

УДК 159.922.8.019.4:[159.964.21:81]

**Бігунов Дмитро Олександрович**

пошукувач кафедри педагогічної та вікової психології

Рівненського державного гуманітарного університету

bihunov.d@gmail.com

ORCID 0000–0001–6100–7765

[https://doi.org/10.18524/2304-1609.2018.1\(47\).145633](https://doi.org/10.18524/2304-1609.2018.1(47).145633)

**ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ ВИХОДУ ІЗ КОНФЛІКТНИХ  
КОМУНІКАТИВНИХ СИТУАЦІЙ**

Стаття розглядає дослідження мовленнєвої поведінки в конфліктній комунікативній ситуації. Зроблена спроба виокремити та проаналізувати психологічні механізми виходу із конфліктної комунікативної взаємодії. Також описані рівні конфліктності, які свідчать про актуалізацію механізмів у випадку реагування під час конфліктної ситуації.

**Ключові слова:** конфліктна комунікативна ситуація, психологічні механізми, конфліктність, мовленнєва поведінка, конфлікт.

**Постановка проблеми.** Проблема міжособистісного конфлікту в останні роки активно обговорюється у вітчизняній науці. Це пояснюється зростанням числа конфліктних ситуацій в суспільному житті країни, з одного боку, і докорінною зміною ставлення до конфлікту як соціально-психологічного явища — з іншого. Не викликає сумнівів той факт, що переважна більшість конфліктів має одночасно і конструктивні, і деструктивні функції, причому співвідношення конструктивності і деструктивності може змінюватися на різних стадіях його розвитку. Крім того, для одних учасників конфлікту він може бути конструктивним, а для інших — деструктивним. Незалежно від ставлення до конфлікту, різноманітності його функцій конфлікт практично неминучий в міжособистісному спілкуванні, і тому повинен розглядатися як природна частина людського життя і бути предметом соціально-психологічного дослідження. Але при всьому розмаїтті досліджень дана проблема не отримала повного освітлення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Конфлікт може виникнути лише на основі комунікативного контакту. Як зазначає В. С. Третякова, мовленнєвий конфлікт являє собою втілення протистояння комунікантів у комунікативній події, яка обумовлюється психічними, соціальними та етичними факторами, екстраполяція яких відбувається у мовленнєвій тканині діалогу [6].

В свою чергу О. В. Волкова пропонує наступне визначення комунікативного конфлікту. За її словами, комунікативний конфлікт — це різновид дисгармонійної поведінки, яка ініціюється суперечливістю цілей, відношень та дій людей, що детермінується об'єктивними та суб'єктивними причинами. Зіткнення інтересів проявляється в дисгармонійній комунікації, яка націлена на пригноблення партнера та на досягнення домінування [3].

Появу дисгармонії в стосунках між людьми О. В. Волкова пояснює особистими мотивами вступу до спілкування, їх психоемоційним станом, впливом соціально-культурних умов на комунікативну ситуацію в цілому. У процесі реального спілкування люди вступають в систему соціальних взаємостосунків, які базуються на відмінностях в мотивах і цілях, на розбіжності очікувань і оцінок результату тощо [3].

Таким чином, дисгармонія спілкування, яка пов'язана з прагненням особистості до домінування, призводить до недотримання норм комунікативної поведінки, зіткнення інтересів, конфронтативності форм спілкування, відсутності ефективного результату комунікативного акту, агресивності вербальних і невербальних дій. І, в свою чергу, дисгармонійний розвиток комунікативної взаємодії може спровокувати комунікативний конфлікт.

Саме тому знання законів виникнення, розвитку та виходу з конфліктних ситуацій є надзвичайно потрібним і актуальним.

Отже, завданнями нашої статті є:

1. Виокремити психологічні механізми виходу із конфліктних комунікативних ситуацій;
2. Експлікувати виокремлені психологічні механізми виходу із конфліктної комунікативної взаємодії.

#### **Виклад основного матеріалу і результатів дослідження.**

Враховуючи психологічні теорії та концепції, виокремлені вченими динамічні характеристики конфліктної комунікативної ситуації, типи конфліктних ситуацій, структурні характеристики та складові конфліктної комунікативної ситуації, які були описані в наших попередніх публікаціях, зробимо спробу навести *психологічні механізми виходу із конфліктних комунікативних ситуацій*. На наш погляд, до них відносяться:

**1. Мовний (вербальний) або паралінгвістичний (невербальний) рапорт** — створення загального сприятливого контексту щодо вербального або невербального повідомлення, що характеризується високим ступенем спостережливості, готовністю продовжувати комунікативний контакт і приймати співрозмовника з його / її негативними рисами, характеристиками, а також дотримуватися цілей комунікації.

Рапорт як механізм виходу з конфліктної комунікативної ситуації передбачає, що людина буде використовувати різні модальності сприйняття: дискретну, візуальну, аудіальну і кінестетичну, уявляючи або моделюючи те, чого не існує в даний момент мовлення. Калібрування цих уявлень (репрезентацій) допомагає прогнозувати, що саме буде робити людина з метою виходу із конфліктної комунікативної ситуації.

**2. Заряження** — це спосіб впливу на інших людей, який ґрунтується на переживанні ними тотожних емоцій.

**3. Перевтілення** — актуалізація певного фізіологічного стану, завдяки якому людина буде впливати на стани співрозмовника (стан страху, гніву, радості) за допомогою досягнення іншого стану, перевтілення співрозмовника у цей стан (напр., стан компромісу у відповідь на стан образи).

**4. Рефреймінг** — механізм, що дозволяє змінити особливості сприйняття певної події або предмета шляхом виходу за межі їх сталого сприйняття.

Даний вид мовленнєвої поведінки також передбачає використання технології «тролінгу» як копірайт-технології створення і розповсюдження провокаційних матеріалів (текстів, відео, музики та ін.), коментарів у мережі Інтернет з метою емоційно образити, особистісно знецінити, применшити ставлення до даної людини партнерів по комунікації.

**9. Мовленнєва поведінка у формі уникнення.** Як правило, дану форму мовленнєвої поведінки людина приймає у тому випадку, коли гостро відчуває деструктивні функції конфліктності. Під деструктивними функціями конфліктності (конфлікту) ми розуміємо погіршення соціально-психологічного клімату, неадекватне сприйняття і / або нерозуміння конфліктуючими сторонами одне одного; небажання здійснювати співробітництво між партнерами по спілкуванню в ході конфлікту і після нього; виникнення духу конфронтації, який ніби «затягує» людей у боротьбу і змушує їх прагнути до досягнення перемоги будь-якою ціною, а не розв'язання реальних проблем та подолання неузгодження з партнерами по взаємодії; актуалізація неприйняття партнера по спілкуванню, його особистісних характеристик [1; 2; 4; 7].

За спрямованістю мовленнєва поведінка в конфліктних комунікативних ситуаціях може бути обернена на себе, на соціум (на інших осіб) чи на предмет конфліктної комунікативної ситуації.

Йдеться про рефреймінг змісту, контексту, смислу, тобто рефреймінг може стосуватись будь-якої інформації, в тому числі рефреймінг міфів, скриптів, архетипів та ін.

**5. Візуально-кінестетична дисоціація** — психологічний механізм позбавлення нав'язливого страху шляхом відсторонення від проблеми, усунення цієї проблеми за допомогою фантазійних та / або уявних образів.

**6. Механізм «перевтілення»** — сприйняття конфліктної ситуації з позиції іншої людини, так, як її можна зрозуміти з іншої точки зору.

**7. Раціональний аналіз конфліктної ситуації.** Такий механізм передбачає здатність співрозмовників раціонально осмислити конфліктну ситуацію, навести потрібні аргументи, пояснити цю ситуацію спокійно та розважливо.

**8. Механізм дисоціації.** Йдеться про примусове відсторонення учасників конфліктної ситуації від тривожних подій, навіть якщо вони беруть участь у цих подіях в даний момент часу. З метою актуалізації механізму дисоціації слід намагатися ніби «перевести» людину з домінування кінестетичного (внутрішнього) переживання до аспекту домінування візуальних (зовнішніх) образів. Бажано за допомогою відповідних субмодальностей зробити ці образи дещо відстороненими, «архівними» (було колись, вже не трапляється) тощо.

**9. Механізм нагнітання (або «саспенс»)** — створення найбільш інтенсивного емоційного уявлення щодо певної конфліктної ситуації, створення напруженого очікування, заснованого на прямій або комплементарній

емоційній синергії з учасником конфлікту. Механізм нагнітання базується на можливостях фіксації як на негативних, так і на позитивних якостях учасників конфлікту.

**10. Механізм прогнозування розвитку конфліктної ситуації** — виявлення причин конфліктної ситуації, оцінка ймовірних наслідків і спрямування конфлікту.

**11. Механізм упередження конфліктної ситуації** завдяки аналізу конфліктної ситуації значно обмежує можливості учасників конфлікту, тим самим ніби упереджуючи розвиток конфлікту.

**12. Механізм стимулювання конфліктної ситуації** на відміну від упередження спрямований на провокативне розгортання конфліктної ситуації з метою її конструктивного розв'язання. Наприклад, з метою стимулювання розв'язання конфліктної ситуації можна винести проблему на широке громадське обговорення або розкритикувати конфліктну ситуацію в процесі обговорення членами великої соціальної групи.

**13. Механізм регулювання конфліктної ситуації.** Регулювання спрямоване на обмеження та послаблення конфлікту і спрямування його з метою швидкого його розв'язання. Регулювання конфліктів є доволі складним процесом, у якому виділяються такі етапи:

- визнання конфліктуючими сторонами факту існування конфлікту;
- встановлення та визнання норм здійснення конфліктної поведінки між конфліктуючими сторонами. Наприклад, можна досягти певної домовленості (навіть формалізованої, зокрема у вигляді угоди) щодо системи взаємостосунків між конфліктуючими сторонами і, таким чином, легітимізувати конфлікт (іноді саме усвідомлення сутності конфлікту та договірна система взаємостосунків суттєво сприяють розв'язанню конфліктних комунікативних ситуацій);
- здійснення контролю за розповсюдженням інформації з метою запобігання інформаційному дефіциту (моніторинг);
- вилучення з інформаційних потоків перекручувань і чуток, що сприяють ескалації конфлікту (конфліктологічна експертиза);
- організація ефективного конструктивного спілкування між суб'єктами конфлікту (арбітраж, посередництво, медіація);
- зниження соціально-психологічної напруженості в суспільстві та робота з неформальними лідерами конфліктуючих сторін (деескалація);
- зміни в умовах взаємодії сторін конфлікту, використання методів заохочення та покарання.

**14. Механізм конфронтації** передбачає намагання особистості задовольнити власні інтереси за рахунок інтересів іншої сторони.

**15. Механізм пристосування** — принесення в жертву власних інтересів з метою виходу із конфлікту (таким чином, маємо справу із внутрішнім конфліктом, спричиненим самоприниженням та пасивністю).

**16. Механізм ухилення** — відсутність як прагнення до корпоративної взаємодії, так і тенденції до досягнення власних цілей.

**17. Механізм конкуренції** — змагальна взаємодія, не зорієнтована на обов'язкові втрати особистісних інтересів для іншої сторони конфлікту.

**18. Механізм знаходження компромісу** — механізм взаємних поступок і прийняття точки зору партнера з конфліктної взаємодії.

**19. Механізм співробітництва** — ухвалення рішень, що цілком задовольняють інтереси обох сторін конфлікту.

**20. Механізм форсайту** — процес побудови бачення майбутнього, спрямований на підвищення якості рішень, які приймаються, та виконання доцільних, планомірних дій, які сприяють розв'язанню конфліктів.

**21. Механізм переконання та міфологізації** — використання узагальнюючих ідей-правил, які тенденційно розмежують цілісну об'єктивну реальність на ілюзорні штампи-кліше, в які вірить людина, та на істинні переконання, які включають соціальні стереотипи, авторитети, культурні традиції, елементи пропаганди тощо.

**22. Механізм фреймінгу конфліктної ситуації.** Мається на увазі аналіз компонентів конфліктної ситуації, рівнозначної інтерпретації реальних подій, що дозволяє конфліктуючим сторонам одночасно сприйняти ситуацію у двох (або більше) полярних фреймах.

**23. Механізм наративу** — викладення взаємопов'язаних подій у послідовності слів або образів, що стимулює осіб до знаходження виходу із конфліктної ситуації.

**24. Механізм навіювання** — механізм здійснення психологічного впливу на підсвідомість особистості, який ґрунтується на некритичному (часто — неусвідомлюваному) сприйнятті інформації.

Також вважаємо за потрібне зазначити, що сформованість у людини психологічних механізмів виходу із конфліктних ситуацій зумовлюється рівнями конфліктності, які свідчать про актуалізацію механізмів у випадку реагування у конфліктній ситуації. Це такі рівні: елементарний, формальний, низький, середній, достатній та оптимальний.

*Елементарний рівень конфліктності* характеризується відсутністю у суб'єкта конкретних, значущих знань про конфлікт та способи поведінки в ньому. Як правило, не аналізуються причини конфлікту та його наслідки. Відсутнє диференціювання сфер виникнення конфліктів, має місце перенесення протистояння, яке виникло в одній сфері стосунків, на інші сфери чи ситуації. Партнер психологічно пригнічується, нівелюється його соціальний статус. Поведінка конфліктера стає ригідною, самоконтроль і самокритичність, як правило, мають низький рівень.

*Формальний рівень конфліктності* вказує на наявність у суб'єкта деяких знань щодо природи конфлікту та способів поведінки в ньому, але вони переважно носять формальний характер. Стан психічного напруження та агресія відносно опонента неодмінно актуалізуються у конфліктній взаємодії. Здатність до рефлексування власних дій має низький рівень розвитку. Ініціатор конфлікту намагається залучити до нього інших учасників.

*Низький рівень конфліктності* передбачає наявність у суб'єкта системних знань щодо природи конфлікту та способів його розв'язання, але вони не застосовуються ним на практиці. Він усвідомлено надає перевагу конкретним вчинкам або компромісним діям, не намагаючись критично

переосмислити ситуацію. Невпевненість у собі викликає у суб'єкта почуття психологічного дискомфорту, конфліктер свідомо відмовляється від вибору вчинків за внутрішніми переконаннями.

*Середній рівень конфліктності* свідчить про те, що у суб'єкта є досить стійка, сформована система знань про конфлікт, його види та можливі способи врегулювання. Проте останні не фасилітують позитивне розв'язання суб'єктом конфліктних ситуацій. Суб'єкт досить пасивно сприймає існуючі норми поведінки, які нав'язуються іншими, прагне до досягнення особистісної автономії навіть за рахунок нівелювання власних інтересів.

*Достатній рівень конфліктності* є характерним для суб'єкта, який має цілісну систему знань щодо природи конфліктів, їхньої динаміки, видів, можливих причин та ефективних способів їх розв'язання. Характерним є високий рівень емпатії, здатності до орієнтації на встановлення позитивних емоційних зв'язків. Людина, яка характеризується достатнім рівнем конфліктності, використовує існуючі знання для прогнозування попередження та успішного розв'язання конфліктів, займає активну позицію під час пошуку конструктивних рішень.

*Оптимальний рівень конфліктності* є відмінною рисою суб'єкта зі сформованою системою знань щодо природи конфлікту, його динаміки, виду, можливих причин та ефективних способів розв'язання. Суб'єктом чітко усвідомлюється значущість уміння знаходити оптимальні способи розв'язання конфлікту. Має місце високий рівень сформованості почуття власної гідності та здатність поважати опонента, що забезпечує сприятливе емоційне самопочуття під час розв'язання конфліктної ситуації. У конфліктній взаємодії створюється та підтримується атмосфера партнерства. Характерним є свідоме уникнення постконфліктного протистояння [5].

**Висновки та перспективи подальшого дослідження.** Підсумовуючи все сказане вище, зазначимо, що було виокремлено та проаналізовано психологічні механізми виходу із конфліктних комунікативних ситуацій. Також були описані рівні конфліктності, які свідчать про актуалізацію механізмів у випадку реагування під час конфліктної ситуації.

В наступних публікаціях плануємо описати та проаналізувати психологічні особливості мовленнєвої поведінки старшокласників у конфліктних комунікативних ситуаціях.

## Список використаних джерел і літератури

1. Агишева Н. К. Конфликт как предмет научного анализа / Н. К. Агишева // Медицинская психология. — 2007. — № 3. — С. 3–10.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — СПб.: Питер, 2016. — 528 с.
3. Волкова О. С. Прагматингвистические особенности межличностного общения в коммуникативной ситуации «бытовой конфликт» (на материале английского языка) : автореф. дис. ... канд. филол. наук : 10.02.04 / Волкова О. С. — Волгоград, 2009. — 23 с.
4. Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер; под общ. ред. Л. Г. Ионина. — М.: Идея-Пресс, Дом интеллект. кн., 2000. — 205 с.
5. Почакаева И. С. Культура поведения в конфликте — как ее формировать / И. С. Почакаева // Воспитание школьников. — 2009. — № 2. — С. 34–38.

6. Третьякова В. С. Речевой конфликт и гармонизация общения: автореф. дис. ... д-ра филол. наук : 10.02.01 / В. С. Третьякова. — М., 2003. — 36 с.
7. Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research / M. Deutsch // Journal of Social Issues. — 1994. — Vol. 50, No 1. — P. 89–94.

## REFERENCES

1. Agisheva, N. K. (2007). Konflikt kak predmet nauchnogo analiza [Conflict as a subject of scientific analysis]. *Meditsinskaiia psikhologiya — Medical psychology*, 3, 3–10 [in Russian].
2. Antcupov, A. Ia. & Shipilov, A. I. (2016) *Konfliktologiya [Conflictology]*. Saint Petersburg: Piter [in Russian].
3. Volkova, O. S. (2009) Pragmalingvisticheskie osobennosti mezhlichnostnogo obshcheniia v kommunikativnoi situatsii «bytovoi konflikt» (na materiale angliiskogo iazyka) [Pragmalinguistic peculiarities of interpersonal communication in the communicative situation «everyday conflict» (on the material of the English language)]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Volgograd [in Russian].
4. Kozer, L. (2000) *Funktsii sotcialnogo konflikta [Functions of social conflict]*. L. G. Ionin (Ed.). Moscow: Ideia-Press, Dom intellekt. kn. [in Russian].
5. Pochekaeva, I. S. (2009) Kultura povedeniia v konflikte — kak ee formirovat [The culture of behaviour in conflict — how to shape it]. *Vospitanie shkolnikov — Education of schoolchildren*, 2, 34–38 [in Russian].
6. Tretiakova, V. S. (2003) Rechevoi konflikt i garmonizatciia obshcheniia [Speech conflict and harmonization of communication]. *Extended abstract of Doctor's thesis*. Moscow [in Russian].
7. Deutsch, M. (1994) Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research. *Journal of Social Issues*, Vol. 50, 1. 89–94.

### **Бегунов Дмитрий Александрович**

соискатель кафедры возрастной и педагогической психологии  
Ровенского государственного гуманитарного университета

## **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ВЫХОДА ИЗ КОНФЛИКТНЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ СИТУАЦИЙ**

### **Резюме**

Статья рассматривает исследования речевого поведения в конфликтной коммуникативной ситуации. Предпринята попытка выделить и проанализировать психологические механизмы выхода из конфликтного коммуникативного взаимодействия. Также описаны уровни конфликтности, которые свидетельствуют об актуализации механизмов в случае реагирования при конфликтной ситуации.

**Ключевые слова:** конфликтная коммуникативная ситуация, психологические механизмы, конфликтность, речевое поведение, конфликт.

**Dmytro Bihunov**

Ph.D. student of the Department of Developmental and Pedagogical Psychology,  
Rivne State University of the Humanities

## **PSYCHOLOGICAL MECHANISMS OF EXIT FROM CONFLICT COMMUNICATIVE SITUATIONS**

### **Abstract**

The article examines the study of the speech behaviour in the conflict communicative interaction. Describing it, an attempt was made to identify and analyse psychological mechanisms of exit from conflict communicative situations. Among them there are: linguistic (verbal) and paralinguistic (non-verbal) report, infection, reincarnation, reframing, speech behaviour in the form of avoidance, visual-kinaesthetic dissociation, the mechanism of «reincarnation», rational analysis of the conflict situation, the mechanism of «dissociation», the mechanism of aggravation (or suspense), the mechanism of prediction of the conflict situation development, the mechanism of prevention of the conflict situation, the mechanism of stimulation of the conflict situation, the mechanism of regulation of the conflict situation, the mechanism of avoidance, the mechanism of rivalry, the mechanism of finding the compromise, the mechanism of cooperation, the mechanism of foresight, the mechanism of conviction and mythologization, the mechanism of conflict situation framing, the mechanism of the narrative, the mechanism of suggestion.

Besides, there were also described conflict levels which indicate the actualization of the mechanisms during the conflict situation.

**Key words:** conflict communicative situation, psychological mechanisms, proneness to conflict, speech behaviour, conflict.

*Стаття надійшла до редакції 26.05.2018*