

УДК 154.3:157

Романенко О. В. – доктор психологічних наук, професор, професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, м. Київ;

Лукашенко М. Ю. – здобувач ступеня вищої освіти магістр Національної академії внутрішніх справ, м. Київ

ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ОСІБ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ ТРИВОЖНОСТІ

Проаналізовано особливості поведінки в конфліктних ситуаціях осіб із різним рівнем тривожності. Висвітлено результати емпіричного дослідження психологічних особливостей осіб, які мають різні рівні тривожності, на підставі чого встановлено тип поведінки під час конфлікту, стратегію психологічного захисту в конфліктах, стиль міжособистісних відносин, фрустрованості, агресивності та ригідності. Визначено основні напрями психолого-педагогічної роботи з огляду на особистісні й емоційні чинники в конфліктних ситуаціях, що є умовою їх конструктивного вирішення.

Ключові слова: конфлікт, тривожність, стиль поведінки в конфлікті, особистісна гнучкість, стратегія психологічного захисту в конфлікті, фрустрованість, агресивність, ригідність.

У динамічних умовах сучасного життя виразною є тенденція до збільшення кількості конфліктних ситуацій у різних сферах людського буття. Як найважливіше джерело соціальних змін, вони посідають одне з визначальних місць серед типів міжособистісної взаємодії, що потребують опрацювання та продуктивного перетворення, оскільки конструктивне вирішення конфліктів сприяє розвитку соціальної системи. Серед чинників виникнення конфліктів провідними є емоційні й особистісні, зокрема тривожності особистості, що зумовлює необхідність здійснення досліджень зазначеної проблематики.

Метою цієї статті є висвітлення особливостей поведінки в конфліктних ситуаціях осіб із різним рівнем тривожності.

Аспекти поведінки людини в конфліктних ситуаціях проаналізовано в працях О. Анцупова, М. Анцупової, С. Баклановського, С. Богданова, С. Ємельянова, С. Єріної, Н. Гришиної, А. Здравомислова, А. Карміна, Л. Петровської, Ю. Сєдова, М. Рібакова, Д. Фельдман, А. Шипілова та ін. Цю проблему також досліджували Е. Дюркгейм, Е. Мейо, Т. Парсонс. Конфлікт учені визначають як якісну взаємодію між людьми (або елементами внутрішньої структури особистості), що виражається в протидії сторін заради досягнення своїх інтересів. Поведінка особистості в конфлікті безпосередньо залежить від індивідуальних якостей суб'єкта конфліктної взаємодії, усвідомлення ним власних можливостей, а також від впливу зовнішніх чинників [1, с. 30].

Важливу роль у виникненні конфліктів відіграє стан задоволеності потреб у безпеці, визнанні, ідентичності та свободі. Теоретичне визнання потреб як причин конфліктів має безпосереднє значення для їхнього вирішення. Отже, постає можливість суттєво розширити діапазон стратегій в управлінні конфліктними ситуаціями.

Становлення конфліктологічної парадигми в теорії конфліктів ґрунтується на позитивно-функціональній ролі конфлікту в гармонізації соціальних стосунків і принциповій можливості управління ними [1, с. 44].

Центральним поняттям соціальної психології, яке поєднує проблему вирішення соціальних конфліктів і теорію людських потреб, є категорія соціальної ідентичності. Це поняття є опосередкованою ланкою між психологією особистості та її соціальною поведінкою в межах групи й міжгрупових інтеракціях. Більшість сучасних дослідників вважає соціальну ідентичність первинною людською потребою, яка, реалізуючись у конкретному часі та просторі, забезпечує побудову життєвого світу людини (Й. Гальтунг, А. Маслоу, О. Надлер) [1, с. 51]. Соціальні психологи трактують соціальну ідентичність як важливий регулятор міжгрупових стосунків (К. Коростеліна, Дж. Мід, С. Московічі, Л. Орбан-Лембрик, Г. Солдатова, С. Стрікер, Дж. Шрогер).

Теорія соціальної ідентичності, що розвивається в межах соціальної психології, поєднує такі процеси, як формування індивідуальної самооцінки (Я-концепція), переживання групової приналежності (ідентичність) і соціальне порівняння (П. Берк,

М. Боришевський, П. Гнатенко, О. Ічанська, В. Москаленко, Дж. Стетс, Г. Теджфел, Дж. Тернер, Р. Фішер). Вивчення соціальної ідентичності потребує застосування генетичного та системного підходів [1, с. 48].

Визначення сутності конфлікту залежить від тлумачення детермінації психіки людини, зокрема її поведінки. Поведінка в конфлікті може змінюватися залежно від ситуації, у якій відбувається конфлікт, індивідуальних якостей опонента й усвідомлення особистістю власних можливостей. Учені застосовують різні підходи до визначення й розмежування понять «конфліктна поведінка» і «поведінка у конфлікті», які не є тотожними. Тлумачення конфлікту як інтерсуб'єктивного феномену акцентує на внутрішньому баченні реальної ситуації.

Поняття стилю, стратегії поведінки в конфлікті визначено в роботах Р. Мертона, Д. Смелсера, Д. Скотт, Л. Сохань як найіспівніші способи діяльності особистості в конфліктній ситуації шляхом реалізації внутрішніх мотивів. Таким чином, стратегія поведінки індивіда формується на підставі типу особистості. Дослідження О. Анцупова, М. Боришевського, Н. Гришиної, Є. Єгорова, С. Єреніна, О. Журавльова, В. Кушнірука, Г. Ложкіна, О. Шилова пов'язані саме з вивченням характеристик учасників конфліктної взаємодії, типології психологічних особливостей поведінки особистостей у конфлікті. Стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тим, як людина прагне задовольнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) й інтереси іншої сторони (діючи спільно чи індивідуально). Відповідно до моделі Томаса–Кілмена виокремлюють п'ять основних стратегій поведінки особистості в конфлікті: конкуренція, співробітництво, уникнення, пристосування та компроміс [2, с. 58].

Представники організаційного підходу вважають, що кожен із перелічених стилів ефективний лише за певних умов, жоден із них не можна вважати найкращим. Оптимальний підхід залежить від конкретної ситуації та особистісних особливостей учасників конфлікту. Звичайно, природним є прагнення особистості віддавати перевагу якомусь одному стилю, однак таке прагнення може обмежити можливості прийнятного виходу з конфлікту. Якщо відчувається дискомфорт у разі застосування якогось зі стилів, можна змінити його, що сприятиме поліпшенню стосунків з людьми й особистісному зростанню.

Стиль поведінки в конфліктній ситуації має вирішальне значення для подальшого розвитку та завершення конфлікту. Дослідник К. Томас визначає умови продуктивного завершення конфліктної взаємодії [2, с. 161]:

- 1) адекватна оцінка заходу, завдяки якому особистість прагне задовольнити власні інтереси й інтереси іншої сторони;
- 2) усвідомлення доцільності обраного способу поведінки відповідно до конкретної ситуації;
- 3) урахування сили опонента, влади, яку він має;
- 4) правильне визначення джерела конфлікту;
- 5) об'єктивне встановлення характеру взаємин з іншою стороною;
- 6) урахування власних особистісних властивостей та особливостей опонента.

Дотримання цих умов, на думку К. Томаса, сприяє вияву позитивних аспектів конфлікту: учасники отримують інформацію про навколишнє соціальне середовище, підтримується баланс влади та соціального контролю, встановлюються нормативні та фізичні межі груп.

Таким чином, поведінка особистості в конфлікті зумовлена як зовнішніми чинниками, так і внутрішніми, тобто безпосередньо залежить від індивідуальних якостей суб'єкта конфліктної взаємодії, усвідомлення ним власних можливостей. Серед внутрішніх чинників важливу роль відіграє особистісна тривожність.

Із цього приводу А. Прихожан зазначає, що тривожність – це переживання емоційного дискомфорту, пов'язане з очікуванням неблагополуччя, передчуттям небезпеки. Розрізняють тривожність як емоційний стан і як стійку властивість, рису особистості або темпераменту [3, с. 142].

Науково-психологічне дослідження тривожності розпочав у своїх працях ще Ч. Дарвін. Його позиція стосовно виникнення страху ґрунтується на двох основних положеннях:

- 1) здатність до переживання страху, будучи вродженою особливістю людини і тварин, відіграє важливу роль у процесі природного відбору;
- 2) упродовж життя низки поколінь цей адаптивний механізм удосконалювався, оскільки перемагав і виживав той, хто був наймайстернішим в уникненні й подоланні небезпеки.

Згідно з поглядами класиків теорії наuczіння та представників її сучасних відгалужень, тривожність і страх – близькі явища.

Це емоційні реакції, що виникають на підставі умовного рефлексу. Вони створюють підґрунтя для широкого спектру інструментальних реакцій уникнення, завдяки чому й відбувається соціалізація індивіда, а в разі закріплення неадаптивних форм поведінки виникають невротичні та психічні порушення.

Страх як фундаментальну, вроджену емоцію визначено в роботах засновника біхевіоризму Дж. Уотсона, який до первинних емоцій, окрім страху, відносив також гнів і любов.

Згідно з поглядами біхевіористів, емоції – специфічний тип реакцій, передусім вісцелярних. Саме на такому розумінні вибудовано концепцію Дж. Уотсона стосовно того, що страх з'являється з моменту народження. Як стимули, що викликають реакції страху в новонароджених, він розглядав позбавлення опори («рефлекс страху» за В. Штерном), шум, гучні звуки, а також дотики типу легкого поштовху до дитини, коли вона прокидається чи засинає. Учений доводив це результатами досліджень, згідно з якими розвиток страху відбувається шляхом розширення його об'єктів на підставі умовних рефлексів. Цю позицію обстоювали також В. Штерн, Ж. Прейер та ін. [4, с. 83].

Тривожність виникає у зв'язку з необхідністю відновити втрачене соціальне почуття (почуття єдності із соціумом), коли соціальне оточення ставить перед індивідом завдання. Навіть якщо воно досить просте, його сприймає особа як перевірку повноцінності, що призводить до надмірного емоційного реагування, напруження.

Більшість дослідників тривожності сходяться на думці, що проблему тривожності як у науковому, так і в клінічному значенні було вперше порушено в працях З. Фрейда. Погляди цього вченого стосовно тривожності і страху близькі до філософської традиції З. К'єркегора. Обидва науковці визнавали необхідність розмежування страху і тривоги, вважаючи, що страх – реакція на конкретну, відому небезпеку, а тривожність – на небезпеку невизначену та невідому.

Проблема страху, на думку З. Фрейда, є вузловим пунктом, що об'єднує різні найважливіші питання, таємниці. Класичною роботою стала його книга «Гальмування. Симптом. Тривожність», яку було перекладено російською мовою та видано під назвою «Страх». Дотепер жодне дослідження тривожності не обходиться без посилання на цю книгу [4, с. 100].

Розвинули теорію З. Фрейда представники шкіл психоаналізу та неопсихоаналізу, а також автори, які, почавши із психоаналізу, знайшли згодом власні теоретичні шляхи (Е. Еріксон, Д. Роджерс, Ф. Перлз та ін.).

Питання про причини тривожності є центральним і, водночас, майже не дослідженим. Цей феномен розглядають як особистісне новоутворення або ж як властивість темпераменту. Із цим пов'язане уявлення про способи подолання тривожності. Якщо тривожність тлумачити як властивість темпераменту («психодинамічна» тривожність за термінологією В. Мерліна), то основні її чинники – це природні передумови, тобто властивості нервової та ендокринної систем, зокрема слабкість нервових процесів. Школа В. Мерліна здійснила низку досліджень, що зіставляють тривожність, яку автори пояснюють властивостями темпераменту (психодинамічну), і тривожність очікувань у соціальному спілкуванні. Останню трактують як властивість особистості та пов'язують з особливостями соціальної взаємодії.

Питання про природні передумови тривожності надзвичайно складне. Дослідниця І. Мусина [4, с. 75] вирішує його через уявлення про два типи чинників, які продукують стан тривоги: безумовні (вегетативне, або «психовегетативне», реагування) й обумовлені. Багаторазове повторення ситуацій, у яких актуалізуються ці типи чинників, приводить до закріплення тривожності як стійкого новоутворення (тривожності як властивості, риси, за термінологією Ч. Спілбергера). Якщо тлумачити тривожність як стійку особистісну характеристику, важливу роль у її виникненні та закріпленні відіграють особистісні та соціальні чинники, особливості спілкування (що може поєднуватися чи не поєднуватися з визнанням природної схильності) [3, с. 141].

На думку К. Хорні, тривожність є невід'ємним компонентом психіки. Учена переконана, що тривожність формується під час ранніх відносин з батьками. Якщо батьки неухважні до дитини, виявляють до неї недостатньо любові й турботи, у дитини формується вороже ставлення до них. Це ставлення дитина змушена витіснити, оскільки залежна від батьків. Згодом пригнічені почуття обурення й ворожості поширюються на відносини з іншими людьми. Також дослідниця визначала у своїй концепції «базальну тривогу» – інтенсивне і всеохопне відчуття відсутності безпеки [4, с. 34].

Центральна категорія теорії Адлера – комплекс меншовартості – також охоплює тривожність.

Таким чином, тривожність – це стан побоювання, занепокоєння, що відчуває людина в умовах очікування неприємностей. Зазвичай тривожність приводить до виникнення захисних реакцій [4, с. 39].

Учений Ч. Спілбергер виокремлює два види тривожності:

1) ситуативна тривожність, тобто зумовлена конкретною ситуацією, яка об'єктивно викликає занепокоєння. Цей стан може виникати в будь-якої людини напередодні можливих неприємностей і життєвих ускладнень. Він відіграє позитивну роль, оскільки є мобілізаційним механізмом, що дає змогу людині розв'язати актуальні проблеми.

Відхиленням від норми є зниження ситуативної тривожності, коли людина перед важливими подіями виявляє безвідповідальність, що свідчить, здебільшого, про інфантильність життєвої позиції, недостатньо розвинуту самосвідомість;

2) особистісна тривожність. Це особистісна риса, що виявляється в постійній схильності до переживань тривоги в різних життєвих ситуаціях, зокрема й таких, які об'єктивно цього не потребують. Для неї притаманний стан несвідомого страху, невизначене відчуття загрози, готовність сприйняти будь-яку подію як несприятливу та небезпечну [4, с. 41].

Для встановлення взаємозв'язку між рівнем особистісної тривожності та поведінкою особистості в конфліктних ситуаціях було проведено емпіричне дослідження в Національній академії оборони України ім. І. Черняхівського на кафедрі підготовки офіцерів запасу другого курсу. Вибірка охоплювала 25 осіб.

За допомогою методики Спілбергера–Ханіна виявлено, що ситуативна тривожність осіб у момент дослідження мала високий рівень (44 %), значна частина досліджуваних мала середній рівень ситуативної тривожності (40 %). Серед досліджуваних домінує середній рівень особистісної тривожності (56 %); для значної кількості респондентів притаманний також високий рівень тривожності (32 %).

За результатами застосування методики Є. Ільїна та П. Ковальова, досліджувані з високим рівнем тривожності характеризуються переважно високим і середнім рівнями позитивної агресивності, високим рівнем негативної агресивності та низьким рівнем конфліктності. Середньотривожним суб'єктам

властиві високий рівень позитивної агресивності, середній рівень негативної агресивності та середній рівень конфліктності.

Дослідження, здійснене за методикою К. Томаса, засвідчило, що компроміс і співробітництво є найоптимальнішими стилями подолання конфлікту для осіб з високим рівнем тривожності.

Встановлено, що особам із високим і низьким рівнями тривожності найбільше притаманний змішаний тип особистісної гнучкості–ригідності (16 % та 8 % відповідно), за середнього рівня тривожності дані розподілилися приблизно рівномірно між змішаним типом особистісної гнучкості–ригідності (24 %) й особистісною гнучкістю (28 %).

Дослідження на підставі методики «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності і ригідності» дали змогу одержати такі дані. Для осіб із високим рівнем тривожності притаманні середній і високий рівні фрустрації (12 % та 16 %), середній рівень агресивності (24 %) та середній і низький рівні ригідності (по 16 %). В осіб із середнім рівнем особистісної тривожності фрустрація та агресивність мають, переважно, високий і середній рівні (по 24 %), ригідність помірна (28 %). У досліджуваних із низьким рівнем тривожності дані за шкалою «фрустрація» розділилися рівномірно, агресивність знаходиться на середньому та низькому рівнях, а ригідність – на високому й середньому.

Під час визначення домінантної стратегії психологічного захисту в конфліктах було з'ясовано, що в групі досліджуваних домінує миролюбство (60 %).

За методикою «Діагностика стилю міжособистісних відносин, чи конфліктна Ви людина?» (адаптований варіант методики Т. Лірі) встановлено, що для середньотривожних осіб домінантним слід вважати авторитарний стиль середнього рівня, прямолінійно-агресивний стиль середнього рівня, залежно-слухняний стиль високого рівня, стиль співпраці середнього рівня та альтруїстичний стиль низького рівня. Низькотривожним суб'єктам властивий незалежно-домінуючий стиль високого рівня та залежно-слухняний стиль середнього рівня.

Аналіз отриманих даних дав змогу виявити певний взаємозв'язок між параметрами, а саме: тривожність має позитивні кореляційні зв'язки з такими явищами, як агресивність ($r=0,4$, $p=0,05$), стиль поведінки в конфліктних ситуаціях Суперництво ($r=0.4$, $p=0,05$). Миролюбство як стратегія

психологічного захисту в конфліктних ситуаціях корелює з тривожністю ($r=0,5$, $p=0,05$). Уникнення як стратегія психологічного захисту в конфліктних ситуаціях корелює з тривожністю ($r=0,3$, $p=0,05$). Такий стиль міжособистісних відносин, як прямолінійно-агресивний, має позитивну кореляцію з конфліктністю ($r=0,4$, $p=0,05$).

Отримані результати можуть бути корисними під час конструктивного вирішення конфліктних ситуацій завдяки врахуванню особистісних та емоційних чинників, а також для психокорекційної роботи з особами, що мають підвищений рівень тривожності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. – СПб. : Лань, 1999. – 162 с.
2. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта : учеб. пособие / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – 2-е изд., стер. – Киев : МАУП, 2002. – 225 с.
3. Анцупов А. Я. Введение в конфликтологию / А. Я. Анцупов, А. А. Малышев. – М. : МАУП, 1996. – 551 с.
4. Прихожан А. М. Тревожность у детей и подростков: психологическая природа и возрастная динамика / А. М. Прихожан. – М. ; Воронеж : МОДЭК, 2000. – 304 с. – (Серия «Библиотека педагога-практика»).

REFERENCES

1. Karmin, A.S.(Ed.). (1999). *Konfliktologija [Conflictology]*. SPb.: Lan [in Russian].
2. Lojkin, G.V., & Poviakel, N.I. (2002). *Prakticheskaja psihologija konflikta [Practical psychology of conflict]* (2nd ed., rev.). Kiev: MAUP [in Russian].
3. Ancupov, A.Ya., & Malyshev, A.A. (1996). *Vvedenie v konfliktologiju [Introduction to conflictology]*. Moscow: MAUP [in Russian].
4. Prihojan, A.M. (2000). *Trevojnost u detei i podrostkov: psihologicheskaja priroda i vozrastnaia dinamika [Anxiety in children and adolescents: psychological nature and age dynamics]*. Moscow; Voronej: MODEK [in Russian].

Стаття надійшла до редколегії 20.09.2017

Romanenko O. – *Doctor of Psychology, Professor, Professor of the Department of Legal Psychology of the National Academy of Internal Affairs, Kyiv, Ukraine;*

Lukashenko M. – *Researcher of Higher Education Master of the National Academy of Internal Affairs, Kyiv, Ukraine*

Specific Features of Persons Behavior with Different Levels of Personal Anxiety in Conflict Situations

The article is devoted to the consideration of peculiarities of behavior in conflict situations of persons with different levels of personal anxiety. The questions of psychological factors determining the origin, dynamics and the final result of the development of interpersonal conflict, is important for understanding the psychological mechanisms of regulation of human behavior. The role of personal anxiety in the emergence and the course of conflicts is revealed. It is established that the behavior of an individual in a conflict is caused by internal and external factors. The latter include a subjective assessment of the partner's behavior as inadmissible, low level of social and psychological competence, low level of conflict resistance, low level of empathy, inflated or undervalued levels of harassment, type of temperament, accentuation of nature, violation of the emotional and volitional sphere of personality. One of the most significant factors is personal anxiety. Situational anxiety is generated by a specific situation and often has a positive significance for the life of the individual. Personal anxiety is defined as a personality trait and is characterized by a state of unconscious fear, an uncertain sense of threat, willingness to accept any event as adverse and dangerous. The results of an empirical study on the psychological characteristics of individuals with different levels of anxiety are presented. Depending on this, the type of behavior in conflict, the strategy of psychological protection in conflicts, the style of interpersonal relations and the state of anxiety, frustration, aggressiveness and rigidity are established. In the course of the existence of a correlation between the indicators of behavior in conflict situations and the level of anxiety, the analysis of medium and high communication rates was subject. There is a certain correlation, namely: anxiety has positive correlation relations, with such phenomena as aggressiveness style of behavior in conflict situations «Rivalry». This testifies to the fact that those who are alarming, the behavior of their own style will be the rivalry that is

associated with aggressiveness. Peace as a strategy for psychological protection in conflict situations correlates with anxiety, which may indicate that peacefulness as a psychological strategy for protecting the subjective reality of the individual in conflicts and in conflict situations in which intelligence plays a leading role nature. By peace, it means, a partnership and cooperation, and the ability to compromise. Avoidance as a strategy of psychological protection in conflict situations correlates with anxiety. Such a result suggests that individuals with an average level of personal anxiety are traversed without a battle from the zone of conflict and tension when the «I» personality is attacked. Such a style of interpersonal relations as «straight-aggressive» has a positive correlation with conflict. This suggests that such a style of interpersonal relationships, related to conflict, in this it is expressed. It is noted that the ideal style of personal behavior in a conflict situation does not exist, but each of them can contribute to constructive conflict resolution, depending on the situation. It is established that the style of behavior in a particular conflict is determined by the extent to which a person wants to satisfy his or her own interests (acting passively or actively) and the interests of the other party (acting in concert or individually). The basic directions of psychological and pedagogical work are determined taking into account personal and emotional factors in conflict situations, acting as a condition for their constructive solution.

Keywords: conflict, anxiety, style of behavior in conflict, personal anxiety, personality flexibility, strategy of psychological defense in conflict, frustration, aggressiveness, rigidity.