

УДК 159.99

Економічна психологія

А. О. Литвиненко

кандидат економічних наук, доцент кафедри підприємницької діяльності

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця

магістр кафедри психології

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського

«Харківський авіаційний інститут»

ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ МОДЕЛІ КОНФЛІКТУ В УПРАВЛІННІ ЕФЕКТИВНІСТЮ РОЗВИТКУ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті представлено методичні рекомендації щодо формування взаємовідносин психічного та соматичного стану в управлінні ефективністю на підприємстві, формування програм емоційних реакцій людини та вплив конфліктної поведінки на потенціал розвитку людини. Запропоновано розуміння реакцій людини на події життя, а саме, на зміни обставин, нові форми взаємовідносин оточуючих людей в процесі розвитку діяльності, порушення у реалізації життєвих програм, незадоволених бажань та нездійснених мрій. Представлено стратегію визначення складу психологічної моделі конфлікту в управлінні ефективністю розвитку діяльності, спираючись на проходження життєвих криз, проживання стресів й подолання конфліктних ситуацій.

Ключові слова: *конфлікт, психосоматика, механізм управління, розвиток діяльності*

Постановка проблеми. Трансформаційні умови функціонування психологічної поведінки людини у колективі вимагають від підприємництва

підвищення їх адаптаційної спроможності, переведення менеджменту на ефективне стратегічне підґрунтя та підвищення рівня обґрунтованості програм розвитку діяльності, вагомою складовою яких є стратегія максимізації «здорового» психологічного клімату на робочому місці. У наш час необхідно розуміти як зменшити напруженість у людських відносинах у колективі, які можуть привести до загального руйнування нашого світу, якщо тільки ми не досягнемо великих успіхів в розумінні і налагодженні відносин між окремими людьми і групами. Знання, якими ми вже володіємо, не отримали достатнього визнання і не використовуються в житті групи та всього колективу підприємства. Використовуючи ці знання у стратегічному контексті управління діяльністю, існує механізм використання моделей конфлікту та розгляд психосоматичних особистостей людини, міжособистісних конфліктів, як подолання ситуацій суперечностей, розбіжностей, зіткнень між людьми.

У сучасних умовах, коли спілкування людей стає все більш інтенсивним і напруженим, зростає роль науки в розробці методик і рекомендацій щодо подолання конфліктів. Міжособистісні конфлікти також можна визначити як ситуацію протистояння учасників, яка сприймається та проживається ними як значуща психологічна проблема, що вимагає свого вирішення і викликає активність сторін, спрямовану на подолання суперечностей та вирішення ситуації в інтересах обох чи однієї із сторін.

Питання конфліктології й психосоматичних наслідків доволі докладно представлені в психологічній літературі. В наявних розробках розглянуто різні підходи до розуміння моделі конфлікту.

Істотний внесок у загальну теорію конфлікту зробив Карл Маркс, розробивши вчення про суперечність і розвинувши модель конфлікту революційного класу та соціальної зміни. Маркс розвивав теорію соціального конфлікту суспільства, але висловлені тези застосовані також для теорії конфлікту меншої соціальної групи організації. Згідно з цим, конфлікт – це неминуха і поширена властивість розвитку організації підприємницької діяльності. [5]

Більш високий рівень розвитку організації і, отже, більш високий рівень

усвідомлення підлеглими своїх групових мотиваційних компонентів (інтересів, мети, цінностей) викликають більш часті позитивні відкриті конфліктні ситуації.

Пезешкиан Н. П. розглядає конфлікт як неприємне, але досить часте явище в нашому житті. Щоденно, а часто і кілька разів в день кожна людина виявляється або в епіцентрі, або свідком конфлікту, коли необхідно робити якісь конкретні кроки по стабілізації обстановки у навколишньому соціальному просторі: створенню здорової атмосфери взаємин у сім'ї, забезпечення конструктивної взаємодії з близькими, друзями, діловими партнерами, бо в якій би сфері конфлікти не виникали, вони завжди супроводжуються переживаннями, фрустрацією, стресом, руйнівню впливає на здоров'я людини. [11]

Американський соціолог Дж. Тернер, який вважав Маркса одним з творців теорії конфлікту, на основі вивчення його праці сформулював такі основні положення про конфлікт:

незважаючи на те, що соціальні відносини проявляють властивості системи, вони все ж таки містять велику кількість конфліктних інтересів;

соціальна система систематично породжує конфлікти;

конфлікт є неминучою і дуже поширеною властивістю соціальних систем;

конфлікти мають тенденцію виявлятися в полярній протилежності інтересів;

конфлікти найчастіше відбуваються через недостатність ресурсів, особливо влади;

конфлікт - головне джерело змін соціальних систем. [15]

Палац дожив у Венеції – один з найрозкішніших і красивих символів влади, які знав світ. Значна його частина і сьогодні знаходиться в хорошому стані. У центрі палацу є незвичайна кімната, від підлоги до стелі заставлена шафами з тисячами документів, що зберігаються тут багато років. Вони дорогоцінні, хоча і не мають відношення до грошей (принаймні безпосереднього відношення). У них зафіксовано «статус» кожної людини в місті. Якби ми жили в Венеції кілька сотень років тому, в одній з цих паперів неодмінно було б написано, хто наші батьки, ким були їхні батьки і в яких ми стосунках зі знаттю, купцями або іншими важливими особами. У наш час людство інакше зберігає такі записи. Статус є

одним з головних двигунів соціальної поведінки розвитку, крім спільності і справедливості. Заради збереження або підвищення свого статусу, люди готові зайти дуже далеко. Якщо статус знижується, мозок може сприйняти це як загрозу. І коли кожен прагне підвищити свій власний статус за рахунок інших, про спільність не може бути й мови, в результаті чого виникає конфліктна ситуація.

В результаті конфліктів або коли людина знаходиться в безвихідній ситуації, наприклад, під час голоду, ми можемо віддавати більше енергії, ніж здатні отримати. Уявіть собі людину, що стоїть з розпростертими руками на широко розставлених ногах. Грудна клітка – центральний сегмент тіла, який приховує під ребрами два найважливіших органу: серце і легені. Голова укладає в собі мозок, а на іншому кінці тіла знаходиться таз, кісткова структура, яка охороняла статеві органи. Шия і талія є основними переходами від одного центру до іншого. Через них проходять нерви, судини, дихальна і харчова магістралі. Обмежуючи вільний перебіг енергії в тілі, порушується життєва пульсація і обмежується дихання. Пригнічуючи конфлікт всередині свого організму, ми робимо тіло жорстким і ця жорсткість стосується зазвичай шиї і талії. У жорстких людей сильна воля, але це не є ознакою здоров'я. Воля дозволяє людині досягати, але не дозволяє насолоджуватися досягнутим. Ми вважаємо, що дуже важливо досягти успіхів, кого-то перемогти, і не віддаємо собі звіт в тому, що в житті нічого перемагати, крім страху перед самим життям. Чим більше ми боїмося, тим жорсткішими стаємо. Щоб відкинути контроль, нам необхідно вирішити голові слухати тіло. [9]

Мета статті полягає в обґрунтуванні особливостей формування особливостей моделі конфлікту в управлінні ефективністю розвитку діяльності

Виклад основного матеріалу. В основу реалізації мети дослідження покладено гіпотезу, що формування механізму моделі конфлікту має ґрунтуватися на основі вивчення індивідуальних особливостей кожного з учасників ситуації конфлікту, наявності навичок і умінь по попередженню та вирішенню конфліктів. Модель конфлікту формується згідно життєвих подій (зміни в професійній діяльності, переселення, чиясь смерть і ін.) й мікротравм (не

пунктуальність партнера, запізнення поїзда, ненадійність та несправедливість співробітника), що поєднуються в особистості однієї людини в їх фізичному, соціальному і духовному вимірах. У цьому поєднанні зовнішніх перевантажень і особистісних детермінованих можливостей та здібностей для переробки цієї напруги виникає конфлікт.

В досліджувані у диференційно-аналітичному опитувальнику (ДАО) та у Вісбаденському опитувальнику до методу позитивної психотерапії і сімейної терапії [4, 11] модель конфлікту описується в позитивної психотерапії як взаємодія первинних (прояв до любові) та вторинних здібностей (до пізнання), установок та концепцій, які посилюють зовнішні події. У всіх культурах модель здібностей починає формуватися вже у внутрішньоутробному періоді й проявляється в усі життєві періоди та етапи, відображаються в реакціях на події. Передумовами для конфлікту є дихотомія «чемність – прямота». Чемність означає здатність бути уважним, підкоритися, говорити «Так» ціною інтуїтивної відмови й емоційної реакції страху. Прямота, як здатність відкрито виражати потреби, стояти за себе і стверджувати себе, визначає супутній ризик агресії. Значить, реакція чемності в центральній нервовій системі є реакцією страху, а реакція прямої – це агресія. Обидві реакції ведуть до змін у гормональній та вегетативній нервовій системі, відповідно, до функціональних розладів і психічних синдромів.

В основі концепції позитивної психотерапії лежить точка зору, що людина володіє двома базовими здібностями: до пізнання (когнітивність) і до любові (емоційність). Здатність до пізнання є здатністю вчитися і вчити. Кожна людина намагається пізнати внутрішні зв'язки дійсності, цікавиться тим, ким є, звідки й для чого існує. Це не тільки питання філософії, а також питання, які є проявом когнітивності. Завдяки здатності до пізнання розвиваються вторинні здатності, такі як пунктуальність, охайність, акуратність, слухняність, ввічливість, чесність, відкритість, вірність, справедливість, працьовитість, ощадливість, обов'язковість, точність і сумлінність. Здатність до любові означає здатність любити і бути коханим. Обидва компоненти однаково важливі: здатність активно встановлювати

емоційні відносини (любити) та здатність приймати і підтримувати (щоб любили). Якщо ми щось вивчаємо, набуваємо, створюємо, мета і сенс цієї діяльності залежать від того, для чого і для кого це робиться: для нас самих, для нашого партнера і наших близьких, для наших колег, держав, націй, людства, для найближчого або далекого майбутнього або проти нього. Здатність до любові веде в своєму подальшому розвитку до первинних здібностей, таких як уміння любити, бути прикладом, мати терпіння, вміння встановлювати контакти, вміти довіряти, мати надію, вміти вірити та вміти сумніватися, набути впевненості й встановлювати єдність. У цьому сенсі ми розуміємо здатність до пізнання й любові як притаманну кожній людині особливу схильність, що вимагає її актуалізації та диференціації. Обидві базові здібності знаходяться у функціональному взаємозв'язку: відповідний розвиток однієї з них підтримує і полегшує розвиток іншої.

Незважаючи на всі культурні та соціальні відмінності кожної людини, ми можемо спостерігати, що всі люди при вирішенні своїх проблем вдаються до типових форм переробки конфліктів. Якщо є проблема – ми сердимосся, відчуваємо себе перевантаженими або незрозумілими, живемо в постійній напрузі або не бачимо ніякого сенсу в нашому житті. Всі ці труднощі можна виразити в наступних чотирьох формах переробки конфлікту, що зображено на рис. 1. Вони дозволяють зрозуміти як людина сприймає навколишній світ і якими шляхами пізнання відбувається освоєння дійсності. [11]

Ця модель переробки конфліктів є відносно широкою категорією та наповнюється особистими уявленнями, бажаннями та конфліктами кожної людини. При гіпертрофії однієї з частин моделі переробки конфліктів інші відсуваються на задній план. Які з форм переробки конфліктів використовуються, залежить у значній мірі від досвіду, який був отриманий у дитинстві. Чотири форми реагування моделюються в конкретній життєвій ситуації за участю конкретних концепцій.

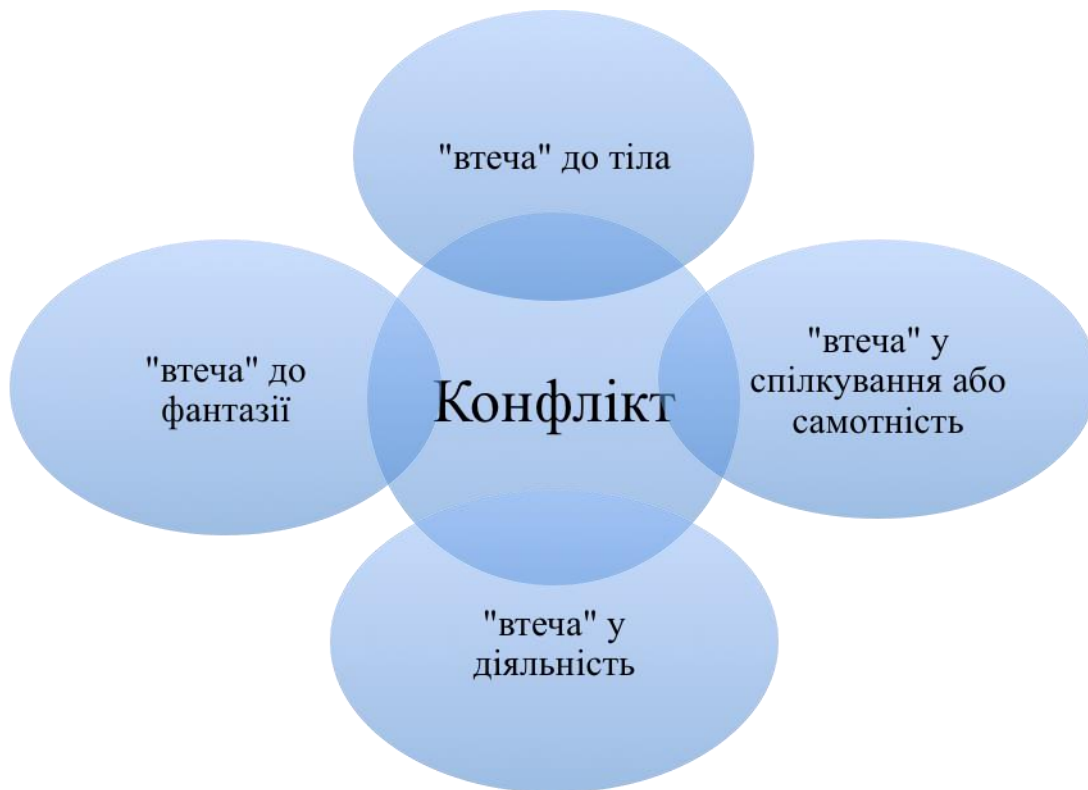


Рис. 1. Модель переробки конфлікту

Симптоматикою у частині «втеча» до тіла можуть стати розлади сну, втрата апетиту, захворювання органів, дратівливість, неконтрольний прийом їжі, стомлюваність, болі, порушення сприйняття оточення. Окремі характеристики відчуттів можуть бути конфліктними в зв'язку з подібного роду переживаннями. За допомогою своїх відчуттів дитина з самого початку розвитку встановлює контакт з навколишнім світом. Загальна активність контролюється відчуттями. Ритми сну і харчування можуть стати найважливішими.

Розлади мислення і інтелекту, порушення уваги, пам'яті, труднощі в ухваленні рішення, схильність до раціоналізації, мрійливість відносяться до розуму і, разом з тим, до «втечі» у діяльність. Мислення і розум роблять можливим систематично і цілеспрямовано вирішувати проблеми і оптимізувати діяльність.

Фіксації, стереотипи, фанатизм, слабкість суджень, боязнь правди, почуття ненависті, почуття провини пов'язані з «втечею» у спілкування або самотність. Соціальна поведінка формується під впливом досвіду у спілкуванні. Це стосується

становлення можливостей налагоджувати контакти. Контакти – це сфера, яка має на увазі здатність встановлювати і підтримувати відносини з самим собою, партнером, сім'єю, іншими людьми, групами, соціальними верствами. Існують соціально обумовлені критерії вибору, якими керують: наприклад, людина очікує від партнера ввічливості, щирості, справедливості, акуратності, спільності певних інтересів та вибирає собі партнера відповідно до цих критеріїв.

Нестримні фантазії, відсторонення від дійсності, суїцидальні фантазії, нав'язливі уявлення, марення переслідування можуть бути зараховані до «втєчі» до фантазії. Активізуючи фантазію, можна вирішувати конфлікти, представляючи в думках бажаний успіх або карати і навіть убивати в мріях людей, на яких накопичилася злість через те, що хтось був невірний, неправий або дотримується інших переконань. [11]

У пошуках відповідей в конкретних конфліктних ситуаціях ми неминуче стикаємося з нерозумінням і, разом з цим, з конфліктним потенціалом, які беруть початок в первинних та вторинних здібностях. Поряд з цією загальною функцією непорозумінь як захисних механізмів було проведено опитування серед молодих людей віком 20-30 років у загальній кількості 50 осіб, що зображено у табл. 1. Вік було визначене тому, що у цей період людина затверджується в дорослому житті й людина приступає до реалізації свого життєвого задуму.

Таблиця 1

Результати співвідношення можливих форм переробки конфлікту

Стать	Переробка конфлікту «втєча» до тіла	Переробка конфлікту «втєча» у спілкування або самотність	Переробка конфлікту «втєча» у діяльність	Переробка конфлікту «втєча» до фантазії
1	2	3	4	5
жінки	1) Які фізичні недуги Вас турбують, яких органів це стосується? - болить голова 40%. 2) Чи вважаєте Ви своє тіло другом або ворогом?	1) Що є для Вас приводом відмовитися від запрошення в гості? - не вистачає часу 90%. 2) Чи часто Ви посміхаєтесь іншим?	1) Чи важливо для Вас досягти успіху у діяльності? - так 80%. 2) Наскільки важливим для Вас є соціальний статус? - важливим 90%. 3) У шкільні роки Вас ляляли за	1) Ви вважаєте себе: - оптимістом 65%; - песимістом 35%. 2) Чи часто Ви посміхаєтесь - 80%; - плачете 20%; - відчуваєте розчарування 10%.

	- другом 90%;	- 100%.	оцінки? - так 95%.	
--	---------------	---------	-----------------------	--

1	2	3	4	5
	3) Більше проявляють турботу про інших; 4) У дитинстві: - лаяли 90 %; - били 30 %. 5) Не відчують ніжності у житті 70%.	3) До кого Ви звертаєтесь, коли у Вас є проблеми або бажання? - родина 40%; - друзі 30%.	4) Не хвалили у дитинстві 95%.	
чоловіки	1) Які фізичні недуги Вас турбують, яких органів це стосується? - болить голова 2%; - нічого не болить 95%. 2) Чи вважаєте Ви своє тіло другом або ворогом? - другом 90%; 3) Більше проявляють турботу про себе; 4) У дитинстві: - лаяли 30 %; - били 30 %. 5) Не відчують ніжності у житті 95%.	1) Що є для Вас приводом відмовитися від запрошення в гості? - втомилися та бажаєте відпочити 90%. 2) Чи часто Ви посміхаєтесь іншим? - 40%. 3) До кого Ви звертаєтесь, коли у Вас є проблеми або бажання? - родина 15%; - друзі 85%.	1) Чи важливо для Вас досягти успіху у діяльності? - так 20%. 2) Наскільки важливим для Вас є соціальний статус? - важливим 20%. 3) У шкільні роки Вас лаяли за оцінки? - так 5%. 4) Не хвалили у дитинстві 40%.	1) Ви вважаєте себе: - оптимістом 100%. 2) Чи часто Ви посміхаєтесь - 95%; - плачете 5%.

Перевага окремих форм мислення в непорозуміннях веде до типової проблематичної поведінки, що може в свою чергу призвести до типової форми переробки конфлікту.

В статті представлено модель переробки конфлікту та розгляд психосоматичних особистостей людини в циклах активізації ефективного управління діяльності підприємства. Разом з тим, потребує проведення подальших досліджень, розробка конкретних показників в рамках груп підконтрольних психологічної поведінки у механізмі управління підприємницької діяльності.

Література:

1. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина // СПб.: Питер, 2009. – 538 с.
2. Вітюк Н. Р. Гендерні особливості поведінки учасників конфліктних ситуацій // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ, 2008. – Вип. 13. – Ч. 1. – С.73-83.
3. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк // Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2015. – 563 с.
4. Дичковська Г. Аналіз політичних ідеологій крізь призму концепції позитивної психотерапії / Г. Дичковська // Матеріали ІХ міжн. наук-практ. конф. з позитивної психотерапії Н. Пезешкіана «Життя, конфлікти і любов у транскультуральному світі» (2-4 червня 2017 року, м. Одеса). – С. 13-20.
5. Жаворонкова Г. В. Управління конфліктами [Текст] : текст лекцій: навч. посібник / Г. В. Жаворонкова [та ін.] // – К. : Кондор, 2010. – 172 с.
6. Котигоренко В. Конфліктологія / В. Котигоренко // Політична енциклопедія. К.: Парламентське видавництво, 2011. – 362 с.
7. Литвиненко А. О. Обґрунтування центрованого підходу в процесі управління підприємством / А. О. Литвиненко // Теорія і практика сучасної психології . – 2018. – Випуск № 3. – С. 39–42.
8. Литвиненко А. О. The enterprise competitive capacity realization through the definition of the parameters of its strategic behavior / А. А. Pylypenko, А. А. Lytvynenko // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – 2015. – Випуск 14. – Частина 1. – С. 84-88.
9. Лоуэн А. Психология тела: биоэнергетический анализ тела: Пер. с англ.7 – М.: Прогресс, 2012 – 256 с.
10. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. [для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України] / Г. І. Луцишин // Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 200 с.
11. Пезешкиан Н. П. Психосоматика и позитивная психотерапия: Пер. с

нем. – М.: Медицина, 1996. – 464 с.

12. Пірен М. І. Конфліктологія / М. І. Пірен // – К.: МАУП, 2003. – 360 с.

13. Рок Дэвид Мозг. Как использовать свои возможности по максимуму и без перегрузок / Д. Рок; Пер. с англ. – М. : Альпина Паблишер, 2017. – 374 с.

14. Фромм Э. Авторитарная личность [Текст] / Э. Фромм // Психология личности: Хрестоматия: в 2-х тт. Т. 1. / Под ред. Д. Я. Райгородского. – изд. 3-е, доп. – Самара: Издат. Дом «БАХРАХ-М», 2002. – 512 с. – С. 247-276.

15. Jonathan H. Turner and Jan E. Stets The Sociology of Emotions, Cambridge Univesity Press, 2005. – 351 p.

16. Сазерленд Д. Scrum: Революционный метод управления проектами / Д. Сазерленд; Пер. с англ. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2017. – 272 с.

17. Yalom I. Becoming Myself, Publisher: Basic books, 2017. – 352 p.

Литвиненко А. А. Исследование особенностей модели конфликта в управлении эффективностью развития деятельности

В статье представлены методические рекомендации по формированию взаимоотношений психического и соматического состояния в управлении эффективностью на предприятиях, формирование программ эмоциональных реакций человека и влияние конфликтного поведения на потенциал развития человека. Предложено понимание реакций человека на события жизни, а именно, на изменения обстоятельств, новые формы взаимоотношений окружающих людей в процессе развития деятельности, нарушения в реализации жизненных программ, неудовлетворенных желаний и неосуществленных мечтаний. Представлена стратегия определения состава психологической модели конфликта в управлении эффективностью развития деятельности, опираясь на преодоление жизненных кризисов, проживание стрессов и преодоление конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: конфликт, психосоматика, механизм управления, развитие деятельности

Lytvynenko A. A. The study of the features of the conflict model in performance management

The article presents methodological recommendations on the formation of the relationship of mental and physical condition in the management in enterprises, the formation of programs of human emotional reactions and the impact of conflict behavior on the human development potential. An understanding of human reactions to life events: to changes in circumstances, new forms of relationships between people in the process of developing activities, disruptions in the implementation of life programs, unfulfilled desires and unfulfilled dreams. The strategy for determining the composition of the psychological model of conflict in managing the effectiveness of the development of activities, based on overcoming life crises, living stress and overcoming conflict situations is presented.

Keywords: *conflict, psychosomatics, management mechanism, activity development*