

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

З навчальної дисципліни «**Конфліктологія**»
вибіркових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Тема №11. Міжособистісний конфлікт.

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 р. № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 р. № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 р. №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 № 8)

Розробник:

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук, доцент
Шиліна А. А.

Рецензенти:

1. Провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії морально-психологічного супроводження службово-бойової діяльності Національної гвардії України науково-дослідного центру службово-бойової діяльності Національної гвардії України, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник Мацегора Я. В.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Чепіга Л.П.

План лекції:

1. Сутність та причини виникнення міжособистісних конфліктів
2. Психологічні особливості особистості, які впливають на виникнення конфліктів
3. Класифікація міжособистісних конфліктів

Рекомендована література.

1. Конфліктологія: навчальний посібник. за ред. Г. В. Гребенькова. Львів: Магнолія. 2011. 229 с.
2. Конфліктологія. Д.В. Коваленко, І.М. Шалімова, О.М. Керницький, В.А. Бурбита. Х. 2015. 196 с.
3. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Т. Яхно, І. Куревіна. Центр учбової літератури, 2021. 168 с.
4. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
URL:<https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>
5. Конфліктологія: загальна та юридична: підручник. Л. М. Герасіна, М.П. Требін, О.М. Сахань, В. Д. Воднік. за заг. ред. Л.М. Герасіної. Харків. Право. 2021. 224 с.
6. Котигоренко В. Конфліктологія. Політична енциклопедія. Редкол. Ю. Левенець, Ю. Шаповал та ін. К. Парламентське видавництво, 2011. 362 с.
7. Соціальна конфліктологія: підручник. Л. Й. Гуменюк. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ. 2015. 564 с.
8. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб. К. Кондор. 2015. 172 с.
9. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Для студентів вищ. навч. закл. К. Центр учбової літератури, 2012. 176 с.

Текст лекції

Людина завжди потребує спілкування із собі подібними. Більшість із нас активно шукають взаємодії з іншими людьми, що зумовлює створення груп, колективів та організацій. У таких соціальних системах особистість поводить себе інакше ніж по відношенню до самого себе. При цьому міжособистісні відносини об'єктивно сприяють збільшенню рівня конфліктності.

1. Сутність та причини виникнення міжособистісних конфліктів

Міжособистісний конфлікт – це найбільш поширений тип конфлікту, де в ролі учасників виступають дві або більше особи, між якими відбувається зіткнення протилежно спрямованих мотивів, цінностей, інтересів чи думок. До таких конфліктів можна віднести конфлікти особистість-особистість, особистість-група, група-група. Строгого визначення міжособистісного конфлікту не існує. Проте, можна назвати відмінні риси міжособистісного конфлікту. До них належать:

- наявність як мінімум двох конфліктуючих сторін;
- наявність зони розбіжностей між конфліктуючими, різних мотивів, предмета спору;
- дії конфліктуючих сторін спрямовані одна проти іншої;

- конфлікт перебігає, як правило, у відкритій формі;
- протистовбування людей відбувається безпосередньо, на основі зіткнення особистісних мотивів (суперники зіштовхуються віч-на-віч);
- сторони конфлікту по-різному бачать способи виходу із конфлікту;
- міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним полігоном перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі й інших індивідуально-психологічних особливостей;
- міжособистісні конфлікти відрізняються високою емоційністю й охопленням практично всіх сторін відносин між конфліктуючими суб'єктами;

Зупинимося на основних факторах, які можуть привести до міжособистісного конфлікту.

Ресурсно-матеріальні фактори (матеріальні нестатки в сім'ї, територіальні претензії).

Інформаційні фактори пов'язані з неприйнятністю інформації для однієї із сторін. До них відносять:

- неповні та неточні факти;
- слухи, дезінформація;
- передчасна інформація та інформація, яка подана з запізненням;
- ненадійність джерел інформації, свідків, експертів;
- небажана інформація, яка може образити цінності та почуття однієї зі сторін конфлікту;
- багатозначність спеціальних термінів, їх різне тлумачення.

Поведінкові фактори – це характеристики поведінки, які не приймаються однією стороною. Найбільш значимі з них – прагнення до переваги, прояв агресивності та егоїзму, невиконання обов'язків тощо.

Фактори відносин – це група факторів, в основі яких лежить незадоволеність конфліктуючих взаємовідносинами. До них відносять:

- несумісність цінностей, моделей поведінки, мети сторін конфлікту;
- відмінність за рівнем освіти, соціальним статусом;
- негативні спогади про останні конфлікти.

Ціннісні фактори – це принципи яких дотримуються у повсякденному житті сторони конфлікту. Звичайно виділяють такі підсистеми цінностей:

- особисті думки щодо власної поведінки;
- групові традиції, цінності, норми;
- способи та методи дії;
- релігійні, політичні, культурні цінності.

Структурні фактори – це об'єктивні обставини, які не можна змінити. До них відносяться:

- влада, система управління;
- соціальні норми;
- соціальні статуси;
- соціальні ролі.

Особистісні особливості людей – це темперамент, характер, інтереси, потреби, відмінність в очікуваннях, у відчуттях впевненості та безпеки, задоволеності потреби у повазі та любові і т. ін. (відносини між чоловіком і дружиною, батьками і дитиною).

В якості причин конфлікту можуть бути гендерні та вікові відмінності.

Міжособистісний конфлікт може виникнути із-за помилки завищення або заниження оцінки одним суб'єктом іншого (завищена оцінка себе і партнера; завищена себе, занижена – партнера; занижена себе, завищена – партнера; занижена оцінка себе і партнера).

На міжособистісні відносини можуть впливати соціальні ролі, які виконує людина в певній групі (різні очікування від командира у підлеглих, товаришів і вищих начальників).

Серед вищезгаданих факторів особливу увагу необхідно звернути на фактори особистісних особливостей людей, що можуть призвести до конфлікту.

2. Психологічні особливості особистості, які впливають на виникнення конфліктів

Виникнення конфліктів, як правило, пов'язане з психологічними особливостями особистості, її поведінкою і нагальними потребами. Різноманіття потреб становить джерело, мотив діяльності особистості, що значною мірою визначає її поведінку в конфлікті. Особливо яскраво це проявляється, якщо особистість наділена значною владою та можливістю приймати рішення.

Зупинимося на основних характеристиках психологічної структури особистості, які визначають її поведінку в конфлікті. До них належать насамперед особливості прояву темпераменту особистості, її характеру та рівня особистісного розвитку. Розглянемо коротко кожен з вищезгаданих характеристик.

1. Темперамент дається людині від народження і визначає швидкість, темп, інтенсивність та ритм психічних процесів і станів людини. Темперамент істотно впливає на поведінку людини в міжособистісних конфліктах. Наприклад, холерика легко залучити в конфліктну ситуацію, а флегматика, навпаки, важко вивести з себе.

Знати можливу реакцію індивіда на події, що відбуваються, виходячи з його темпераменту, потрібно для того, щоб зменшити загрозу виникнення конфлікту. Так, на нестримність холерика доцільно реагувати тактовністю; інертності флегматика краще протиставити активність та емоційність. Печаль меланхоліка можна нейтралізувати оптимізмом.

2. Типологія рис характеру людини розроблена вперше К. Г. Юнгом в його роботі "Психологічні типи". Ця типологія виділяє чотири пари протилежних характеристик (базових ознак):

Екстраверти – Інтроверти
Сенсорний – Інтуїтивний
Мислительний – Чуттєвий
Ведучий – Підлеглий

Кожному типу характеру відповідають чотири з приведених базових ознак. Таким чином, всього виходить шістнадцять різних типів характерів. Якщо люди з протилежними базовими ознаками своїх типів характерів опиняються в ситуації сумісного вирішення однієї і тієї ж задачі, їх спільна взаємодія може опинитися під загрозою. Наприклад, екстраверт і інтроверт відрізняються один від одного відношенням до зовнішнього світу. Міжособистісні конфлікти між екстравертами і інтровертами можуть виникати із-за відмінностей у розумінні вирішення завдань. Екстраверт динамічний, комунікабельний, вважає за краще обговорювати все вголос. Інтроверт же повинен все обдумати, перш ніж висловитися. При спільному вирішенні проблеми екстраверт постійно говоритиме, а інтроверт мовчатиме. Це мовчання екстраверт може приймати за згоду і нав'язувати своє рішення, з яким в принципі може бути не згоден інтроверт, оскільки він просто не дістав можливості висловитися. Така ситуація провокує конфлікт. Більше того, домінуюча поведінка екстраверта при спільній взаємодії з інтровертом може послужити причиною хвороби останнього.

Типологія рис характеру переконливо показує, що характери у людей різні, принаймні існує 16 різноманітних типів характерів. Конструктивна, безконфліктна взаємодія людей з різними типами характерів можлива лише тоді, коли вони шанобливо ставляться до думки один одного. Всіляке непорозуміння із-за несумісності типів характерів починаються тоді, коли безкомпромісно відстоюються тільки свої власні переваги. Чим краще люди знатимуть риси, в першу чергу, свого характеру, тим більш плідною буде їхня взаємодія з іншими людьми та більш сприятливі умови для безконфліктного спілкування.

3. Не дивлячись на те, що темперамент і характер суттєво впливають на мотивацію поведінки людини у виникненні та вирішенні конфліктів, реакція особистостей на зовнішні стимули має складнішу природу. Рівень особистісного розвитку – ще один важливий чинник, що впливає на виникнення міжособистісних конфліктів.

Особистість розвивається і удосконалюється в процесі своєї соціалізації, активного засвоєння та відтворення соціального досвіду. Людині доводиться коректувати свої дії відповідно до загальноприйнятих норм і правил поведінки тих людей, що її оточують. Для цього прояв свого темпераменту і характеру доводиться тримати під постійним контролем. Коли особистість здатна впоратися з цим завданням, у неї менше непорозумінь з оточенням. Проблеми виникають тоді, коли поведінку людини визначають тільки її темперамент і риси характеру, а особистість не бере участь в цьому процесі, або не в змозі "оволодіти собою". Більш повно дані положення розглянуті в "Я-концепції" К. Роджерса, про яку вже згадувалося у попередній главі.

Різні вчені виділяють ще цілий ряд психологічних характеристик особистості, що впливають на виникнення конфліктів. Так Е. Шостром в своїй концепції ділить всіх людей на маніпуляторів і актуалізаторів. Маніпулятори – це люди, що не довіряють нікому, в тому числі, і собі. Вчинки їх пронизані брехнею, апатією і цинізмом. Маніпулятори завжди потенційно конфліктні.

Протилежність маніпуляторам складають актуалізатори. Їх характеризують чесність, відвертість та довіра. Вони глибоко вірять в себе та інших. У актуалізаторів менше проблем з оточенням, з ними легко врегулювати виникаючі конфлікти.

Д. Роттер ділить всіх людей на екстернапів і інтерналів. Екстернали вважають, що все, що з ними відбувається, є результатом дії зовнішніх сил, обставин, випадку, інших людей і тому подібне у своїх невдачах вони схильні звинувачувати інших. Саме це провокує конфліктні ситуації при взаємодії їх з оточуючими людьми. На противагу екстернапам інтернали вважають, що все, що з ними відбувається, є результатом власних зусиль. У власних невдачах вони звинувачують тільки себе. їм властиві активна життєва позиція, незалежність, відповідальність за свої вчинки, міжособистісні конфлікти для них неприйнятні.

К. Леонгард розробив типологію особистостей в залежності від типу акцентуації. Він показав, що людям з надмірним проявом деяких рис характеру властива поведінка, яка відрізняється від норми та межує з патологією. Деякі з акцентуацій є вельми сприятливим підґрунтям для виникнення конфліктних ситуацій. Наприклад, істероїдна (демонстративна) акцентуація – це прагнення привернути до себе увагу будь-якою ціною (сльози, втрата свідомості, необґрунтовані сварки, хвороби, хвастощі, схильність до незвичайних захоплень).

Поглиблене вивчення темпераменту, типів характеру та інших особливостей особистості дає реальну можливість для попередження і профілактики міжособистісних конфліктів, їх конструктивного вирішення, а також для створення атмосфери сприятливої комунікативної взаємодії.

Профілактика конфліктів вимагає від керівника не тільки знання способів впливу на колективну, групову психологію, але і знання особливостей індивідуальної психології, уміння впливати на поведінку окремих людей. При цьому важливо враховувати, що існують психологічні типи, що відіграють особливу роль в генеруванні конфліктів, і виділяються деякими специфічними рисами вдачі. Їх іноді називають конфліктними особистостями. Серед них зустрічаються і такі, за якими на протязі всього життя тягнеться шлейф різноманітних конфліктних історій, що створює їм стійку репутацію "фахівців із псування відносин". Тому важливою умовою попередження конфліктів є уміння своєчасно розпізнати подібного роду людей і прийняти по відношенню до них відповідні заходи, за допомогою яких можна нейтралізувати їхню негативну роль.

Найчастіше, на думку психологів, зустрічаються наступні типи конфліктних особистостей:

1. Конфліктна особистість демонстративного типу. Прагне постійно бути в центрі уваги. Любить гарно виглядати в очах інших. Її ставлення до людей визначається тим, як до неї відносяться інші. Людина подібного типу легко себе відчуває в поверхневих конфліктах, що виникають по дрібним причинам. Але добре пристосовується і до конфліктних ситуацій іншого роду. У людини такого типу переважає емоційна поведінка, раціональні моменти виражені слабо. Планування своєї діяльності здійснює від випадку до випадку і рідко втілює його в життя. Кропіткої, систематичної роботи

уникає. Не ухиляється від конфліктів, в ситуації суперечки відчуває себе досить комфортно. Часто сама є джерелом суперечки, але цього категорично не визнає.

2. Конфліктна особистість некерованого типу. Це людина імпульсивна, недостатньо себе контролююча. Її поведінку важко передбачити. Часто поводить себе зухвало, агресивно. У запалі не звертає уваги на загальноприйняті норми поведінки в колективі. Має завищену самооцінку. Постійно вимагає підтвердження своєї власної значущості. У багатьох своїх невдачах схильна звинувачувати інших. Не може грамотно спланувати свою діяльність або послідовно втілити свої плани в життя. Недостатньо розвинена здатність співвідносити свої вчинки із загальними цілями групи та з конкретними обставинами. Не вміє вчитися на власних помилках.

3. Цілеспрямовано конфліктний тип особистості. Розглядає конфлікт як засіб досягнення власних цілей. Часто виступає активною стороною в розв'язуванні конфлікту. Схильний до маніпуляцій, психологічних ігор у взаєминах. Раціонально діє в конфліктній ситуації, здатний прораховувати можливі варіанти її розвитку, тверезо оцінює сильні і слабкі сторони в позиціях сторін. Володіє добре відпрацьованою технікою спілкування в гарячій суперечці. Є найбільш небезпечним типом конфліктної особистості.

Вирішення проблеми конфліктних особистостей є однією з найскладніших задач, що постають перед будь-яким керівником, і військовим в тому числі. Звичайно, може здаватися, що найпростішим вирішенням даної проблеми є позбавлення колективу від осіб подібного роду. Але на практиці це далеко не завжди виявляється можливим, через ряд причин, про які мова піде нижче. Тому найбільш прийнятним способом нейтралізації негативних дій з боку конфліктних особистостей є формування в колективі позитивного соціально-психологічного клімату, здатного надійно протистояти будь-яким негативним тенденціям. Найважливішою ознакою наявності в групі зрілого соціально-психологічного клімату є формування в ній конструктивного стилю міжособистісних взаємин.

3. Класифікація міжособистісних конфліктів

У сучасній конфліктологічній науці немає єдиної класифікації міжособистісних конфліктів. Розглянемо основні з відомих класифікацій.

I. Типи міжособистісних конфліктів, що враховують психологічні відносини сторін:

"чуттєво-афективний" конфлікт – це конфлікт, який розвивається поступово, одна сторона при цьому наступає, інша – відсторонюється від конфлікту, тим самим посилюючи реакцію ініціатора конфлікту;

"безкомпромісний" конфлікт – сторони висловлюють взаємні претензії, обвинувачення;

"емоційно невитривалий" конфлікт – одна сторона агресивно висловлюється на адресу іншої, інша – не розуміє причин конфлікту і поведінки опонента;

"ввічливо-образливий" конфлікт – особа, що розпочала конфлікт, у ввічливій формі пред'являє свої претензії. При цьому обидві сторони готові до примирення;

"агресивний" конфлікт – у обох сторін емоції беруть верх над розумом.

II. Типи міжособистісних конфліктів, що враховують кількість учасників конфлікту:

- діадні конфлікти (конфлікт між двома особистостями);
- внутрішньогрупові конфлікти(член групи-група);
- міжгрупові конфлікти(група-група).

При розв'язання діадних конфліктів ефективним є використання наступних методів послаблення напруги:

1. Метод "виходу почуттів". Людині дають можливість висловити все, що в неї наболіло, і тим самим знижують спровоковану конфліктом емоційно- психологічну напругу.

2. Метод "позитивного відношення до особистості". Конфліктуючий, правий він або винуватий – завжди страждає. Треба висловити йому своє співчуття і дати позитивну характеристику його особистим якостям типу: "Ви людина розумна і зможете знайти найкращий вихід із складної для Вас ситуації" і т. д.

3. Метод "втручання авторитетного третього". Людина, що знаходиться в міжособистісному конфлікті, як правило, не сприймає висловлених опонентом на її адресу позитивних слів. Посприяти в такій справі може хтось третій, що користується довірою.

4. Метод "оголена агресія". В ігровій формі, в присутності третьої особи опонентам дають виговоритися про наболіле.

5. Метод "примусового слухання опонента". Конфліктуючим ставлять завдання уважно слухати один одного. При цьому кожний, перед тим, як відповісти опоненту, повинен з певною точністю відтворити його останню фразу.

6. Метод "провокаційна добро". Даний метод полягає в дотриманні наступних принципів: не можна відповідати злом на зло та чекати на зло відповідної помсти. Якщо людина з нами конфліктує, це ще не означає, що вона нам хоче зла і не прийме від нас добра. Доброта підкупляє, приваблює до себе, допомагає знайти порозуміння.

7. Метод "взаємовигідних варіантів". Цей метод передбачає розмірене знаходження прийнятних і вигідних для обох конкурентів варіантів рішення проблеми.

Конфліктна поведінка особистості має свої принципи, стратегії та тактики. Стратегії поведінки у міжособистісному конфлікті розглядаються як орієнтації його суб'єктів на певні форми поведінки в конкретних ситуаціях протистояння. Перспективно стратегія поведінки може бути спрямована: а) тільки на власний інтерес – тоді вона набуває вигляду "орієнтація на себе"; б) на оптимізацію суспільних (групових) інтересів – тоді вона стає стратегією "кооперативності", тобто "орієнтації на інших людей".

Стратегії поведінки в конфлікті реалізуються через різноманітні тактики, які є сукупністю прийомів впливу на опонента, конкретними засобами і методами реалізації стратегії. Конфліктологія вирізняє декілька видів тактик конфліктного протистояння. Назвемо їх.

1. Тактика захоплення та утримання об'єкту конфлікту. Застосовується в конфліктах, де об'єкт матеріальний.

2. Тактика фізичного насильства (збитку). Застосовуються такі прийоми, як знищення матеріальних цінностей, фізична дія, нанесення тілесних ушкоджень, блокування чужої діяльності, спричинення болю і тому подібне

3. Тактика психологічного насильства (збитку) викликає у опонента образ, зачіпає самолюбство, гідність і честь. Її прояви: грубість, образливі жести, негативна особистісна оцінка, дискримінаційні заходи, наклеп, дезінформація, обман, приниження, жорсткий контроль за поведінкою та діяльністю, диктат в міжособистісних відносинах.

4. Тактика тиску. Спектр прийомів включає пред'явлення вимог, вказівок, наказів, загроз, аж до ультиматуму, використання компромату, шантажу.

5. Тактика демонстративних дій. Застосовується з метою привертання уваги оточуючих до своєї персони. Це можуть бути публічні висловлювання та скарги на стан здоров'я, заздалегідь невдала спроба самогубства, безстрокові голодовки, перекриття залізничних колій, автомагістралей, використання транспарантів, плакатів, гасел і тому подібне.

6. Тактика санкціонування – це вплив на опонента за допомогою стягнення, збільшення робочого навантаження, накладення заборони, встановлення блокад, невиконання розпоряджень під будь-яким приводом, відкрита відмова від виконання завдання.

7. Тактика коаліцій. Мета – посилення свого рангу в конфлікті. Проявляється в створенні союзів; збільшенні групи підтримки за рахунок керівників, громадськості, друзів, родичів; зверненні в ЗМІ, в різні органи влади. Використовується в більш ніж одній третині конфліктів.

8. Тактика фіксації своєї позиції – найбільш часто вживана тактика (80% конфліктів). Заснована на використанні фактів, логіки для підтвердження своєї позиції. Це – переконання, прохання, критика, висунення пропозицій і так далі.

9. Тактика дружелюбності. Включає коректне звернення, демонстрацію готовності вирішувати проблему; пред'явлення необхідної інформації, пропозицій про допомогу; надання послуг, вибачення, заохочення.

10. Тактика операцій передбачає взаємний обмін благами, обіцянками, поступками, вибаченнями.

Тактики бувають жорсткими, нейтральними і м'якими. У конфліктах зміна тактик зазвичай йде від більш м'яких форм до більш жорстких.

Важливим етапом на шляху вирішення конфлікту є сама по собі готовність до його вирішення. Як зазначав З. Фрейд: "Є проблеми в цьому світі, до яких не можна добігти або долетіти, а можна дійти шкутильгаючи, і тільки в цьому випадку не соромно кульгати".

Одним із різновидів міжособистісних конфліктів є внутрішньогруповий конфлікт (конфлікт "особистість-група".) У таблиці 1. наведена класифікація та можливі причини виникнення конфліктів типу "особистість-група".

Таблиця 1.

Класифікація та причини виникнення конфліктів типу "особистість-група"

Варіант конфлікту	Можливі причини
Керівник – колектив	Новий керівник, призначений зі сторони Стиль керівництва Низька компетентність керівника Сильний вплив негативно спрямованих мікрогруп та їх лідерів
Рядовий член колективу – колектив	Конфліктна особистість Порушення групових норм Неадекватність внутрішньої установки статусу
Лідер – група	Низький рівень професійної підготовки Використання проти лідера компромату Перевищення повноважень лідерства Зміна групової свідомості

У соціальній групі, як у краплі води, відбиваються всі різноманіття суспільства. Тому в ній, частіше або рідше, можуть виникати найрізноманітніші конфлікти. Груповий конфлікт проявляється частіш за все:

- між підгрупами в окремій групі;
- між формальною і неформальною системами відносин.

Конфлікт між формальною і неформальною системою відносин – один із найпоширеніших видів групових конфліктів.

Можливі наступні варіанти вирішення і виходу з таких конфліктів:

- знаходження компромісу між керівником і неформальними лідерами (наприклад, розмежування сфер впливу – формальної і неформальної);
- знаходження керівником розбіжностей між членами неформальної групи з метою залучення на свою сторону певного числа членів неформальної групи;
- заміна керівника підрозділу (можливий варіант, коли вакантну посаду займе неформальний лідер);
- подолання конфлікту адміністративними методами (звільнення добровільне або примусове усіх або певної частини членів неформальної групи).

Закінчуючи розгляд класифікації конфліктів, розглянемо основні форми прояву міжособистісних конфліктів.

За ступенем психологічної сумісності особистостей форми прояву конфлікту бувають:

Сварка (рос. "ссора") – форма конфлікту, яка характеризується найменшою напругою. Така форма конфлікту проявляється у взаємних докорах, обвинуваченнях, сперечаннях.

Звада, розбрат (рос. "распря") – довгочасна смуга ворожості, яка супроводжується розбіжностями, що не припиняються.

Свара – довгочасна дрібна сварка з взаємними образами.

За ступенем гостроти суперництва сторін у конфлікті виділяють наступні форми прояву міжособистісних конфліктів:

Суперництво – форма взаємодії між особистостями, яка направлена на випередження партнера у досягненні мети, прагненні перевершити його, перемогти.

Ізоляція – прагнення відокремити супротивника від оточуючого середовища, спілкування з іншими людьми.

За ступенем напруги відносин сторін у конфлікті форми прояву міжособистісних конфліктів бувають:

Протистояння – відносини, які проникнуті неприязню, ненавистю.

Сутичка – короткочасна ворожа взаємодія суперників.

Зіткнення – безпосередня зустріч ворожих сторін у бійці, бою тощо.

Аналіз конфліктів свідчить, що для переходу конфліктної ситуації в конфлікт потрібен якийсь поштовх, яким зазвичай буває внутрішня або зовнішня спонuka. Такими можуть бути: зневажений жест, міміка, грубе різке слово, образливі висловлювання, приниження гідності, упереджене ставлення до особистості тощо.

При цьому найактивнішими збудниками є слово та інтонація.

Отже, такі дії призводять до початку конфлікту і, як правило, супроводжуються зіткненням супротивних сторін у формі демонстративної поведінки, висловлювань, а іноді й фізичних дій. Це зіткнення має гостро емоційний характер та характеризується високим ступенем внутрішньої напруженості сторін конфлікту. Як правило, мають місце такі варіанти закінчення конфлікту:

– розсудливе закінчення – повне вирішення конфлікту, що веде до відновлення об'єктивної життєвої позиції;

– втрата сенсу життя, що може призвести як до найтрагічніших наслідків, так і до конформізму, пристосування, здійснення різноманітних правопорушень.

У випадку необ'єктивного та неповного розв'язання конфлікту, він може статися ще раз. Тому необхідно вжити найрізноманітніших заходів щодо усунення причин конфлікту, а також сприяти тому, щоб у сторін конфлікту не залишалося жодних негативних післяконфліктних позицій. Дії керівника організації чи установи на етапі розв'язання конфлікту докладніше розглянуто у наступних главах.

Отже, завершуючи аналіз сутності міжособистісних конфліктів та їх ролі в життєдіяльності окремої людини та колективу в цілому, хотілося б привести слова Л. А. Петровської: “Один й той самий конфлікт може бути деструктивним в одному відношенні та конструктивним в іншому, грати негативну роль на одному етапі розвитку, при одних обставинах і позитивну – на іншому етапі, в іншій конкретній ситуації”.