

УДК 159.923.+964.21

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2021.8.22>

СПІВВІДНОШЕННЯ КОНФЛІКТНОСТІ ТА СХИЛЬНОСТІ ДО ПЕРЕЖИВАНЬ ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ

Тетяна Ульянова

*Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського,
вул. Старопортофранківська, 26, м. Одеса, Україна, 65020
e-mail: ulikta@gmail.com*

У статті розглядаються результати теоретико-емпіричного дослідження індивідуально-психологічних особливостей схильності до психологічних бар'єрів осіб із різним ступенем конфліктності. Подаються теоретичні основи дослідження науковців, як українських, так і зарубіжних, які вивчали означену проблематику. Аналіз теоретико-емпіричної літератури дозволив нам припустити, що особи з різним рівнем конфліктності мають певні особливості схильності до психологічних бар'єрів.

Вибірку склали магістранти соціально-гуманітарного факультету за спеціальністю «Психологія» Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського» кількістю 52 особи у віці 25–45 років. Як психодіагностичний інструментарій застосовувалися: «Диференціальна діагностика конфліктності» (ДИДІКО) (О.П. Саннікова, Т.Ю. Ульянова), «Диференціальна діагностика схильності до бар'єрів публічних виступів» (автор-розробник А.О. Саннікова) і «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (автор В.В. Бойко).

Кореляційний аналіз був здійснений за допомогою статистичної програми SPSS for Windows 17.0. Встановлено наявність значущих ($p \leq 0.01$), ($p \leq 0.05$) додатних і від'ємних кореляційних зв'язків між показниками конфліктності, схильності до бар'єрів публічних виступів та емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні. Надано психологічні характеристики осіб, що розрізняються ступенем конфліктності. Кожному рівню конфліктності відповідають певні особливості схильності до психологічних бар'єрів. Осіб із високим рівнем конфліктності можна схарактеризувати як тих, кому важко контролювати свої реакції, думки, дії; важко справитися з емоційними переживаннями; неможливо зосередитися на виступі в умовах сторонніх шумів; важко собою володіти; що мають певні психофізіологічні прояви у вигляді тремору рук, пересихання горла, відчуття «грудки» в горлі, сильного серцебиття; які демонструють певний рівень негнучкості, домінування негативних емоцій, невміння керувати емоціями, дозувати їх, що призводить до неадекватного прояву емоцій.

Ключові слова: конфлікт, конфліктність, психологічні бар'єри, сценічні бар'єри, схильність до переживань сценічних бар'єрів, індивідуальні відмінності.

Спілкування – це специфічний людський спосіб організації діяльності. Особливо важливо й значуще воно в ряді таких видів діяльності, саме існування яких можливо завдяки їхній максимальній опосередкованості взаємовідносинами в системі «людина – людина». Поза спілкуванням неможлива людська діяльність. Люди – найсильніші подразники один для одного, тому процес їхньої взаємодії може істотно ускладнюватися не тільки індивідуально-особистісними особливостями, а й рядом об'єктивних труднощів. Найчастіше в ході ділових і міжособистісних взаємин між ними можуть виникати перешкоди, бар'єри смислового й психологічного характеру, які істотно ускладнюють контакти, а в ряді випадків можуть привести й до повного розриву відносин.

Прояви ускладнення спілкування, що зумовлені фактором взаємовідносин, виявляються у формі зміни стилів ділового спілкування, симуляції незгоди, навмисної дезінформації партнера, в той час, як прояви утрудненого спілкування зумовлені фактором індивідуально-психологічних особливостей, що виявляються у формі зсуву діалогових структур, порушення еліптичності ділових діалогів, спонтанного вживання невербальних засобів спілкування [6].

Існує думка, згідно з якою весь процес розвитку взаємовідносин являє собою процес послідовного подолання бар'єрів або фільтрів [1, с. 94]. Подолання бар'єру веде до глибших та якісних міжособистісних відносин, а конфлікти як невіддільна частина нашого життя заважають та утруднюють їх.

Визнаючи неминучість конфліктів у житті людей, у разі їх виникнення є можливість забезпечення стабільності й стійкості наявної соціальної системи. Мало того, конфлікт набуває дисфункціональної форми лише для тих соціальних структур, які не досить або зовсім нетерпимі щодо конфлікту. У такому випадку рівновазі подібної структури загрожує не конфлікт як такий, а сама її жорсткість. Через то, що уникнути конфліктів неможливо, бажано навчитися поводитися в конфліктних ситуаціях найефективнішим чином і конструктивно знижувати за можливості їх негативні наслідки. Тому сучасна й зарубіжна наука приділяє особливу увагу не стільки академічним розробкам в області теорії конфлікту, скільки методам запобігання та аналітичного розв'язання конфліктних ситуацій, тобто практиці розв'язання конфліктів [4].

Треба зауважити, що важливою складовою частиною конфліктів є суб'єкти взаємодії. Як суб'єкти взаємодії в конфлікті найчастіше виступають дві чи кілька осіб, що змагаються з різноспрямованими позиціями й інтересами.

Спостереження показують, що більшість конфліктів виникають всупереч бажанню їх учасників. Коли дві сторони знаходяться в контакті, то, незалежно від причини їх взаємодії, завжди існує ймовірність виникнення конфлікту: вони можуть погоджувати свої суперечливі позиції для досягнення спільної мети; мати розбіжності з приводу самих цілей, до яких їм слід разом прагнути; або опинитися в розладі через особистісні суперечності, агресивні нападки один на одного, попередній негативний досвід [1; 5; 6].

Передумовність або схильність до конфліктних відносин з іншими особами створюють також індивідуальні особливості особистості, які можна класифікувати на певні групи:

1. Наявність у людини внутрішніх конфліктів;
2. Наявність акцентуації характеру (найконфліктнішими типами є демонстративний тип; гіпертимний тип; збудливий тип, екзальтований тип, застрягальний тип) [8];
3. Статеві-вікові особливості (для жінки характерна тенденція до більшої частоти конфліктів, пов'язаних з їх особистісними потребами, чоловіки більше схильні до конфліктів, пов'язаних безпосередньо із самою трудовою діяльністю) [3];
4. Психофізіологічні особливості (пам'ять, емоції, сенсомоторні реакції, увага, мислення, воля, темперамент, почуття обережності тощо);
5. Емоційний стан людини, пов'язаний із задоволенням потреб (тривожність, агресивність, упертість, дратівливість, агресивний стан із фізичним насильством, інфантильні реакції, апатія, стереотипне мислення) [5; 7].

Крім того, до якостей характеру, що підсилюють конфліктність особистості, належать: неадекватна самооцінка своїх можливостей і здібностей, яка може бути як завищеною, так і заниженою; за будь-яких умов прагнення домінувати там, де це можливо й неможливо; консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання подолати застарілі традиції; надмірна принциповість і прямолінійність у висловлюваннях і судженнях, прагнення будь-що-будь сказати правду в очі; критичний настрій, особливо необгрунтований і не аргументований [3].

Відомо, що будь-який конфлікт пов'язаний з емоційними переживаннями, стає джерелом нервово-психічного напруження та стресу. У такому сенсі потреби, установки, звички, спосіб мислення, досвід розв'язання проблем і моделі поведінки мають вирішальний вплив на демонстрацію певної поведінки особистістю в конфлікті. Тому важливою для нас стає теза, що рівень готовності людини до розвитку й завершення проблемних ситуацій соціальної взаємодії шляхом конфліктів, а також відносна частота участі людини в реальних конфліктах у порівнянні з іншими людьми характеризує ступень її конфліктності [3].

Термін «конфліктність» вживається стосовно особистості (Е. Богданов, В. Зазикін, Н. Грішина й інші), стосунків (Л. Петровська, К. Платонов, В. Шейнов та інші), як показник соціально-психологічного клімату групи (Н. Обозов, Б. Хасан, Ю. Оболонський, А. Урбанович та інші), явища, що характеризує якість менеджменту, стан суспільства в цілому. Усі виокремлені значення пов'язані між собою складними переходами й досліджуються як психологами, так і представниками суспільних наук (соціології, політології тощо) [3; 12].

Згідно з джерелами наукової літератури, первинними чинниками конфліктності як властивості особистості виступають природні задатки й соціальний досвід. Як психологічний детермінант конфліктності виокремлено: детермінанти, що пов'язані з психофізіологічними особливостями розвитку (травми мозку або інфекції, хвороби, що успадкувались, відставання розумового розвитку, особливості нервової системи, зокрема процесів збудження та гальмування); власне психологічні детермінанти – особливості особистості (статеві-вікові особливості, ситуація внутрішньосімейного розвитку, рівень самооцінки, акцентуації характеру); соціальні детермінанти – простір мікро- й макросередовища. Відповідно до визначення поняття «конфліктність» детермінанти містять соціальний досвід: це соціальна некомпетентність (недостатній рівень способів соціального реагування), педагогічний менеджмент і, можливо, тип навчального закладу [5].

Науковий аналіз явищ і подій, які набувають характеру конфлікту, стає актуальним. Знання факторів конфліктності необхідні для розвитку навичок адекватної самооцінки, формування умінь аналізувати ситуацію міжособистісної взаємодії; для корекції власної поведінки у відносинах із людьми й, таким чином, для перетворення конфліктності в конфліктостійкість за допомогою активних методів навчання.

Будь-яка діяльність неминуче пов'язана з подоланням психологічних бар'єрів, що виникають на шляху досягнення цілей. Психологічні бар'єри соціальної взаємодії за природою своєю можуть бути як продуктом безособових механізмів соціально-психологічної взаємодії та взаємовпливу суб'єктів спілкування, так і впливу особистісних особливостей партнерів (індивідуальні, характерологічні особливості особистості). На особистісному рівні психологічні бар'єри виступають у ролі перепон, що перешкоджають задоволенню потреб людини та її прагнень. Зазвичай бар'єри фіксуються в психіці людини в емоційно-чуттєвій, а потім у когнітивній формі (знань, образів, понять). У літературі також може використовуватися і термін «поведінковий бар'єр», що означає деяку внутрішню перешкоду, яка заважає людині успішно виконувати якусь дію та ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Він з'являється в ділових та особистих взаєминах, заважаючи встановленню відкритих і довірчих відносин, і демонструється у формі нерішучості, небажання, невпевненості, боязкості, страху [2; 5].

У дослідженні психологічний бар'єр розглядається як психічний стан, який проявляється як пасивність, що має неадекватний вираз і перешкоджає виконанню тих чи інших дій. Емоційний механізм психологічних бар'єрів полягає в посиленні негативних переживань та установок, асоційованих із завданням (сорому, відчуття провини, страху (як, наприклад, страх сцени), тривоги, низької самооцінки) [2, с. 44].

Найчастіше психологічні бар'єри переживаються особою як сильно виражені труднощі в організації відносин і комунікативних зв'язків. Це може призводити до конфліктів, патологічного страху, сорому, тривоги й почуття необгрунтованої провини. Бар'єри спілкування перешкоджають насамперед взаєморозумінню та потім вже ускладнюють взаємодію. Психологічна сторона різноманітних труднощів і перешкод пов'язана з особистісним фактором, мотиваційно-змістовною стороною спілкування та обіймає різні явища, починаючи з відчуженості й аутистичності й кінчаючи поверхневим контактом, надмірністю та беззмістовністю спілкування [6].

К. Роджерс вводить поняття «конгруентність» і «неконгруентність» як міру відносин людини зі світом. За автором, стан неконгруентності виникає в людини в тому випадку, коли відбувається розбіжність (невідповідність) між сприйнятим Я та актуальним суб'єктивним досвідом. Цей стан переживається людиною як сильна напруга й внутрішнє замішання. Основний бар'єр, який заважає спілкуванню між людьми, за Роджерсом, – це наша природна тенденція судити, оцінювати, схвалювати [9, с. 359].

Важливе питання про порушення міжособистісного спілкування. Про це у своїх роботах пише В. Куніцина, що міжособистісне спілкування – це двостороннє ускладнення спілкування та відносин, хвороблива взаємодія, за якої психологічна сторона зумовлена такими особистісними властивостями спілкування, як непомірне марнославство й заздрість, крайній егоцентризм і нарцисизм та інші. Усі труднощі автор ділить на первинні й вторинні, серед яких виділяє соціогенні труднощі – це зовнішні бар'єри (комунікативні, смислові, лінгвістичні), невдалий досвід соціальних контактів, недоліки виховання (грубість, невихованість, конфліктність), соціальні ситуації спілкування [5].

Аналіз наукової літератури показав, що значна частина теоретико-емпіричної інформації, що відбиває різні аспекти проблеми конфлікту, конфліктності й психологічних бар'єрів, осмислення та інтерпретації різних думок, ще далекий від свого завершення.

Метою дослідження є теоретичне вивчення та емпіричне дослідження співвідношення схильності до психологічних бар'єрів із високим і низьким рівнем конфліктності.

Вибірку склали магістранти соціально-гуманітарного факультету за спеціальністю «Психологія» Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського» кількістю 52 особи у віці 25–45 років.

У дослідженні використовувався психодіагностичний комплекс методик:

Для дослідження показників конфліктності використовувалась «Диференціальна діагностика конфліктності» (ДИДІКО) (О. Саннікова, Т. Ульянова) [12], що діагностує 6 (5 первинних та 1 вторинний) показників конфліктності (шкал): психофізіологічний (далі – КПф), емоційний (далі – КЕм), когнітивний (далі – ККо), конативний (далі – КПо), контрольно-регулятивний (далі – ККР), загальний показник конфліктності (далі – ЗПК). Процедура тестування стандартна. Структуру методики складає: письмова інструкція, стимульний матеріал у вигляді 50 тверджень (по 10 тверджень на кожен показник), серед котрих є «прямі» й «зворотні» твердження.

Для дослідження психологічного бар'єра використовувалась методика «Диференціальна діагностика схильності до бар'єрів публічних виступів» [10, 11]. Автор-розробник – О. Саннікова. Методика діагностує індивідуальний ступінь вираженості сценічного бар'єра й бар'єра публічних виступів. За її допомогою можна діагностувати 9 показників (8 первинних і 1 вторинний): психофізіологічний показник сценічного бар'єра (далі – ПфСБ); емоційний (далі – ЕСБ); когнітивний (далі – КгСБ); конативний або поведінковий (далі – КоСБ); контрольно-регулятивний (далі – К-РСБ); мотиваційно-ціннісний (далі – МСБ); ергічний (енергетичний) показник (далі – ЕгСБ); показник загальної схильності до «стоп-реакцій» (далі – ЗГСБ); індекс сценічного бар'єра (далі – ІнСБ) – композитна оцінка [37].

«Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (автор – В. Бойко) спрямована на виявлення рівня емоційної ефективності в спілкуванні й типу емоційних перешкод [14].

Серед емоційних бар'єрів В. Бойко визначає п'ять підгруп: невміння керувати емоціями (далі – НКЕ), неадекватний прояв емоцій (далі – НПЕ), нерозвиненість емоцій (далі – НЕ), домінування негативних емоцій (далі – ДНЕ), небажання зближуватися з людьми на емоційній основі (далі – НЗЕ).

У дослідженні загальна обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою кількісного (кореляційного) та якісного (методів «асів», «профілів») аналізів. Математико-статистичні процедури обробки результатів дослідження проводилися з використанням комп'ютерної статистичної програми SPSS 17.00 for Windows.

Кількісний аналіз дозволив встановити характер зв'язків між параметрами бар'єрів спілкування та конфліктності. Отримані результати свідчать про наявність значущих як від'ємних, так і додатних зв'язків між показниками, що вивчаються на рівні $p < 0,05$ і $p < 0,01$.

Якісний аналіз даних дозволяє вивчення типів досліджуваних (конфліктні, не конфліктні особистості). Підхід на основі типів дозволяє розглянути особливості структури показників бар'єрів спілкування представників означених типів. З метою репрезентації даних нами використані метод таблиць і метод профілів. Це дозволило за результатами діагностики визначити характерні особливості бар'єрів спілкування, зокрема емоційний, когнітивний, поведінковий, контрольно-регулятивний, мотиваційно-ціннісний, енергетичний і психофізіологічний показники бар'єрів спілкування, та проаналізувати їх із позиції рівня конфліктності.

Результати пошуку індивідуально-психологічних особливостей психологічних бар'єрів спілкування в представників груп осіб різних ступенів конфліктності дозволили їх визначити й описати.

Так, для представників групи з низьким рівнем конфліктності (неконфліктні особи) характерна наявність потреби, бажання встановлення контакту, стійкість відношення до результатів спілкування та власної діяльності; небайдужість, як до позитивного, так і до негативного розвитку спілкування; активне відношення до себе як до посереднього або як до успішного робітника, що приводить до збільшення професійної мотивації (МСБ+). Також у ситуаціях спілкування вони мають підвищений психофізіологічний тонус, «стартове збудження» (але не перезбудження), поліпшене самопочуття, яке виявляється в зібраності, відчутті фізіологічної активності, готовності до майбутнього встановлення контакту. Ці відчуття характеризують протилежний полюс психофізіологічного компонента бар'єра спілкування (ПфСБ-), тобто, фактично, свідчать про його низьку активність. Цей компонент у цілому характеризує тілесну, організмичну (соматичну) залученість суб'єкта в складну ситуацію, тобто характеризує його фізіологічну «стоп-реакцію». Представників цієї групи також характеризує те, що їх експресія, поведінка свідчать насамперед про їх психічний, емоційний стан, про їх відношення до спілкування та переживання, які вони самі проявляють незалежно від змісту діяльності. Зовні це може виявитися в скутості, ступорі, розгубленості щодо ситуації або в метушливості, невмотивованих зупинках, неможливості почати спілкування (КоСБ+), рухи є перебільшено виразними.

Для представників групи з високим рівнем конфліктності (конфліктні особи) властиві такі характеристики: у ситуації важливих переговорів або виступу в них може виникати тремор рук, пересихання горла, відчуття «грудки» в горлі, сильне серцебиття. Часто виникає підвищене потовиділення, фізична слабкість або напруга, неприємні відчуття та дискомфорт в області живота, озноб, похолодання кінцівок, збої дихання. Деякі представники навіть захворюють перед важливими співбесідами або виступами, у них виника-

ють проблеми зі сном, бувають порушення апетиту (або його відсутність, або підвищене відчуття голоду) і тому подібне (ПфСБ+). Їм важко контролювати свої реакції, думки, дії; важко справитися з емоційними переживаннями; неможливо зосередитися на виступі в умовах сторонніх шумів; важко собою володіти в умовах важливих переговорів, підвищеної уваги присутніх, аудиторії та тому подібне (К-РСБ-). Вони можуть думати про можливий провал, не можуть зібратися з думками перед відповідальним виступом, забувають текст під час доповіді або перед самим її початком, у них плутаються думки, увага слабка, вони не завжди розуміють, що відбувається. Такі особи демонструють певний рівень негнучкості, домінування негативних емоцій (ДНЕ+), невміння керувати емоціями (НКЕ+), дозувати їх, що призводить до неадекватного прояву емоцій (НПЕ+).

Подальший науковий пошук можливий у напрямі дослідження психологічних чинників конфліктності в комунікативній сфері; особливостей поведінки, копінг-стратегій, дослідження вікових і гендерних аспектів проблеми, що вивчається, тощо.

Список використаної літератури

1. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. Москва : Издательство Московского университета, 1987. 174 с.
2. Головин С.Ю. Словарь практического психолога. Минск : Харвест, 1998. 800 с.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : ПИТЕР, 2000. 456 с.
4. Козер Л. Функции социального конфликта. Москва : Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000. 208 с.
5. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша Е.М. Межличностное общение. Санкт-Петербург : Питер, 2002. 544 с.
6. Лабунская В.А., Менджерицкая В.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. Москва : Изд. Центр «Академия», 2001. 288 с.
7. Леонтьев А.А. Деятельность общения как объект научного исследования. Психология общения. Москва : Смысл, 1999. 365 с.
8. Личко А.Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков. Москва : Апрель-пресс, Эксмо-пресс, 1999. 416 с.
9. Психология личности. Хрестоматия. Самара : Бахрах, 1999. 448 с.
10. Саннікова А.О. Сценічні бар'єри: психодіагностичний інструментарій. *«Наука і освіта»*. 2014. № 6. С. 102–107.
11. Саннікова О.П., Саннікова А.О. Сценічні бар'єри: диференціально-психологічний підхід : монографія. Одеса, 2014. 236 с.
12. Саннікова О.П., Ульянова Т.Ю. Результаты апробации методики «Дифференциальная диагностика схильності до конфліктності» (ДИДІКО). *Наука і освіта. Психологія*. № 2-3'2016/СХХХХІІІ – СХХХХІV. С. 61–67.
13. Шакуров Р.Х. Барьер как категория и его роль в деятельности. Вопросы психологии. 2001. № 1. С. 3–19.
14. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва : Издательство Института Психотерапии, 2005. 490 с.

THE RELATIONSHIP BETWEEN CONFLICT AND TENDENCY TO EXPERIENCES OF PSYCHOLOGICAL BARRIERS

Tetyana Ulyanova

*South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushinsky,
26, Staroportofrankivska str., Odesa, Ukraine, 65020
e-mail: ulikta@gmail.com*

The article considers the results of a theoretical and empirical study of individual psychological features of predisposition to psychological barriers of individuals with varying degrees of conflict. Theoretical foundations are presented research of scientists, both Ukrainian and Foreign, who studied this problem. Analysis of the theoretical and empirical literature allowed us to assume that individuals with different levels of conflict have certain features of predisposition to psychological barriers.

The sample was made up of 52 students aged 25–45 years of students of the Faculty of social and humanitarian sciences, specialty “Psychology” of the state institution “South Ukrainian National Pedagogical University named after K.D. Ushinsky”. As psychodiagnostic tools were used: “differential diagnosis of conflict” (DIDIKO) (O.P. Sannikova, T.Yu. Ulyanova), “differential diagnosis of predisposition to barriers of public speaking” (author-developer A.A. Sannikova) and “diagnostics of emotional barriers in interpersonal communication” (author V.V. Boyko).

Correlation analysis was performed using the statistical program SPSS for Windows 17.0. The presence of significant ($p \leq 0.01$), ($p \leq 0.05$) positive and negative correlations between indicators of conflict, tendency to barriers to public speaking and emotional barriers in interpersonal communication was established. Psychological characteristics of individuals who differ in varying degrees of conflict are given. Each level of conflict corresponds to certain features of the tendency to psychological barriers. People with a high level of conflict can be characterized as those who find it difficult to control their reactions, thoughts, actions; it is difficult to cope with emotional experiences; it is impossible to focus on performing in conditions of extraneous noise; it is difficult to control themselves; they have certain psychophysiological manifestations in the form of hand tremor, dry throat, a feeling of “lump” in the throat, a strong heartbeat; who demonstrate a certain level of inflexibility, dominance of negative emotions, inability to control emotions, dose them, which leads to inadequate manifestation of emotions.

Key words: conflict, conflicts, psychological barriers, stage barriers, tendency to experience stage barriers, individual differences.