

5. Менделевич В.Д. Возрастная клиническая психология / Клиническая и медицинская психология. – М., 2005. – 432 с.
6. Пиаже Ж. Избранные психологические труды – М., 1994. – 682 с.
7. Психология развития. – СПб., 2003. – 992 с.
8. Психологія ранньої юності // Вікова та педагогічна психологія. – К., 2001. – С. 233-260.
9. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. – К., 2003. – 376 с.
10. Чамата П.Р. Про самосвідомість учнів та шляхи педагогічного керівництва цим процесом // Рад. шк., 1963. — №4.
11. Шпенглер О. Закат Европы. – М., 2004. – 528 с. – Т. 1.
12. Erikson E. Life cycle // International Encyclopedia of the Social Science. – New York: Crowell Colier & Macmillan, 1968. – Vol. 39. – P. 50-68.

Статья посвящена анализу личностных качеств юношей и девушек, влияющих на становление их образа мира. Описана роль типовых отклонений поведения старшеклассников при нарушении равновесия между образом мира и образом «Я». Намечены основные подходы психологической коррекции и профилактики социальной адаптации современной молодежи.

Ключевые слова: образ мира, нарушения поведения, личность, образ «Я», социальная адаптация.

The article analyzes the personality of the young men and women that affect the formation of the image of the world. The role of standard deviations behavior of high school students in disequilibrium between the way the world and the way "I" upperclassmen. Scheduled basic approaches psychological treatment and prevention of social adaptation of modern youth.

Key words: image of the world, rejecting behavior, personality, character, social adaptation.

А.М. Веремчук

КОНФЛІКТИ У СПЛКУВАННІ ТА ШЛЯХИ ЇХ РОЗВ'ЯЗАННЯ

Стаття присвячена проблемі виникнення конфліктів. Досліджуються їх причини, наслідки, значення та засоби локалізації.

Ключові слова: конфліктний процес, локалізація конфліктів.

Актуальність. Конфлікти грають в житті людей, народів і країн набагато більшу роль, ніж хотілося б самим людям: всі хочуть миру, але кожний прагне до нього по-своєму і внаслідок цього “по-своєму” виникає війна. Вивчення конфліктів означає насамперед ознайомлення з вельми багатою і різноманітною літературою по цій проблематиці, засвоєння теоретичних і практичних знань, накопичених в рамках даного напрямку соціологічної думки [3].

Мета статті полягає у дослідженні особливостей виникнення конфліктів в процесі спілкування і шляхи їх розв'язання. Поставлена мета обумовила необхідність рішення ряду взаємозалежних завдань: розглянути суть поняття “конфлікт”; вивчити моделі конфліктів; дослідити шляхи їх розв'язання.

В процесі вивчення даного питання було розглянуто і проаналізовано ряд публікацій та останніх досліджень. Зокрема збірник наукових праць Інституту соціології РАН з питань конфліктології [7]. В ньому наведено погляди російських та зарубіжних науковців стосовно самої природи виникнення конфліктів, шляхів їх розв'язання та запобігання. Автор підручника “Психологія конфлікту” Н.В. Гришина досліджує психологічний контекст особливостей розвитку та погашення конфліктів як в побуті, так і на підприємстві. У підручнику [8] наведено основні поняття щодо виникнення конфліктів та шляхів щодо їх вирішення. А.К. Томашевський аналізує причини та наслідки соціального конфлікту на підприємстві. Наводяться реальні приклади на основі яких аналізується та чи інша ситуація та можливі дії щодо запобігання та розв'язання конфліктної ситуації не тільки на підприємстві, а й в житті.

Конфліктні процеси мало хто схвалює, але майже всі в них беруть участь. Якщо в конкурентних процесах суперники просто намагаються випередити один одного, бути кращим, то при конфлікті робляться спроби нав'язати противнику свою волю, змінити його поведінку або навіть взагалі усунути його. У зв'язку з цим під конфліктом розуміють спробу досягнення винагороди шляхом підкорення, нав'язування своєї волі, видалення або навіть знищення противника, прагнучого досягнути тієї ж винагороди.

Конфлікти між індивідами частіше за все засновані на емоціях і особистій неприязні, в той час як між груповий конфлікт звичайно носить безликий характер, хоч можливі і спалахи особистої неприязні. Конфліктний процес, що виник, важко зупинити. Це пояснюється тим, що конфлікт має кумулятивну природу, тобто кожна агресивна дія приводить до дії у відповідь або відплати, причому більш сильному, ніж первинне.

Конфлікт загострюється і охоплює все більше людей. Проста образа може, зрештою, привести до вияву жорстокості у відношенні свої противників. Конфліктні процеси можуть примусити людей грати ролі, в яких вони повинні бути жорстокими. Так, солдати (як правило, звичайні молоді люди) на території противника не щадять мирне населення, або в ході міжнаціональної ворожнечі звичайні мирні жителі можуть здійснювати надто жорстокі вчинки. Труднощі, які виникають при гасінні і локалізації конфліктів, вимагають ретельного аналізу всього конфлікту, встановлення його можливих причин і наслідків.

Можливість конфліктів закладена в суті самого людського життя. Причини конфліктів кореняться в аномаліях громадського життя і недосконалоості самої людини. Серед причин, що породжують конфлікти, варто назвати насамперед соціально-економічні, політичні і моральні. Вони є живильним середовищем для виникнення різного роду конфліктів. На виникнення конфліктів впливають психофізичні і біологічні особливості людей. Відомо досить багато класифікацій конфліктів, що базуються на різних критеріях.

В усіх сферах людської діяльності при вирішенні найрізноманітніших завдань у побуті, на роботі чи відпочинку приходиться спостерігати різні по своєму змісті і силі прояву конфлікти. Про це щодня пишуть газети, передає радіо, транслює телебачення. Вони займають значне місце в житті кожної людини, оскільки наслідки деяких конфліктів бувають занадто відчутні протягом багатьох років життя. Вони можуть з'їдати життєву енергію однієї людини чи групи людей протягом декількох днів, тижнів, місяців чи навіть років. Буває так, що в одних випадках вирішення конфліктів проходить дуже коректно і професійно грамотно, а в інші, що буває частіше, - непрофесійно, безграмотно з поганими наслідками частіше для всіх учасників конфлікту, де немає переможців, а є тільки переможені.

Рушійною силою в конфлікті є цікавість чи прагнення людини перемогти, зберегти чи поліпшити своє положення, безпека, стійкість у колективі чи надія на досягнення поставленої в явному чи не явному виді мети.

Характерною рисою будь-якого конфлікту є те, що жодна зі сторін, що беруть участь, не знає заздалегідь точно і цілком усіх рішень, прийнятих іншими сторонами, їхнє майбутнє поведіння, і, отже кожний змушений діяти в умовах невизначеності.

Спільність усіх конфліктів незалежно від їхньої природи полягає в зіткненні інтересів, прагнень, цілей, шляхів їхнього досягнення, відсутності згоди двох чи більш сторін – учасників конфлікту. Складність конфліктів обумовлюється розумними діями окремих осіб і колективів з різними інтересами.

Етапи протікання конфліктів.

Аналіз конфліктів треба починати з елементарного, найпростішого рівня, з джерел виникнення конфліктних взаємин. Традиційно він починається зі структури потреб, набір яких специфічний для кожної особистості і соціальної групи. Всі ці потреби можна поділити на п'ять основних типів:

- фізичні потреби (їжа, матеріальне благополуччя і т.д.);
- потреби в безпеці;
- соціальні потреби (спілкування, контакти, взаємодія);
- потреби в досягненні престижу, знань, поваги, визначеного рівня компетенції;
- вищі потреби в самовираженні, самоствердженні.

Всю поведінку людини можна представити як ряд елементарних актів, кожний з яких починається з порушенням рівноваги в зв'язку появою потреби і значущої для індивіда мети, а закінчується відновленням рівноваги і досягненням мети. Будь-яке втручання (або обставина), що створює перешкоду, перерву в дії, називається блокадою.

У разі появи блокади від індивіда або соціальної групи потрібна переоцінка ситуації, прийняття рішення в умовах невизначеності, постановка нових цілей і прийняття нового плану дій.

У такій ситуації кожна людина намагається уникнути блокади, шукає обхідні шляхи, нові ефективні дії, а також причини блокади. Зустріч з непереборним ускладненням в задоволенні потреби може бути віднесена до

фрустрації, яка звичайно пов'язана з напруженням, незадоволенням, перехідним в роздратування і злість.

Реакція на фрустрацію може розвиватися у двох напрямках – це може бути або відступ, або агресія.

Відступ – це уникнення фрустрації шляхом короточасної або довготривалої відмови від задоволення певної потреби. Відступ може бути двох видів: 1) заборона – стан, при якому індивід відмовляється від задоволення якої-небудь потреби з страху; 2) придушення – відхід від реалізації цілей під впливом зовнішнього примушення, коли фрустрація заганяється углиб і може в будь-який момент вийти назовні в формі агресії.

Агресія може бути направлена на іншу людину або групу людей, якщо вони є причиною фрустрації. Агресія при цьому носить соціальний характер і супроводиться станами гніву, ворожості, ненависті. Агресивні соціальні дії викликають агресивну реакцію у відповідь і з цього моменту починається соціальний конфлікт.

Таким чином, для виникнення конфлікту необхідно: по-перше, щоб причиною фрустрації була поведінка інших людей; по-друге, щоб на агресивну соціальну дію виникла реакція у відповідь.

Конфлікти можуть відбуватися усередині нас і між нами. По цьому критерію виділяють внутрішньоособові, міжособові, між особою і групою і міжгрупові конфлікти.

Внутрішньоособові конфлікти – тут учасниками конфлікту є не люди, а різні психологічні чинники внутрішнього світу особи. Класичний опис внутрішньо-особових конфліктів належить німецько-американському психологу К. Левіну. Він характеризує конфлікт як ситуацію, в якій на людину одночасно діють протилежно спрямовані сили рівної величини. Можливі три типи таких ситуацій:

1. Людина повинна вибрати одну з двох привабливих можливостей, або, по К. Левіну, людина знаходиться між двома позитивними валентностями. Валентність – це здатність об'єкту притягати або відштовхувати. Сам по собі об'єкт не є ні привабливим, ні відштовхуючим. Позитивне або негативне значення додає йому людина.

Отже, перший тип внутрішньоособового конфлікту – це ситуація Буріданова осла, вмираючого з голоду між двома копицями сіна. Та все ж, як правило, такі конфлікти розв'язуються найменш болісно. Вибрати між двома пріємними альтернативами, загалом легше, ніж між неприємними, якщо не йдеться про питання, що мають глибоке життєве значення. К. Левін вважав, що, коли рішення на користь однієї з альтернатив вже ухвалене, привабливість іншої знижується, слабшає її валентність.

2. Другий фундаментальний тип конфліктної ситуації складається, коли людина виявляється між двома приблизно рівними по значущості неприємними можливостями (негативними валентностями). Показовою є ситуація “покарання” за погано виконане завдання, так знайома викладачам і студентам. Студент повинен обрати один з двох небажаних варіантів - відмовитися від запланованого відпочинку і розваг або отримати “непрестижну трійку”. Це ситуація вибору найкращого з поганого.

3. Людина стикається з об'єктом, що має як негативну, так і позитивну валентність, як мовиться “і хочеться і колеться”. Сили притягання і відштовхування діють в одному і тому ж напрямку, виходять від одного об'єкту. Основою конфлікту може бути, наприклад, те, що приваблива мета містить і негативні сторони: високооплачувана, але шкідлива для здоров'я робота та ін. Нерідкі випадки коли бажані винагороди неминуче супроводяться рівними втратами.

Конфлікти “притягання – відштовхування” викликають найсильніші переживання. Деякі дослідники вважають, що це і є психологічний конфлікт в повному розумінні слова.

Нерозв'язані внутрішньо-особові конфлікти викликають фрустрацію і відчуття тривоги, перешкоджають особовому зростанню, роблять людину більш уразливою. Нерідко внутрішньо-особові конфлікти вільно або мимовільно провокуються іншими людьми особливо при відносинах залежності і домінуванні егоїстичних мотивів у учасників взаємодії.

Міжособовий конфлікт. Це найпоширеніший тип конфлікту. В учбових закладах він може виникати між учасниками педагогічного процесу одного або різних статусів: викладач - студент, викладач - викладач і т.д. Багато хто вважає, що основними причинами цих конфліктів є необґрунтовані домагання або неуживливий характер учасників ситуації.

Дійсно, зустрічаються люди, яким через особливості характерів, відмінностей в поглядах манері поведінки дуже непросто ладити один з одним. Проте більш глибокий аналіз показує, що в основі таких конфліктів, як правило, лежать об'єктивні причини.

Конфлікт між особою і групою. Як відомо, неформальні групи встановлюють свої норми поведінки, спілкування. Кожний член такої групи повинен їх дотримуватись. Відступ від прийнятих норм група розцінює як негативне явище виникає конфлікт між особою і групою. Ще один поширений конфлікт цього типу - конфлікт між студентською групою і викладачем. Найбільш важко такі конфлікти протікають при авторитарному стилі педагогічного спілкування.

Міжгруповий конфлікт. Учбовий заклад, як і будь-яка інша організація, складається з безлічі формальних і неформальних груп, між якими можуть виникати конфлікти. Наприклад, між керівництвом і виконавцями між співробітниками різних підрозділів, кафедр, між неформальними групами усередині підрозділів, між адміністрацією і профспілкою.

Конфлікти можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки. Якщо вони сприяють ухваленню обґрунтованих рішень і розвитку взаємостосунків, то їх називають функціональними (конструктивними). Конфлікти що заважають ефективній взаємодії і ухваленню рішень, називають дисфункціональними (деструктивними). Підкреслимо ще раз – треба не знищити всі умови для виникнення конфліктів, а навчитися правильно ними управляти. Щоб направити конфлікти в конструктивне русло, необхідно уміти їх аналізувати, розуміти їх причини і можливі наслідки.

Слід відзначити, що динаміка конфлікту значною мірою визначається тим, яка стратегія поведінки в конфліктній ситуації раніше сформувалась у його учасників. Ця стратегія визначається двома параметрами: 1) наступальність, 2) кооперативність. Перший – це наполегливість у реалізації власних інтересів, другий – здатність враховувати інтереси іншого.

Будь-який конфлікт має складну внутрішню структуру. Аналіз змісту і особливостей протікання конфлікту доцільно провести по трьох основних стадіях: передконфліктна ситуація; безпосередньо конфлікт; стадія вирішення конфлікту;

Жоден конфлікт не виникає вмить. Емоційне напруження, роздратування і злість звичайно нагромаджуються протягом деякого часу, передконфліктна стадія іноді затягується настільки, що забувається першопричина зіткнення.

Передконфліктна стадія – це період, в який конфліктуючі сторони оцінюють свої ресурси, перш ніж зважитися на агресивні дії або відступати. Спочатку кожна з конфліктуючих сторін шукає шляхи досягнення цілей уникнення фрустрації без впливу на суперника. Цей момент передконфліктної стадії називається ідентифікацією. Предконфліктная стадія характерна також формуванням кожної з конфліктуючих сторін стратегії або навіть декількох стратегій.

Безпосередньо конфлікт.

Ця стадія характеризується, передусім, наявністю інциденту, тобто соціальних дій, направлених на зміну поведінки противника. Це активна, діяльна частина конфлікту.

Дії, що складають інцидент, можуть бути різними. Їх можна розділити на дві групи, кожна з яких має в своїй основі специфічну поведінку людей.

До першої групи відносяться дії суперників в конфлікті, що носить відкритий характер. (Словесні дебати, економічні санкції, фізичний вплив, політична боротьба і т.п.)

До другої групи відносяться потайні дії суперників в конфлікті. Основним образом дії в прихованому внутрішньому конфлікті є рефлексивне управління. Це спосіб управління, коли основи для прийняття рішення передаються однією з дійових осіб іншому. Один з суперників намагається передати і впровадити в свідомість іншого таку інформацію, яка примушує іншого діяти так, як вигідна тому, хто передав дану інформацію.

Вирішення конфлікту.

Зовнішньою ознакою вирішення конфлікту може служити завершення інциденту. Саме завершення, а не тимчасове припинення. Усунення, припинення інциденту – необхідне, але недостатня умова погашення конфлікту. Часто, припинивши активну конфліктну взаємодію, люди продовжують шукати його причину. І тоді загаслий було конфлікт спалахує знову.

Вирішення конфлікту можливе лише при зміні конфліктної ситуації. Ця зміна може приймати різні форми. Але найбільш ефективною зміною конфліктної ситуації, що дозволяє погасити конфлікт, вважається усунення причин конфлікту.

Можливе також вирішення конфлікту шляхом зміни вимог однієї з сторін: суперник йде на поступки і змінює цілі своєї поведінки в конфлікті. Конфлікти можуть приймати саму різну форму – від простої сварки двох людей до великого військового або політичного зіткнення з участю мільйонів.

Всім конфліктам властиві основні параметри: причини конфлікту; гострота конфлікту; тривалість конфлікту; наслідки конфлікту; динаміка конфлікту; післяконфліктна стадія.

Велике значення має заключна післяконфліктна стадія. На цій стадії повинні бути зроблені зусилля по остаточному усуненню протиріч інтересів, ціліше, установок, ліквідована соціально-психологічна напруженість і припинена будь-яка боротьба. Врегульований конфлікт сприяє поліпшенню соціально-психологічних характеристик, як окремих груп, так і міжгрупової взаємодії. Він сприяє згуртованості груп, підвищує рівень ідентифікації її членів із загальними цілями і задоволення в групі. Разом з тим, він розвиває шанобливе відношення до колишніх опонентів, дозволяє краще зрозуміти їх інтереси, цілі і спонування.

Конкретними засобами вирішення конфлікту можуть бути:

1. співробітництво (висока наступальність і висока кооперативність) – дії спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей;

2. протиборство (висока наступальність і слабка кооперативність) – прагнення наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби, застосування примусу та інших засобів тиску;

3. поступливість (слабка наступальність і висока кооперативність) – орієнтованість на повне задоволення вимог партнера;

4. уникнення (слабка наступальність і слабка кооперативність) – прагнення вийти з ситуації, не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, від викладення своєї позиції, уникаючи відповідальності за прийняте рішення;

5. компроміс (середні значення наступальності і кооперативності) – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прийняття “середніх” рішень, що задовольняють обидві сторони повною мірою.

Правильною може бути кожна зі стратегій, усе залежить від ситуації розвитку конфлікту. На жаль, люди мають тенденцію користуватися однією стратегією у всіх випадках життя, причому часто вважаючи протиборство єдиним засобом розв’язання конфліктної ситуації.

Конфлікти досить різні за своєю формою і змістом: міжнародний політичний конфлікт і конфлікт поколінь, суперечка інтересів, яка трапилась на кухні у комунальній квартирі, і конфлікт двох закоханих...

Чи можливо уявити суспільство без конфлікту? Я вважаю, що так. Безконфліктне суспільство – це таке суспільство, у якому конфлікти просто подавляються. Але з іншого боку, якщо суперечку інтересів не вирішувати, відношення між людьми рано чи пізно скінчаться. Стосунки бувають гарними сьогодні та поганими завтра, вони мають як злети так і падіння. На цьому і базується наше життя.

Розуміння природи конфліктів, причин виникнення і розвитку, бажання і терпіння допоможе виробити правила поведінки і шляхи урегулювання.

Література

1. В контексте конфликтологии. – М., 2004. №1; 1999-№2.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. – К.: Либідь, 2000. – 258с.
3. Кравченко О.П. Погляд конфліктолога на онтосинтез конфлікту. // Соціологічні дослідження, 2004. №9. С. 103-112.
4. Томашевський А.К. Соціальний конфлікт на підприємстві. – К.: Либідь, 2003. – 254с.
5. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. – М., 2000. – 153с.
6. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность.// <http://www.konfliktmanagement.ru>.
7. Цой Л.Н. Методический взгляд на конфликт: от диагностики к профилактике. // <http://www.konfliktmanagement.ru>.
8. Чумиков А.Н. Керування конфліктами. – К.: МАУП, 2003. – 97с.
9. Шаленко В.Н. Конфлікти в трудових колективах. – К.: Скіф, 2002. - 255с.

Статья посвящена проблеме возникновения конфликтов. Рассматриваются причины их возникновения, последствия и значение.

Ключевые слова: *конфликтный процесс, локализация конфликтов.*

Article is devoted to a problem of disputes. We investigate a question of causes and effects of the disputers.

Key words: *disputed process, locatization of the disputes.*

О. Вознюк

СТАН СФОРМОВАНОСТІ ФАХОВОЇ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття присвячена проблемі дослідження стану сформованості фахової готовності студентів, що навчаються на спеціальності «соціальна робота», в процесі підготовки до професійної діяльності. Окрім того в статті розглядаються основні проблемні ситуації, що виникають в професійному спілкуванні соціального працівника.

Ключові слова: *соціальна робота, соціальний працівник, фахова готовність, професійна діяльність, професійне спілкування.*

Метою нашого дослідження є з'ясування стану сформованості фахової готовності у майбутніх соціальних працівників в процесі підготовки їх до професійної діяльності.

Завданням експерименту було: провести експериментальне дослідження на виявлення у студентів-соціальних працівників динаміки розвитку сформованості фахової готовності майбутніх соціальних працівників до професійної діяльності.

На основі теоретичного аналізу та виділених експертами базових показників, що впливають на формування фахової готовності у майбутніх соціальних працівників, здійснено опитування студентів спеціальності «соціальна робота»