

## З М І С Т

<b>СУСПІЛЬСТВО Й СУЧАСНА СОЦІАЛЬНА ПАРАДИГМА</b> .....	4
<i>Ніколенко Л. М.</i> РОЛЬ СТУДЕНТСЬКОГО ГРОМАДСЬКОГО ОБ'ЄДНАННЯ У ПРОЦЕСІ СОЦІАЛІЗАЦІЇ МОЛОДІ .....	4
<i>Максимовська Н. О.</i> СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РЕГІОНАЛЬНОГО ДОЗВІЛЛЄВОГО ПРОСТОРУ В ПРОЦЕСІ АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....	10
<b>Краснова Н. П.</b> ПРИЧИНИ КОНФЛІКТІВ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ .....	18
<b>СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА РОБОТА З ДІТЬМИ ТА МОЛОДДЮ</b> .....	27
<i>Белецька І. В.</i> ВПЛИВ ОРГАНІЗОВАНОГО ВІЛЬНОГО ЧАСУ НА СТАНОВЛЕННЯ ОСОБИСТОСТІ УЧНЯ .....	27
<i>Бойчук П. М., Борбич Н. В.</i> МОДЕЛЬ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ПЕДАГОГІЧНИХ КОЛЕДЖІВ .....	35
<i>Дяченко М. Д.</i> ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛІЗАЦІЇ МАЙБУТНІХ ЖУРНАЛІСТІВ У ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ ДО ПРОФЕСІЙНО- ТВОРЧОЇ ДІЯЛЬНОСТІ .....	45
<b>ГЕНДЕРНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ</b> .....	56
<i>Калько І. В.</i> УМОВИ ТА МОЖЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ІДЕЇ ГЕНДЕРНОЇ РІВНОСТІ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ .....	56
<b>СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА АДИКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ</b> .....	61
<i>Золотова Г. Д.</i> СУЧАСНІ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ ПОГЛЯДИ НА ПРОБЛЕМУ АДИКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ДІТЕЙ .....	61
<b>ПЕНІТЕНЦІАРНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ</b> .....	71
<i>Коношенко С. В.</i> ВЗАЄМОДІЯ ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ДЛЯ СІМ'Ї, ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ З ПЕНІТЕНЦІАРНИМ ЗАКЛАДОМ У СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІЙ РОБОТІ З НЕПОВНОЛІТНІМИ ЗАСУДЖЕНИМИ .....	71
<b>СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА РОБОТА З СІМ'ЄЮ</b> .....	79
<i>Войтова Л. В.</i> СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА РОБОТА ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ НАСИЛЬСТВА НАД ДІТЬМИ В СІМ'Ї .....	79
<i>Клішевич Н. А.</i> ГЕНЕЗА ПОНЯТЬ ЩОДО ПІДЛІТКІВ, ЯКІ НЕ ДОТРИМУВАЛИСЯ МОРАЛЬНО-ПРАВОВИХ НОРМ (ДРУГА ПОЛОВИНА ХХ – ПОЧАТОК ХХІ СТ.) .....	87
<b>ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ</b> .....	93

## ПРИЧИНИ КОНФЛІКТІВ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Особистісні причини конфлікту пов'язані з наявністю в будь-якому конфлікті особистих елементів, до яких можна віднести основні психологічні та етичні доміанти поведінки особи: риси характеру та типи особистості; ставлення особи, які формують тип індивідуальності; неадекватні оцінки та прийняття; манери поведінки, етичні цінності.

Розходження цих факторів у реальному спілкуванні та поведінці людини можуть стати причиною конфлікту, і, таким чином, протистояння між людьми може виникнути безвідносно до об'єктивних чинників. Хоча дуже часто спостерігаємо взаємодію між об'єктивними та суб'єктивними причинами конфлікту.

Причини розвитку конфліктів у діловому спілкуванні розглядають зарубіжні та вітчизняні дослідники. На думку Є. Дубровської, В. Зазикіна, Р. Кричевського, причини конфліктів ґрунтуються на організаційному підході, А. Альшиної та А. Калініна – на мотиваційному, А. Анцупова, Д. Моїсєєва – на ситуаційному та системно ситуаційному. Н. Гришина, Є. Зайцева, Н. Нечаєва дотримуються особистісно-діяльнісного підходу у визначенні конфліктів та їх причин. Теоретичним та практичним проблемам конфліктної поведінки особистості присвячені роботи М. Вебер, П. Козер.

Незважаючи на варіативність думок, багатьох дослідників об'єднує той факт, що автори вважають за необхідне вивчати причини конфлікту та конфліктну поведінку у зв'язку з включеністю особистості в реальну дійсність, що й зумовило вибір теми нашої статті.

Мета – розкрити структуру конфліктів та проаналізувати причини зіткнення особистих інтересів у діловому спілкуванні, котрі призводять до конфліктів.

**Конфлікт** визначаємо як зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії.

Структура конфлікту включає «об'єкт», «предмет», «учасників», «цілі», «мотиви» і «привід».

**Об'єктами конфлікту** вважають ті явища, які формально визнають сторони, які конфліктують предметом незгоди. Проте справжнє коріння конфлікту може не усвідомлюватися самими учасниками або їм соромно в них признатися.

Також об'єктом може бути яка-небудь матеріальна, духовна, соціальна або ж інша цінність, яка стала на перетин інтересів сторін, які конфліктують. Об'єкт – це те, на що претендують конфліктуючі сторони.

Якщо в основу конфлікту лягає об'єктивно існуюча або ж надумана проблема, то говорять про предмет конфлікту. **Предмет конфлікту** – це основна суперечність, наявна або уявна проблема, що стала джерелом незгоди. Така проблема не обов'язково повинна бути явною, деколи конфлікт народжується за рахунок прихованих бажань, які з яких-небудь причин не задоволені.

Детальніше розглядаючи, предмет конфлікту можна побачити зовсім в іншому ракурсі, ніж під час побіжного погляду з боку. Так, наприклад, керівник, який посварився з дружиною і просидів дорогою на роботу півтори годи-

ни в пробці, може зірватися на секретаря через те, що вона робить друкарські помилки, готуючи документи. При цьому реальна причина буде не в тому, що він втомився від помилок, які робила секретарка, а в серйознішій психологічній стомленості. Досить часто предметом конфлікту стає особиста неприязнь, у конфліктній ситуації прикрита якими-небудь, здавалося б, об'єктивними причинами.

Основними **учасниками конфлікту** є люди. Це *сторони конфлікту*. У зіткненні вони можуть поставати як фізичні, приватні, офіційні або ж юридичні особи. Діяти вони можуть і самотійно, і об'єднуючись у групи в тому випадку, якщо йдеться про міжгруповий або особистісно-груповий конфлікт.

**Цілями конфлікту** зазвичай є задоволення своїх претензій і ущемлених інтересів, відновлення справедливості або задоволення емоцій, розрядка, зокрема й із застосуванням насильницьких методів.

**Мотивами конфлікту** зазвичай стають такі феномени людської психіки, соціального й особового спілкування: прагнення до переваги, уражена самолюбність; вияв агресивності, особиста неприязнь; вияв стресу; вияв егоїзму; несправедливість, тобто порушення соціальних установок, замах на статус; нерозуміння, помилка в сприйнятті.

Перераховані мотиви створюють *конфліктну ситуацію* – суперечності, що накопичилися, містять справжню причину конфлікту.

**Привід конфлікту, або інцидент**, – це збіг обставин, що призводять до конфліктної ситуації. Приводом для конфлікту можуть служити слова, дії (або бездіяльність).

Реальне життя організації – це складний клубок виробничих, організаційно-управлінських та міжособистісних стосунків [3].

Протиріччя існують завжди й на всіх рівнях – усередині особистості, у міжособистісному спілкуванні, у виробничих відносинах в організації, між організаціями тощо. Проте форми вияву цих протиріч та способи їхніх спростувань бувають найрізноманітніші. Протиріччя можуть бути розв'язані цілком «природним» шляхом – через вирішення поставлених завдань. Але часто їхня гострота набуває такої сили, що вони починають перетворюватися на конфлікти.

Реально конфлікти породжуються самим фактом наявності відмінностей. Безпосередньою ж їхньою причиною є ставлення людей до відмінностей у думках, поглядах тощо.

**Раціональна сторона конфлікту** виявляється в тому випадку, коли ті, хто конфліктує, можуть чітко сформулювати предмет, об'єкт конфлікту й надати своє логічне бачення, привести свої докази й обґрунтування.

**Емоційна сторона конфлікту** полягає в ірраціональних особливостях людської психіки, коли в сприйнятті іншого беруть участь симпатії та антипатії, відчуття, стани й емоції. У ці моменти людина «думає» не головою, а серцем, тому їй важко бути справедливою й контролювати розвиток, здавалося б, безпричинного конфлікту [6].

У виникненні конфліктів можна виділити дві сторони – об'єктивну і суб'єктивну.

Об'єктивна причина пов'язана зі складною суперечливою ситуацією: незадовільні умови роботи, нечіткий розподіл функцій та обов'язків – ці проблеми належать до ряду потенційно конфліктних, тобто об'єктивно є тією можливою основою, на ґрунті якої виникають напружені ситуації. Якщо люди

поставлені в такі умови, то незалежно від їхньої настрою, характеру вірогідність виникнення конфліктів доволі велика.

Нерідко конкретні ситуації створюють перешкоди на шляху задоволення прагнень, бажань, інтересів. До багатьох із них людина ставиться спокійно, уважаючи їх природними. Проблема починається тоді, коли ці перешкоди викликають протест: прийняте рішення здається помилковим, поведінка когось із колег неприйнятною, оцінка особистої праці неправильною тощо.

Початок конфлікту зазвичай пов'язаний з тим, що працівник робить спробу довести опонентові свою думку.

Опонентом може бути конкретна людина, рідше – група людей: керівник, який прийняв відповідне рішення, колега, підлеглий залежно від різних виробничих ситуацій.

Керівникові часто доводиться вирішувати конфлікти саме такого типу, коли підлеглі висувають претензії щодо поганих умов праці, неможливості отримати відпустку в зручний час, відсутність перспектив тощо.

У такій ситуації в керівника часто виникає відповідна реакція протесту, пов'язана з тим, що йдеться про обставини, котрі не завжди від нього залежать, тому він вважає претензії підлеглого несправедливими. Хоча необхідно пам'ятати, що керівник в очах працівників сприймається не тільки як конкретна людина на конкретному робочому місці, але й як представник усієї адміністрації, тому в очах підлеглих він несе відповідальність за трудову ситуацію загалом.

Своєю чергою, і керівник за незадовільну ситуацію – погану роботу колективу, нездорову морально-психологічну атмосферу – нерідко перекладає відповідальність на когось із працівників («мутить воду») [2].

Конфлікти такого типу потенційно можуть мати наслідки із серйозними ускладненнями, тому що опонент сприймає висунуті обвинувачення як необґрунтовані.

Уміння вирішити складну ситуацію, не доводячи її до конфлікту – ознака соціально-психологічної культури людини. Водночас особистісні несприятливі вияви можуть різко загострити ситуацію, викликавши конфлікт. Адже справа не в тому, щоб уникнути будь-яких протиріч, боротьби думок, різних поглядів, що є звичайним необхідним явищем ділового спілкування, а в умінні правильно поводитися в конфліктній ситуації.

Основною причиною виникнення конфліктів є ігнорування сферою міжособистісної взаємодії, що призводить до незадоволеності та напруженості в стосунках із працівниками. А також невисокий рівень психологічної компетентності часто є причиною неадекватної поведінки, яка зумовлює підвищення стресо-вразливості керівників.

До *причин* конфліктів можна віднести зіткнення особистих інтересів:

- Боротьба за існування. На цьому рівні люди можуть і нападати один на одного (агресія), і брати участь у конфлікті вимушено, захищаючись.
- Боротьба за партнера по сексу. Тут підставою для конфлікту служать статеві відносини.
- Страх чужого. Він зумовлений інстинктом самозбереження й сягає корінням у первісний стан людини. До феномену «страх чужого» примикає й інстинкт «охорони своєї території». Він бере витоки у тваринній природі лю-

дини, яка несвідомо не хоче пускати чужих «на свою територію», яка включає «його» життєвий простір.

- Розподіл ресурсів. Навіть у найбільших і багатших організаціях ресурси завжди обмежені. Люди завжди хочуть отримувати не менше, а більше, а власні потреби завжди здаються більш обґрунтованими.

- Взаємозалежність завдань. Конфлікт можливий скрізь, де одні залежать від інших у виконанні завдань.

- Відмінності в способах досягнення цілей, наприклад, проблему можна вирішити по-різному, і кожен вважає, що його рішення найкраще.

- Конфлікт як прояв стресу – дуже часто причина виникнення конфліктів. При цьому в стані стресу може бути один або кілька учасників передконфліктної ситуації. Крім того, стреси можуть накопичуватися й у всіх членах групи внаслідок, наприклад, важких умов життя і праці.

- Незадовільні комунікації. Неповна або неточна передача інформації або відсутність її взагалі. Погана комунікація заважає управляти конфліктами.

- Відмінності в психологічних особливостях. Зазвичай це виявляється в психологічній несумісності.

- Службова залежність положень, наприклад, підлеглий завжди на підсвідомому рівні не любить начальника через свою залежність і обмеженість дисциплінарними рамками.

- Збільшення диференціації або розподіл праці в організації. Зосередження тільки на своїй роботі, на своїй операції. Дезінтеграції сприяє відсутність згуртованості колективу на базі загальних цілей.

- Зростання ступеня взаємодії сторін. Коли сторони повинні спільно ухвалювати рішення, збільшується можливість конфлікту.

- Установлення правил поведінки. Деяким людям подобається, коли їм детально пояснюють, що і як робити. Їм спокійно і зручно виконувати механічну роботу й ухвалювати стандартні рішення. Іншим більшою мірою необхідні самостійність і самоврядування. Будь-яке правило – не тільки помічник, але й обмежувач.

- Адреналіновий голод. Тут конфлікт може виникати як засіб розігнати побутову нудьгу й одноманітність життя.

- Груповий шовінізм. Він визначається тим, що члени групи відчувають свою причетність до однієї спільності, у якій виявляються інстинкти зграї. Усі, хто «не свої», стають об'єктами ворожості й агресії [4].

Для розуміння суті конфлікту й розробки оптимальних шляхів його попередження або ліквідації необхідно своєчасно й чітко орієнтуватися в основних причинах конфліктів, що виникають на підприємствах. Основні причини, що породжують конфлікти, можна згрупувати за такими напрямками:

1. Обмеженість ресурсів, які необхідно поділити. На всіх підприємствах ресурси обмежені. У кожному конкретному випадку керівництво підприємства вирішує, як правильно розподіляти людські ресурси, матеріали, фінанси тощо між різними групами працівників, щоб домогтися виконання цілей з найменшими витратами, забезпечивши високу ефективність. Проте виділення більшої частки ресурсів одним підрозділам викличе невдоволення і призведе до різних видів конфліктів.

2. Недостатня узгодженість і суперечливість цілей та завдань окремих підрозділів і окремих виконавців. Щоб запобігти конфлікту, необхідно уточнити цілі й завдання кожного підрозділу та працівника, розробивши відповідні

положення та посадові інструкції. Усі ці матеріали треба своєчасно в письмовій та усній формі довести до відома працівників.

3. Суперечності між функціями, що входять до кола посадових обов'язків працівника, і тим, що він змушений робити на вимогу керівника. Особливо гостро така суперечність виявляється в тих випадках, коли він має схильність до бюрократичних методів виробничої діяльності.

4. Недостатній рівень професійної підготовки. Значно частіше конфлікти з цієї причини відбуваються через низьку кваліфікацію підлеглого. У результаті йому не довіряють виконання окремих видів робіт, які виконує інший співробітник. Це призводить до того, що одні працівники недовантажені роботою, а інші – перевантажені нею. У деяких випадках недостатній рівень професійної підготовки характерний і для керівника, унаслідок чого його розпорядження не сприяють ефективному вирішенню, що стоять перед відповідним підрозділом завдань, а це нерідко призводить до конфліктів.

5. Недосконалість організаційної структури підприємства. Результат такої недосконалості – нечітке розмежування прав та обов'язків і окремих виконавців, і різних підрозділів. У деяких випадках наслідком цього є подвійне або потрійне підпорядкування окремих виконавців. Природно, виконати всі вказівки керівників підлеглим не вистачає ні сил, ні часу. За таких обставин підлеглий змушений:

- сам ранжирувати накази за ступенем їхньої важливості на свій розсуд;
- вимагати подібного ранжирування від свого керівника;
- намагатися виконати всі завдання поспіль, на що зазвичай не вистачає часу.

У цих ситуаціях і спалахують різні конфлікти, які можуть бути усунені належним організаційним оформленням розподілу й кооперації праці, установленням чітких і обґрунтованих нормативів, удосконаленням порядку делегування повноважень.

6. Несприятливі умови праці. На окремих підприємствах у деяких виробничих цехах і ділянках спостерігаємо шкідливі виділення різних парів, підвищений рівень шуму, невідповідну нормативам вологість, запиленість, протяги. У ряді організацій відсутні умови для прийому їжі, роздягальні, душові, кімнати для відпочинку працівників. Відсутність нормальних умов праці негативно позначається на здоров'я працівників і призводить до конфліктів.

7. Відмінності в манері поведінки, рівні освіти й життєвому досвіді. Нерідко у виробничих колективах бувають люди, які постійно виявляють агресивність і ворожість до колег по роботі, готові «зустрічати в багнети» й оскаржувати буквально кожне сказане слово.

Відмінності у вихованні, культурному рівні, моральних цінностях, освітньому рівні, соціальних характеристиках, а також у віці й стажі роботи на цьому підприємстві зменшують ступінь взаєморозуміння й можливості співпраці між членами трудового колективу. Такі люди доволі часто і створюють навколо себе конфліктну ситуацію.

8. Необґрунтоване публічне осудження одних і незаслужена похвала інших співробітників. Керівництво підприємства не повинно публічно виявляти симпатію й антипатію до окремих працівників. Недотримання цієї важливої для управлінців вимоги призводить до появи так званих улюбленців і небажаних, що вкрай негативно сприймають інші працівники. Наслідком такого становища є конфлікти, які доволі часто виникають у колективах.

9. Невизначеність перспектив кар'єрного росту працівників. Якщо працівник не має ясної перспективи кар'єрного зростання, а часом і сумнівається в її існуванні взагалі, то часто-густо саме з цієї причини він працює без ентузіазму. У таких умовах часто провокується конфлікт.

10. Недостатність доброзичливої уваги з боку керівника. У цьому випадку причиною конфлікту можуть бути нетерпимість керівника до справедливих зауважень або критику, ігнорування потреб і турбот підлеглих, публічні «розноси» підлеглим, привласнення чужих ідей, повсякденне «роздування» власного авторитету.

11. Психологічний феномен. Майже в кожному колективі зустрічаються заздрісні й дуже образливі люди. Вони знаходять багато причин для заздрості щодо інших працівників з приводу їхнього службового зростання, отримання всіляких премій і виплат за високоякісну й продуктивну роботу, передбачуваного кар'єрного просування. У такій обстановці доволі часто відбуваються різні конфлікти, часто-густо з надуманих приводів. Конфлікти назрівають поступово, спочатку перебувають у прихованому стані, коли конфліктні люди у вузькому колі виражають свої скарги і претензії. Водночас офіційно вони здебільшого роблять спроби вирішити це питання мирно, вимагаючи задоволення власної прохання чи скасування будь-яких розпоряджень керівника. Коли подібне звернення наштовхується на протидію, відмова вирішити питання потрібним способом, конфлікт переходить у відкриту форму. Конфлікт іноді виникає раптово, але найчастіше він відбувається за умови корінної зміни способу життя і трудової діяльності, введення нового трудового розпорядку, різкого звернення.

Причиною великої кількості ділових конфліктів стають суперечливі уявлення співробітників про цілі й цінності. Це можуть бути *конфлікти і між керівництвом і підлеглими*, і між рядовими співробітниками. Такі конфлікти можуть виникати у випадку, якщо співробітник схильний оцінювати трудову діяльність з позиції особистих інтересів, ігноруючи аналіз наочно-змістовних аспектів діяльності.

Підлегли можуть уважати, що не отримують належної уваги до своїх потреб з боку керівництва, а отже, мають право на критику на його адресу. Начальник при цьому, відчуваючи, що потрапив під удар, може вимагати, щоб співробітники займалися справою й більше часу приділяли своїм безпосереднім обов'язкам, ніж критиці.

Може бути й інший варіант причини конфлікту. Так, у відділі технічної підтримки однієї великої вітчизняної компанії конфлікт зародився й розвинувся до запаморочливих розмірів саме через суперечності в уявленнях про виконувану роботу рядових співробітників. Виникло дві діаметрально протилежні думки на виконувану роботу. Одна, назвемо її гуманістичною, спиралася на те, що технічна підтримка – це насамперед підтримка, яка повинна відрізнятися ввічливістю й увагою до клієнта. Друга позиція, назвемо її технічною, навпаки, апелювала до того, що головне – видати користувачеві технічну підказку й переключитися на іншу проблему. Якщо ж користувач не зрозумів, то сам і винен, треба інструкції уважніше читати. Конфліктна ситуація вимагала простого вирішення – регламентації посадових обов'язків з боку начальства. Проте керівник зіткнення вчасно не помітив, а конфлікт закінчився більш ніж сумно.

Причиною конфлікту також може бути чинник освітнього й інтелектуаль-

ного розвитку. Якщо керівник поступається в інтелектуальному плані своїм підлеглим, то в колективі може назрівати незадоволеність.

Прикладом може служити історія однієї комерційної установи. Директор установи належного досвіду й навичок керівної роботи не мав, але при цьому активно тримався за нове місце. Він вибирав найбільш доступні, але найменш правильні управлінські методи, усіляко підкреслюючи власну перевагу й не соромлячись принижувати персонал. Результатом стали конфліктні ситуації, що постійно повторювалися, та повна втрата авторитету керівника й відхід значної частини команди, що працювала.

Конфлікти між керівником і співробітником можуть виникати в разі браку освіти. Приклад: завідувачка дитячої освітньої установи, маючи педагогічну освіту, з метою саморозвитку вирішила вивчити підручник з клінічної психології. Після прочитання книги протягом тривалого часу вона періодично брала яку-небудь дитину і «тягнула» до місцевого психолога. Психологові видавався страшний діагноз, самостійно поставлений після прочитання підручника з патопсихології. Спроби пояснити керівництву, що, крім патологічної, існують ще як мінімум загальна й вікова психологія, з тріском провалювалися, а тому кожна така зустріч закінчувалася конфліктною ситуацією.

Такого ж плану конфлікти не менш поширені й між рядовими співробітниками. Можлива і зворотна ситуація, коли конфлікт виникає через надмірне, непотрібне «випинання» власних знань з якого-небудь питання одного з членів групи.

Невміння ефективно спілкуватися в діловій сфері, вислухати опонента до кінця, спробувати зрозуміти його думку часто стає початком конфліктної ситуації.

Якщо учасник процесу спілкування не вміє або не хоче відсторонитися від подібних проявів, то його невміння спілкуватися рано чи пізно призведе до конфлікту.

Розглядаючи причини конфліктів, варто також відзначити *три чинники*:

- чинник статі;
- чинник віку;
- чинник психологічних травм.

Жінки і чоловіки конфліктні по суті приблизно однаковою мірою. Проте деякі причини конфліктної поведінки, які залежні від статі, переважають.

*Чоловіки* частіше конфліктують, якщо обмежують їхні права в плані змісту діяльності. Вони нервують, якщо відсутні відповідні їхнім уявленням статус або можливості. Їх роздратування викликають неприйнятні форми підпорядкування або безрозсудна організація праці.

Навпаки, *жінки* частіше конфліктують, якщо не задовольняють їхні особисті потреби щодо оплати праці, розподілу відпусток, премій, отримання пільг. Часто конфліктують через невиконання санітарних або гігієнічних норм і умов на робочому місці.

Жінки чутливіші до атмосфери, у якій працюють. Першими починають хворобливо реагувати на гнітючу, важку атмосферу в колективі, також хворобливо переживають перевтому. Через велике навантаження не затримують у собі негативних емоцій і легко «випліскують» негатив на оточення.

Чоловіки триваліше перевантаження сприймають легше за жінок, можуть довгий час стримувати негативні емоції.

Якщо говорити про *вік*, то молоді співробітники більш схильні до



юнацького максималізму. Вони менш терпимі до недоліків оточення, ніж зрілі люди. Співробітники більш старшого віку, маючи більший досвід, легше адаптуються до нового колективу, простіше дивляться на процес ділового спілкування, виявляють велику лояльність до чужих недоліків.

Нарешті, слід відзначити чинник, достатньо характерний для нашого менталітету, а саме *психологічні травми*. Це особливість скидати власну незадоволеність на оточення. Так, людина, яка отримала заряд негативних емоцій дорогою на роботу, не забуде зірвати зло на комусь із співробітників. Або ж, отримавши купу негативу на роботі й будучи не в змозі на нього відповісти, прийде додому й зірветься на рідних.

### Література

1. **Зигерт В.** Руководство без конфликтов / В. Зигерт, Л. Лонг. – М. : Экономика, 1990. – С. 219 – 221.
2. **Мастенбрук У.** Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М. : Академия, 1996. – 379 с.
3. **Психология** и этика делового общения / под ред. проф. В. Н. Лавриченко. – М. : ЮНИТИ, 2005. – 315 с.
4. **Скотт Дж.** Конфликты, пути их преодоления / Дж. Скотт. – К. : Логос, 1991. – 219 с.
5. **Третьяченко В. В.** Коллективные субъекты управления: формирования, развитие та психологічна підготовка / В. В. Третьяченко. – К. : СтилоС, 1997. – 585 с.
6. **Шейнов В. В.** Психология и этика делового контакта / В. В. Шейнов. – М. : Академия, 1996. – 290 с.

\* \* \*

### **Краснова Н. П. Причини конфліктів у діловому спілкуванні**

У статті надано поняття «конфлікт» та структура конфліктів у діловому спілкуванні, до якої належать: об'єкт, предмет, учасники, цілі, мотиви та привід; розкрито раціональну сторону конфлікту, яка виявляється в чітко сформульованому предметі, об'єкті; надано особисте логічне бачення, наведено свої докази й обґрунтування; показано емоційну сторону конфлікту, котра полягає в ірраціональних особливостях людської психіки, коли в сприйнятті іншої сторони наявні симпатії та антипатії, відчуття, стани й емоції; схарактеризовано об'єктивну та суб'єктивну сторони ділових конфліктів; розкрито причини конфліктів, в основі яких лежать «боротьба за існування», «страх чужого», «розподіл ресурсів», «взаємозалежність завдань», «відмінність в способах досягнення цілей», «незадовільні комунікації», «відмінність у психологічних особливостях», «службова залежність положень», «збільшення диференціацій», «зростання ступеня взаємодії сторін» та ін.; проаналізовано причини конфліктів у діловому спілкуванні за деякими напрямками; визначено серед причин конфліктів такі чинники: чинник статті, чинник віку, чинник психологічних травм.

*Ключові слова:* конфлікт, структура конфлікту, причини конфлікту.

**Краснова Н. П. Причины конфликтов в деловом общении**

В статье дается понятие «конфликт» и структура конфликтов в деловом общении, к которой можно отнести: объект, предмет, участники, цели, мотивы и повод; раскрыта рациональная сторона конфликта, которая проявляется в четко сформулированном предмете, объекте, имеется личное логическое видение, приводятся свои доказательства и обоснования; показана эмоциональная сторона конфликта, которая состоит в иррациональных особенностях человеческой психики, когда в принятии другой стороны присутствует симпатия и антипатия, чувства, состояния и эмоции; характеризуются объективная и субъективная стороны деловых конфликтов; раскрываются причины конфликтов, в основе которых лежат «борьба за существование», «страх чужого», «распределение ресурсов», «взаимозависимость задач», «отличия в способах достижения целей», «неудовлетворительные коммуникации», «отличия в психологических особенностях», «служебная зависимость положений», «увеличение дифференциации», «повышения уровня взаимодействия сторон» и т. п.; анализируются причины конфликтов в деловом общении по некоторым направлениям; выделены среди причин конфликтов такие признаки: признак пола, признак возраста, признак психологических травм.

*Ключевые слова:* конфликт, структура конфликта, причины конфликта.

**Krasnova N. P. The Causes of Conflict in the Business Community**

The article explains the concept of «conflict» and the structure of conflicts in the business community to which can be attributed: the object, subject, participants, objectives, motivations and reason; disclosed to the rational side of the conflict, which manifests itself in a clearly defined subject, object, there is a personal logical vision, presents its evidence and justification; it is the emotional side of the conflict, which is irrational characteristics of the human psyche, when the other side is the sympathy and antipathy, feelings, status and emotions; are characterized by the objective and subjective sides of the business of conflicts; the reasons of conflicts, which are based on: «struggle for existence», «the fear of the alien», «allocation of resources», «the interdependence of tasks», «differences in the ways of achieving the goals», «poor communication», «differences in psychological peculiarities», «service dependence of the provisions», «the increase in the differentiation», «increase the level of interaction between the parties», etc.; the author analyzes the causes of conflicts in the business community on the allocated lines; allocated among the causes of conflicts such signs: sign of sex, a sign of age, a sign of psychological trauma.

*Key words:* conflict, the structure of the conflict, the causes of conflict.

*Стаття надійшла до редакції 16.01.2013 р.*

*Прийнято до друку 28.02.2013 р.*