

Види та взаємозв'язок особистих та міжособистісних конфліктів

Дар'я Река,

*здобувачка освітньої програми,
«Фінанси, банківська справа та страхування»,*

*Фахового коледжу Групи ФІН-22к,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: RekaDA@krok.edu.ua*

Ганна Пазєєва,

*кандидат економічних наук, доцент,
заступник завідувача кафедри «Кафедра управлінських технологій»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: pazeevaa@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0002-6557-6890*

Актуальність теми. Вивчення особистих та міжособистісних конфліктів є надзвичайно актуальним у сучасному суспільстві. У зв'язку з постійно зростаючими соціальними, економічними та психологічними навантаженнями, кількість конфліктних ситуацій, як у професійному, так і в особистому житті, постійно зростає. Особисті конфлікти можуть впливати на самооцінку, мотивацію та загальне емоційне благополуччя людини, а міжособистісні конфлікти — на взаємини з оточенням та продуктивність у соціумі. Вивчення видів конфліктів та їхнього взаємозв'язку є важливим для розуміння причин виникнення суперечностей, а також для розробки методів їх вирішення і профілактики, що може сприяти побудові гармонійного соціального середовища.

Об'єктом дослідження є конфліктні ситуації, що виникають як у внутрішньому світі особистості, так і у взаємодії між людьми в соціальному середовищі.

Предметом дослідження є види особистих та міжособистісних конфліктів, а також їхній взаємозв'язок і вплив один на одного. Це включає механізми виникнення внутрішніх конфліктів, причини міжособистісних суперечностей і фактори, які сприяють переходу особистих конфліктів у міжособистісні.

Метою роботи є аналіз видів особистих та міжособистісних конфліктів, визначення їхніх основних характеристик та встановлення взаємозв'язку між ними. У дослідженні також ставиться завдання розробити рекомендації для ефективного управління конфліктами, що може сприяти особистісному розвитку та формуванню гармонійних міжособистісних відносин.

Для досягнення встановленої мети в роботі були вирішені наступні завдання такі як аналіз наукової літератури та сучасних досліджень з питань особистих та міжособистісних конфліктів, їх видів і причин виникнення; визначено основні види особистих конфліктів та їхні характеристики, зокрема внутрішньоособистісні конфлікти мотивів, ціннісні конфлікти та рольові суперечності; описано види міжособистісних конфліктів, такі як конфлікт інтересів, емоційний конфлікт, ціннісний конфлікт та рольовий конфлікт; досліджено взаємозв'язок між особистими та міжособистісними конфліктами,

а також вплив внутрішніх конфліктів на стосунки з оточуючими; розроблено рекомендації щодо ефективного управління конфліктами та їх профілактики з метою зменшення негативного впливу конфліктів на особистісний розвиток та соціальні взаємодії; сформульовано висновки щодо значення вирішення особистих конфліктів для попередження міжособистісних конфліктів і покращення якості соціальних відносин.

Етапи та результати дослідження. Етапи дослідження включали кілька ключових аспектів. На першому етапі було проведено аналіз наукових джерел, присвячених тематиці особистих та міжособистісних конфліктів, що дозволило сформувати теоретичну базу для дослідження. Особливу увагу було приділено працям, які розкривають природу конфліктів, їхню типологію та динаміку. Наприклад, дослідження М. Дойча (Deutsch M.) "The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes" пропонує розглядати конфлікти як невід'ємну частину соціальної взаємодії, визначаючи конструктивні та деструктивні підходи до їх вирішення [1]. Праці К. Томаса (Thomas K.W.) про моделі поведінки у конфліктних ситуаціях стали основою для розуміння стратегій взаємодії у міжособистісних конфліктах [2]. У вітчизняному контексті було використано роботи українських дослідників, зокрема, О.В. Коробейникова, який досліджував вплив особистісних характеристик на виникнення внутрішніх конфліктів [3].

Другий етап полягав у визначенні взаємозв'язків між особистими та міжособистісними конфліктами. Зокрема, було встановлено, що нерозв'язані внутрішні суперечності, такі як конфлікт цінностей чи рольова невизначеність, можуть спричиняти загострення емоційного напруження, яке впливає на міжособистісну взаємодію. Наприклад, внутрішній конфлікт мотивів (зіткнення бажання самореалізації та страху змін) часто призводить до проєкції негативних емоцій на інших, що стає джерелом міжособистісних конфліктів. Проведений аналіз дозволив виявити специфіку емоційного впливу особистих конфліктів на соціальні стосунки.

Третій етап зосереджувався на детальному аналізі видів конфліктів та їхніх характеристик. Зокрема, було класифіковано особисті конфлікти як внутрішньоособистісні, ціннісні та рольові. Внутрішньоособистісні конфлікти характеризуються зіткненням протилежних мотивів або бажань усередині особистості. Наприклад, конфлікт між бажанням досягти високих кар'єрних цілей і необхідністю зберігати сімейну гармонію. Ціннісні конфлікти виникають, коли переконання чи моральні принципи особистості суперечать один одному або зовнішнім вимогам. Такі конфлікти можуть зумовлювати значний психологічний дискомфорт. Рольові суперечності виникають через неможливість особистості одночасно виконувати кілька соціальних ролей, наприклад, бути ідеальним працівником і турботливим батьком.

Міжособистісні конфлікти були класифіковані на чотири основні типи: конфлікт інтересів, емоційний конфлікт, ціннісний конфлікт та рольовий конфлікт. Конфлікт інтересів виникає через різні матеріальні або соціальні

цілі сторін, наприклад, боротьба за підвищення на роботі. Емоційний конфлікт обумовлений накопиченням негативних емоцій, таких як образа чи ревності, що впливають на якість комунікації. Ціннісний конфлікт характеризується суперечністю світоглядів чи етичних принципів сторін, що часто стає причиною тривалих напружень. Рольовий конфлікт виникає через невизначеність або розбіжності у розподілі функцій і завдань, наприклад, у сімейних чи робочих відносинах.

Четвертий етап узагальнив отримані результати та зосередився на розробці практичних рекомендацій. Для ефективного управління конфліктами було запропоновано розвивати такі навички: саморефлексія для виявлення джерел внутрішніх конфліктів, емоційна саморегуляція для зменшення напруги, розвиток емпатії для кращого розуміння інших людей. Також важливими є навички постановки життєвих пріоритетів, що допомагають уникати конфліктів через перевантаження ролями, та конструктивного спілкування, яке базується на техніках активного слухання і ненасильницького спілкування. Крім того, було рекомендовано навчання стратегій управління конфліктами у рамках освітніх та корпоративних програм, що включають симуляції конфліктних ситуацій, практику вирішення суперечок і рольові ігри.

П'ятий етап дослідження був присвячений аналізу впливу особистих та міжособистісних конфліктів на роботу підприємств. Встановлено, що особисті конфлікти, такі як внутрішньоособистісні суперечності чи ціннісні розбіжності, безпосередньо впливають на емоційний стан працівників. Це проявляється у зниженні їх мотивації, збільшенні кількості помилок та погіршенні загальної продуктивності. Зокрема, рольові конфлікти (наприклад, баланс між професійними обов'язками та особистим життям) часто стають причиною професійного вигорання, що підтверджують сучасні дослідження у галузі організаційної психології. Міжособистісні конфлікти в організаціях, такі як конфлікти інтересів чи емоційні суперечки, впливають на командну роботу та ефективність виконання колективних завдань. Виявлено, що постійне напруження між членами команди може призводити до зниження рівня довіри, порушення комунікації та збільшення часу на прийняття рішень. Наприклад, конфлікти між відділами через розподіл ресурсів чи розбіжності у цілях знижують загальну координацію процесів і продуктивність.

Результати аналізу показали, що наявність невирішених конфліктів на підприємствах має економічні наслідки: збільшення плинності кадрів, додаткові витрати на рекрутинг, підвищення кількості прогулів, а також втрати часу на вирішення суперечок. Однак конструктивне управління конфліктами може мати зворотний ефект: підвищення креативності, стимулювання здорової конкуренції та покращення командної динаміки.

На основі отриманих даних було розроблено рекомендації для підприємств. До них входять навчання працівників навичкам конструктивного спілкування, розвиток емоційного інтелекту та організація регулярних тренінгів із управління конфліктами. Важливим є також впровадження політик медіації, які сприяють

швидкому вирішенню суперечностей між працівниками. Таким чином, усвідомлення впливу конфліктів на роботу підприємства дозволяє мінімізувати їхні негативні наслідки та створити більш гармонійне робоче середовище.

Результати дослідження підтвердили гіпотезу про те, що тісний взаємозв'язок між особистими та міжособистісними конфліктами має значний вплив на якість соціальної взаємодії. Встановлено, що своєчасне розв'язання внутрішніх суперечностей допомагає уникнути ескалації конфліктів у міжособистісній взаємодії, а також сприяє особистісному розвитку, покращує психологічний стан і забезпечує стабільність соціальних зв'язків. Рекомендації щодо профілактики конфліктів передбачають впровадження програм розвитку комунікативних та емоційних компетенцій, регулярну роботу з рефлексією та навчання ефективним стратегіям вирішення конфліктів. Такі заходи допоможуть зменшити кількість конфліктних ситуацій у міжособистісних стосунках, сприяючи гармонізації відносин та підвищенню якості життя.

Висновок. Дослідження підтвердило важливість розуміння природи та взаємозв'язку особистих і міжособистісних конфліктів, адже вони суттєво впливають на якість як внутрішнього світу особистості, так і її соціальних стосунків. Встановлено, що внутрішньоособистісні конфлікти, зокрема конфлікти мотивів, цінностей та рольові суперечності, є не лише джерелом емоційного напруження, але й основою для виникнення соціальних напружень у стосунках з іншими людьми. Водночас міжособистісні конфлікти, як-от конфлікти інтересів, емоційні, ціннісні чи рольові, здебільшого відображають внутрішні суперечності особистості або посилюють їх.

Гармонізація внутрішнього стану є ключовою умовою профілактики конфліктів у соціальних взаємодіях. Навички саморефлексії дозволяють людині краще усвідомлювати власні потреби та протиріччя, а емоційна саморегуляція сприяє збереженню психологічної рівноваги навіть у складних обставинах. Конструктивне спілкування, засноване на емпатії, активному слуханні та ненасильницьких методах, допомагає уникати ескалації конфліктів, забезпечуючи взаєморозуміння між сторонами.

Запропоновані у роботі рекомендації можуть бути корисними як для особистого розвитку, так і для впровадження в колективах організацій. Вони включають розвиток емоційних та комунікативних компетенцій, навчання стратегій управління конфліктами, а також використання психологічної підтримки у разі глибоких внутрішніх суперечностей. Усе це сприяє не лише вирішенню конфліктів, але й формуванню зрілої особистості, здатної будувати гармонійні відносини у будь-якому соціальному середовищі.

Таким чином, своєчасне вирішення особистих конфліктів та грамотне управління міжособистісними суперечностями є необхідними умовами для покращення якості соціальних стосунків, сприяння особистісному розвитку та підвищення рівня добробуту як окремої людини, так і суспільства в цілому.

Ключові слова: конфлікти. особистість, мотиви, емоції, стосунки, рефлексія.

Список використаних джерел

1. Deutsch M. *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven: Yale University Press, 1973.
2. Thomas K.W. *Conflict and Conflict Management*. In: Dunnette M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976.
3. Коробейников О.В. Особливості впливу особистісних характеристик на виникнення внутрішньоособистісних конфліктів // *Психологія особистості*. 2015. №1. С. 112-121.
4. Волкова Н.П. *Психологія конфлікту*. Київ: Освіта України, 2010.