

## Лекція № 4

### Психологічні чинники виникнення конфліктів

**Мета:** дати поняття студентам про об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів, познайомити з психологічними та соціальними чинниками конфліктності особистості. Забезпечити засвоєння необхідності розуміння власних психологічних чинників, що сприяють виникненню конфліктів. Розвивати аналітичне мислення, рефлексивні та оціночні здібності у здобувачів фахової передвищої освіти. Виховувати професійну культуру студентів: бажання використовувати конфліктологічні знання у професійній діяльності, здійснювати самоаналіз власної особистості.

**Мотивація мети:** знайомство з психологічними чинниками виникнення конфліктів сприяє самопізнанню, а також вмінню аналізувати конфліктну ситуацію та визначати її чинники.

### План

- 1.Протиріччя як джерело конфліктів.
- 2.Об'єктивні причини виникнення конфліктів.
- 3.Суб'єктивні причини виникнення конфліктів.

### Література

1. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч.посіб./Л.В.Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с.122-125.
2. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч.посіб./С.М.Калаур, З.З.Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – с. 47-49.
3. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч.посіб./Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – с.74 - 121.
- 4.Орбан-Лембрик Л.Є. Психологія управління: Посібник./Л.Є.Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – с.470-475.

**Ключові слова:** протиріччя, об'єктивні причини виникнення конфліктів, суб'єктивні причини, об'єктивні фактори, організаційно-управлінські фактори, соціально-психологічні фактори, особистісні фактори.

**Засоби навчання:** опорні схеми з теми лекції, Moodle, Padlet, відеоролики з конфліктними ситуаціями.

**Домашнє завдання:**

- опрацювати лекцію 4;
- опрацювати літературу - Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч.посіб./Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – с. 122-125.

[https://pidru4niki.com/18940106/psihologiya/problema\\_vivchennya\\_konfliktiv\\_su\\_chasnomu\\_etapi\\_rozvitku\\_psihologiyi](https://pidru4niki.com/18940106/psihologiya/problema_vivchennya_konfliktiv_su_chasnomu_etapi_rozvitku_psihologiyi)

- пройти тест 4 «Чинники та фактори виникнення конфлікту» в Moodle;
- підготуватися до практичного заняття – див. Інструкцію до семінарського заняття № 2 «Психологічні чинники виникнення конфліктів».

### Питання та завдання для самоконтролю

1. Розкрийте сутність поняття «причини конфлікту».
2. У чому полягає сутність протиріччя як джерела конфліктів?
3. Охарактеризуйте причини об'єктивного характеру.
4. Охарактеризуйте суб'єктивні причини виникнення конфлікту.

Причини конфліктів є рушійними силами їх виникнення. Тому виявлення причин виникнення конфліктів визначає вибір методів, шляхів запобігання їм та конструктивного їх вирішення. Без знання рушійних сил розвитку конфліктів важко ефективно впливати та регулювати їх.

**Причини конфлікту** – це явища, події, факти ситуації, які передують конфлікту, та викликають його за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії.

Різні конфліктологи по-різному підходять до визначення основних причин конфлікту. Досить повною є **класифікація, де всі причини поділяються наступним чином:**

- 1) протиріччя інтересів, як фундаментальна причина конфліктів;
- 2) об'єктивні причини виникнення конфліктів;
- 3) особистісні причини виникнення конфліктів.

### 1. Протиріччя як джерело конфліктів

Пізнання причини конфлікту є первинним і головним кроком до його конструктивного вирішення. Універсальною причиною виникнення будь-якого конфлікту є наявність значущого протиріччя, яке може усвідомлюватися або не усвідомлюватися, але завжди сприймається як реальна і небезпечна загроза.



**Протиріччя як джерело конфліктів** – це:

- 1) положення при якому один (вислів, вчинок, думка) виключає інше не сумісне з ним;
- 2) вислів, вчинок, спрямований проти кого-небудь, чого-небудь;
- 3) протилежність інтересів.



**Виникають там, де є зіткнення і неузгодження:**

- у знаннях, уміннях, здібностях, особистісних якостях;
- у функціях управління, технологічних, економічних і інших процесах;
- у цілях, засобах, методах діяльності;
- у мотивах, потребах, ціннісних орієнтаціях, психічних станах особистості;
- у поглядах, переконаннях;

<ul style="list-style-type: none"> <li>• в оцінках і самооцінці;</li> <li>• у розумінні та інтерпретації інформації.</li> </ul>			
<p><b>Внутрішні</b> – виражаються у зіткненні інтересів всередині групи, організації (між керівником і підлеглим, чоловіком і дружиною).</p> <p><b>Зовнішні</b> – виникають між двома декількома відносно самостійними соціальними групами (дві конкуруючі фірми, між двома країнами).</p>	<p><b>Антагоністичні</b> – протиріччя виникають тоді, коли опоненти мають непримиренно ворожі інтереси, девізом таких протиріч може бути наступне гасло: «перемога або смерть».</p> <p><b>Неантагоністичні</b> – допускають співпрацю, компроміс, примирення.</p>	<p><b>Основні</b> протиріччя відіграють вирішальну роль у виникненні і розвитку конфлікту.</p> <p><b>Неосновні</b> – лише супроводжують конфлікт.</p>	<p><b>Об’єктивні</b> протиріччя обумовлені явищами і процесами, які не залежать від волі і свідомості людей, тому уникнути їх неможливо.</p> <p><b>Суб’єктивні</b> – зумовлені такими факторами, які залежать від волі і свідомості людини (несумісність характерів, поглядів, цінностей).</p>

## 2. Об’єктивні причини виникнення конфліктів

<p><b>Об’єктивні причини</b> виникнення конфліктів обумовлені дією об’єктивних і організаційно-управлінських факторів. Вони приводять, перш за все, до конструктивних конфліктів, що виникають в діловій сфері.</p>	
<p><b>Об’єктивні фактори</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обмеженість ресурсів;</li> <li>• розходження з метою;</li> <li>• взаємозалежність завдань;</li> <li>• відсутність об’єктивних критеріїв оцінювання робіт;</li> <li>• незадовільні комунікації;</li> <li>• зачіпання інтересів працівників системою статусів і ролей.</li> </ul>	<p><b>Організаційно-управлінські фактори</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• недоліки управління;</li> <li>• нечітко визначені права і обов’язки;</li> <li>• структурні чинники;</li> <li>• неритмічність і нестабільність режиму праці;</li> <li>• невдоволеність працівників своєю діяльністю;</li> <li>• упущення в технології;</li> <li>• несприятливі умови праці (шум, загазованість, вібрація, протяги, дискомфортна температура на робочому місці та ін.)</li> </ul>
	
<p><b>КОНФЛІКТ</b></p>	

**Обмеженість ресурсів**, що розподіляються (погана забезпеченість), спричинює недоліки в організації. На підприємствах ресурси завжди обмежені, і керівництво зобов'язане грамотно розподіляти матеріали, устаткування, людські ресурси й фінанси між різними групами працівників. Необхідність розподілу ресурсів та можливість необ'єктивного підходу до вирішення цієї виробничої мети створюють передумови для виникнення конфліктів.

**Розходження в цілях** обумовлено принциповістю поглядів людей, стилем їхньої поведінки. Розходження цілей виконавців у системі управління часто породжує суперечності між ними. Це обумовлено складністю структур управління, оскільки підрозділи практично самостійно формулюють завдання своєї діяльності, які з часом можуть суперечити одне одному, а іноді й стратегії розвитку організації.

У виробничих умовах існує об'єктивна взаємозалежність завдань. Однак, неправильний розподіл обов'язків, неузгодженість структур управління, неадекватність роботи конкретного підрозділу підвищують імовірність конфліктів, що порушують ритмічну діяльність організації в цілому.

В умовах спільного виконання робіт завжди існує можливість конфлікту через взаємозалежність діяльності, недостатню погодженість прав, функцій, відповідальності, неадекватне розуміння якості праці та інші помилки в управлінні.

**Відсутність об'єктивних критеріїв оцінювання роботи**, неможливість одержати грамотне роз'яснення з приводу зміни оцінювання й оплати праці може викликати негативні емоції працівників і стати об'єктивною причиною виникнення конфлікту в колективі.

**Нестача життєво важливих благ** (низька заробітна плата) для нормальної життєдіяльності істотно підвищує рівень конфліктності в організаціях і в суспільстві. Невлаштована, обділена людина, яка не реалізувала свої можливості, більш конфліктна порівняно з тими, у кого подібні проблеми вирішено.

Причиною більшості конфліктів є **незадовільні комунікації, нестача чи перекручування інформації**: неповні й неточні факти, чутки, зміна змісту (випадкова чи навмисна). Це призводить до неправильного сприйняття певної ситуації, неадекватної поведінки особистостей, нерозуміння, а потім і до конфліктів.



*75-80% міжособистісних конфліктів породжуються зачепленими матеріальними інтересами, інтересами працівників, системою статусів і ролей, розбіжністю індивідуальних і групових норм поведінки.*

## Об'єктивні умови причин конфлікту

<p>Об'єктивні умови визначають особливості діяльності для багатьох учасників соціальної взаємодії, але лише для окремих осіб, чий інтереси порушено, вони можуть стати причиною конкретного конфлікту.</p>	
1.	<p><b>Недоліки управління</b> – це неграмотні рішення, спричинені необґрунтованим вибором методів регулювання виробничої діяльності, необ'єктивною оцінкою результатів роботи працівників, нераціональним розподілом завдань, невмінням кваліфіковано вирішувати питання соціально-психологічних програм трудового колективу.</p>
2.	<p><b>Нечітко визначені права і обов'язки.</b> Наслідком цього є перебирання на себе працівниками функцій, які їм більше подобаються або які легше виконувати. Поза сферою їх інтересів опиняються обов'язки, що потребують значних затрат праці, часу. Внаслідок цього відбувається блокування чийось інтересів, що виливається в конфліктну ситуацію. Такий розвиток подій може спричинити посилення ролі неформальної структури в організації, коли управлінська ініціатива переходить до неформальних лідерів, які позбавлені будь-якої відповідальності.</p>
3.	<p><b>Інформація прийнятна для однієї сторони і неприйнятна для іншої.</b> Здебільшого це – неповні, неточні факти, чутки, що дезінформують партнерів; підозри в навмисному приховуванні чи оприлюдненні інформації; сумніви в надійності й цінності джерел інформації; спірні питання законодавства, правил порядку дій тощо.</p>
4.	<p><b>Структурні чинники.</b> Виявляються існуванні у соціальній групі формальної та неформальної організацій. Як правило, вони розходяться в поглядах, інтересах щодо власності, соціального статусу, владних повноважень і звітності, соціальних норм і стандартів, традицій, системи безпеки, заохочення і покарання, розподілу ресурсів, товарів, послуг, доходів, географічного розташування (добровільна чи вимушена ізоляція), відкритості, інтенсивності контактів.</p>
5.	<p><b>Неритмічність і нестабільність режиму праці.</b> Наприклад, відсутність пауз для відпочинку зумовлює передчасну втому, зниження працездатності, часті помилки, напруженість у стосунках, різноманітні інциденти. Нестабільність праці спричинює психічну напруженість. Іноді вона є мобілізуючим чинником, активатором, навіть супроводжується позитивними емоціями. Надто висока напруженість призводить до втрати контролю над поведінкою, викликає негативні емоції тощо.</p>
6.	<p><b>Невдоволеність працівників своєю діяльністю.</b> Породжують її відсутність елементів творчості в трудовій діяльності, низький престиж і незначне соціальне значення праці, неадекватне матеріальне та моральне стимулювання, нераціональна система заробітної плати.</p>
7.	<p><b>Упущення в технології.</b> Наслідком їх є зниження заробітної плати працівників, до того ж не з їх вини</p>

8.	<b>Нечіткість та аритмічність забезпечення виконання завдань ресурсами.</b> Йдеться про перебої у забезпеченні сировиною, матеріалами тощо. Це може призвести до зниження рівня трудової та виконавської дисципліни, до вимушених відпусток, штурмівщини тощо
----	---

### 3. Суб'єктивні причини виникнення конфліктів.

<p><i>Суб'єктивні причини виникнення конфліктів обумовлено індивідуально-психологічними особливостями і безпосередньою взаємодією людей під час об'єднання їх у соціальні групи.</i></p> <p>В основному це зумовлено значними <i>втратами та перекручуванням інформації в процесі комунікації.</i> Нерідко частина інформації спотворюється через її суб'єктивне сприйняття, нечітке й неправильне трактування, брак часу.</p> <p>Інша частина може навмисно <i>приховуватися співрозмовником</i>, якщо йому не вигідно її повідомляти. Багато інформації за усної форми її передавання в ході розмови не засвоюється через неухважність чи проблеми зі швидким розумінням.</p>	
<b>Соціально-психологічні фактори</b>	<b>Особистісні фактори</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• психологічна несумісність працівників;</li> <li>• маніпулювання;</li> <li>• невідповідність слів, оцінок, вчинків очікуванням.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• конфліктність особистості;</li> <li>• характерологічні фактори;</li> <li>• особистісні особливості учасників конфлікту.</li> </ul>
	
<b>КОНФЛІКТ</b>	

### Види психологічної несумісності

<p>Психологічна несумісність є однією з основних причин міжособистісних та міжгрупових конфліктів. Такі конфлікти супроводжуються сильними негативними емоціями, опоненти бачать один в одному ворогів, пост-конфліктна ситуація відрізняється напруженістю і нестійкістю.</p>			
<p>Особливості спрямованості особистості. Вони виникають між особистостями різного ціннісного і культурного рівня.</p>	<p>Сукупність протиріч, що пов'язані з характерологічною несумісністю («не зійшлись характерами» – типова причина розлучень).</p>	<p>Несумісність рольових функцій. (Наприклад, коли декілька осіб претендують на роль лідера, між ними починається конкуренція, а це найчастіше призводить до конфліктів.</p>	<p>Негативні функціональні стани: втома, перевтома, стрес, монотонія.</p>

## Психологічні і соціальні чинники конфліктності особистості

**Конфліктність особистості** визначається комплексною дією психологічних і соціальних чинників.

Психологічні чинники	Соціальні чинники
<ul style="list-style-type: none"><li>- особливості темпераменту</li><li>- рівень агресивності</li><li>- психологічна стійкість</li><li>- емоційний стан</li><li>- компетентність у спілкуванні</li><li>- відношення до життя</li><li>- цінності</li><li>- соціально-психологічні установки</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- особливості умов життя і діяльності</li><li>- особливості середовища і соціального оточення</li><li>- загальний рівень освіти і культури</li></ul>

## Суб'єктивні характерологічні передумови виникнення конфліктів

До характерологічних передумов виникнення конфліктів належать стійкі якості та риси характеру, які можуть за певних умов призвести до зіткнення особистості з тими, хто її оточує, викликати негативне ставлення до неї, антипатію, бажання суперечити, протидіяти. Такі риси не виникають самі собою, вони є наслідком впливу на особистість найближчого соціального середовища, виховання. До них належать:

- нетерпимість до недоліків інших;
- знижена самокритичність;
- схильність до агресивної поведінки;
- усталені негативні забобони, упередженість до людей
- імпульсивність; – нестриманість у почуттях;
- схильність підкорювати собі інших; – неуважність до людей;
- відсутність внутрішньої духовної культури;
- невихованість; – корисливість; – егоїзм.

## Особистісні особливості учасників конфлікту, які визначають виникнення конфлікту

Знання особистісних чинників, які впливають на виникнення міжособистісних конфліктів, відіграє важливу роль у попередженні конфліктів. До особистісних особливостей учасників конфліктів, які визначають виникнення конфліктів, відносять:

- **оцінку поведінки іншої людини як неприпустимої:** якщо поведінка партнера по спілкуванню відповідає нашим очікуванням, вписується в нашу систему уявлень про бажану або припустиму поведінку, то взаємодія з ним продовжуватиметься безконфліктно;
- **низький рівень соціально-психологічної компетентності:** людина може навіть не знати про значну кількість варіантів мирного завершення

передконфліктної ситуації, або, знаючи про такі можливості, не вміти застосувати їх на практиці;

– **недостатня здатність до емпатії** – розуміння емоційного стану іншої людини, співпереживання та співчуття до неї;

– **завищений або занижений рівень домагань**: завищені домагання часто викликають негативні реакції у оточуючих, а занижені домагання пов'язані із підвищеною тривожністю, невпевненості у власних силах, прагненнями уникнути відповідальності;

– **тип темпераменту**, зокрема, особистість з холеричним темпераментом імовірно, частіше буде вирішувати суперечності міжособистісної взаємодії конфліктним способом;

– **наявність акцентуацій характеру**.

### **Висновок:**

Загалом суб'єктивні чинники виникнення конфліктів пов'язані із тими процесами, які відбуваються у психіці людини в процесі її взаємодії з оточуючими людьми.