



УДК 159.9

COMMUNICATION CONFLICTS: CAUSES AND SOLUTIONS
КОНФЛІКТИ В СПІЛКУВАННІ: ПРИЧИНИ ТА ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ**Shutiak I. A./ Шутяк І. А.***Заслужений вчитель України/Zasluzhenyy vchytel Ukrainy*

ORCID: 0009-0008-0513-8101

Kubina A. P./ Кубіна А. П.,**Kaminna O.V./ Камінна О. В.***3rd year student majoring in / студентка 3 курсу за спеціальністю**Finance, banking and insurance, Department of Management and Economy/**Фінанси, банківська справа та страхування факультету управління та економіки**Khmelnytsky University of Management and Law/**Khmelnytskyi, Heroes of the Maidan, 8, 29013**Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова**м. Хмельницький, Героїв Майдану, 8, 29013*

Анотація. Ця стаття присвячена аналізу причин, типів та методів подолання комунікаційних конфліктів. Спираючись на наукові джерела та опитування, автори визначають поняття конфлікту та досліджують фактори, що його провокують, як об'єктивного (розбіжність інтересів), так і суб'єктивного (риски особистості) характеру. Зазначається, що найбільш поширеним видом є міжособистісні конфлікти. Дослідження також виявляє ефективні методи подолання конфліктних ситуацій, включаючи вміння вибачатися, відкритий діалог та компроміс.

Ключові слова: конфлікт, причини, асоціації, вирішення, активне слухання, "Я-висловлювання", спільне «знаменник», конструктивна критика.

Вступ.

В сучасному світі, де спілкування стало не лише засобом передачі інформації, але й важливим елементом соціальної взаємодії, конфлікти в спілкуванні набули особливого значення. Вони можуть виникати між колегами на роботі, в сім'ї, в сфері громадського життя або навіть в онлайн-середовищі. Причини таких конфліктів досить різноманітні, але їх наслідки можуть бути серйозними як для взаємин між людьми, так і для психічного стану окремих осіб. У цій статті ми розглянемо основні причини конфліктів в спілкуванні, а також вивчимо шляхи їх вирішення, спираючись на сучасні теорії та практичні досвід.

Основний текст.

Слово "конфлікт" походить від латинського "conflictio", що означає "зіткнення". Проте, різні наукові школи та течії мають власні теорії та концепції щодо природи конфлікту, що ускладнює його однозначне визначення і створює перешкоди як у теоретичному, так і практичному застосуванні цього поняття.

О. А. Біловодська, трактує поняття "конфлікт" як ситуацію протистояння двох або більше сторін, які мають несумісні цілі, цінності, інтереси або потреби [1, с. 178].

Її трактування поняття "конфлікт" надає глибоке осмислення цього явища. Згідно з такими поглядами, конфлікт представляє собою ситуацію протистояння двох або більше сторін, які мають несумісні цілі, цінності, інтереси або потреби. Вона підкреслює кілька ключових аспектів цього



поняття, а саме, спершу, вказує на те, що конфлікт може виникати між будь-якою кількістю сторін, включаючи групи людей, організації чи держави. Другий аспект полягає у тому, що конфлікт виникає через суперечності між сторонами, які виявляють активну взаємодію у спробах досягти своїх цілей. Також, враховується, що конфлікт є динамічним явищем, яке постійно змінюється, і може мати негативні наслідки, такі як шкода для учасників та руйнування відносин чи ресурсів.

Н. П. Краснова, українська дослідниця в галузі психології, трактує поняття "конфлікт" як ситуацію протиставлення двох або більше сторін, які мають несумісні цілі, цінності, інтереси або потреби [2, с. 109-111].

Погляди авторки на конфлікт відображають глибоке розуміння психологічних аспектів цього явища. Згідно з її дослідженнями, конфлікт може виникати між двома або більшою кількістю сторін, але вона підкреслює, що у всіх випадках сторонами є особистості. Підкреслення внутрішньоособистісного конфлікту, що виникає у внутрішньому світі людини, є однією з ключових особливостей її підходу.

Основною ідеєю трактування Н. П. Краснової є роль емоцій у конфлікті, саме, вона наголошує, що емоції, такі як гнів, страх чи образа, можуть посилювати конфлікт і створювати емоційну напруженість, що ускладнює його вирішення. Важливо зазначити, що трактування поняття "конфлікт" Н. П. Красновою фокусується на психологічних аспектах конфлікту. Її підхід допомагає зрозуміти, як емоції та особистісні особливості людей впливають на виникнення та розвиток конфлікту.

Важливо зазначити, що не існує єдиного універсального визначення конфлікту, яке б задовольняло всі наукові школи та течії, а вибір того чи іншого підходу до дефініювання конфлікту залежить від мети дослідження, а також конкретної ситуації [3, с. 80-81].

На нашу думку, конфлікт - стан протиріч між індивідами, групами або організаціями, який супроводжується негативними емоціями та може виникнути через різниці у цінностях, інтересах чи переконаннях.

Конфлікти в спілкуванні виникають з різних об'єктивних та суб'єктивних причин, які взаємодіють між собою, ускладнюючи комунікацію та взаєморозуміння між людьми (рис. 1). Об'єктивні причини, такі як розбіжність інтересів і обмеженість ресурсів, нерідко виходять за межі контролю окремих осіб і виникають з натуральної конкуренції та потреб спільної взаємодії. Наприклад, коли дві сторони мають різні цілі чи борються за обмежені ресурси, конфлікт стає майже неминучим. Нечітка комунікація, також, стає ґрунтом для конфліктів, коли люди не можуть точно висловити свої думки чи не можуть правильно сприйняти інформацію, що надходить від партнера зв'язку, що може призвести до непорозумінь та роздратування, що, у свою чергу, загострює конфліктну ситуацію. Навіть несприятливі умови, такі як шум або втома, можуть поглиблювати конфлікт, роблячи людей менш терплячими та більш схильними до конфліктів [4, с. 188].

Суб'єктивні причини, такі як особистісні особливості та негативні установки, також можуть впливати на виникнення конфліктів. Особистості



людей, їх темперамент і стиль спілкування можуть робити їх більш схильними до конфліктів, особливо в ситуаціях, де вони почуваються некомфортно. Негативні аспекти, такі як підозрілість та недовіра, можуть також збільшувати імовірність конфліктних ситуацій, роблячи людей менш схильними до компромісів та співпраці [5, с. 373-375].

Отже, конфлікти в спілкуванні мають комплексну природу, що включає як об'єктивні, так і суб'єктивні фактори. Розуміння цих причин може допомогти вирішувати конфлікти та зберігати позитивні взаємини між людьми [6, с. 95].

З метою розкриття та розуміння теми конфліктів у спілкуванні, їх причин та можливих шляхів вирішення, в рамках даної статті було проведено анонімне анкетування серед групи респондентів. Аналіз отриманих даних має на меті виявлення ключових факторів, що впливають на виникнення та подальший розвиток конфліктних ситуацій у спілкуванні. Пропонуємо розглянути дані показники (рис. 2), що відображають різноманітні аспекти взаємодії між людьми у контексті конфліктів, що базуються на відгуках та досвіді учасників даної комунікації.

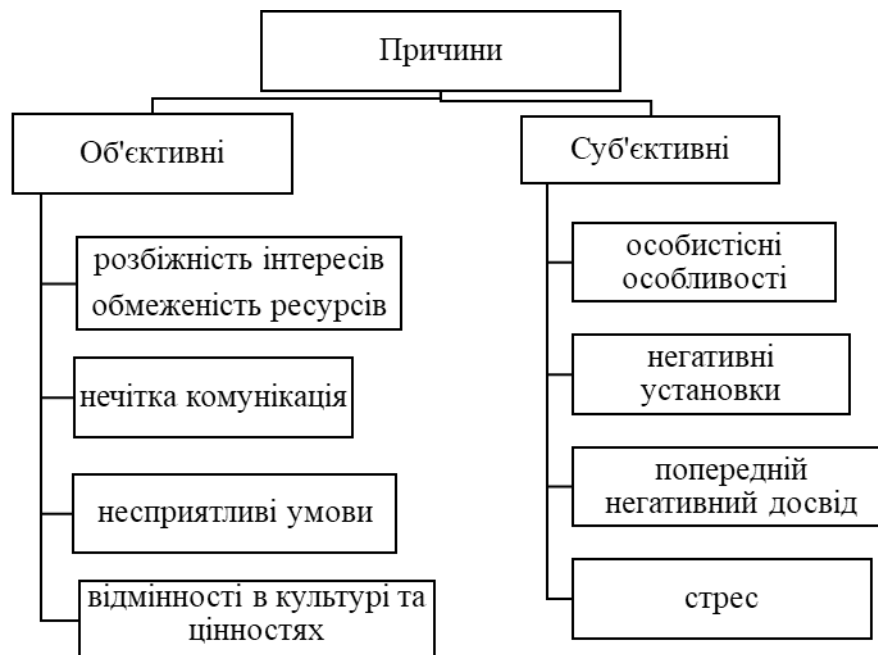


Рисунок 1 – Причини виникнення конфліктів в спілкуванні*

*Примітка. Складено авторками на основі [7, с. 80]

З отриманих даних можна зробити висновок, що конфлікти у середовищі респондентів переважно не є поширеним явищем. Більшість людей, а саме 80% зазначили, що конфлікти у їхньому житті виникають рідко або ж іноді. Водночас 13,3% опитуваних стверджують, що конфлікти у їхньому середовищі майже не виникають, проте, конфлікти як часте явище виникають у 6,7% респондентів, і жоден з опитуваних не обрав варіант дуже частого виникнення конфлікту. Наведені дані свідчать про те, що в цілому середовище респондентів можна охарактеризувати як досить мирне й таке, де конфлікти не є типовою складовою щоденного спілкування. Однак, важливо звернути увагу на те, що невелика частина опитуваних все ж стикаються з конфліктами часто, тобто, в



певному аспекті або в певній групі людей існують причини, які провокують виникнення конфліктних ситуацій.

Стосовно особистого ставлення до конфліктів як вища в спілкуванні, то більшість опитуваних (66,7%) вважають конфлікти нормальною частиною життя, що свідчить про те, що вони сприймають конфлікти як необхідний елемент взаємодії і розвитку у спілкуванні. Також, у одній з прописних відповідей опитуваною особою зазначено: «Вважаю, що іноді конфлікти є необхідною частиною спілкування для владнання тієї чи тієї ситуації», що не можливо заперечити

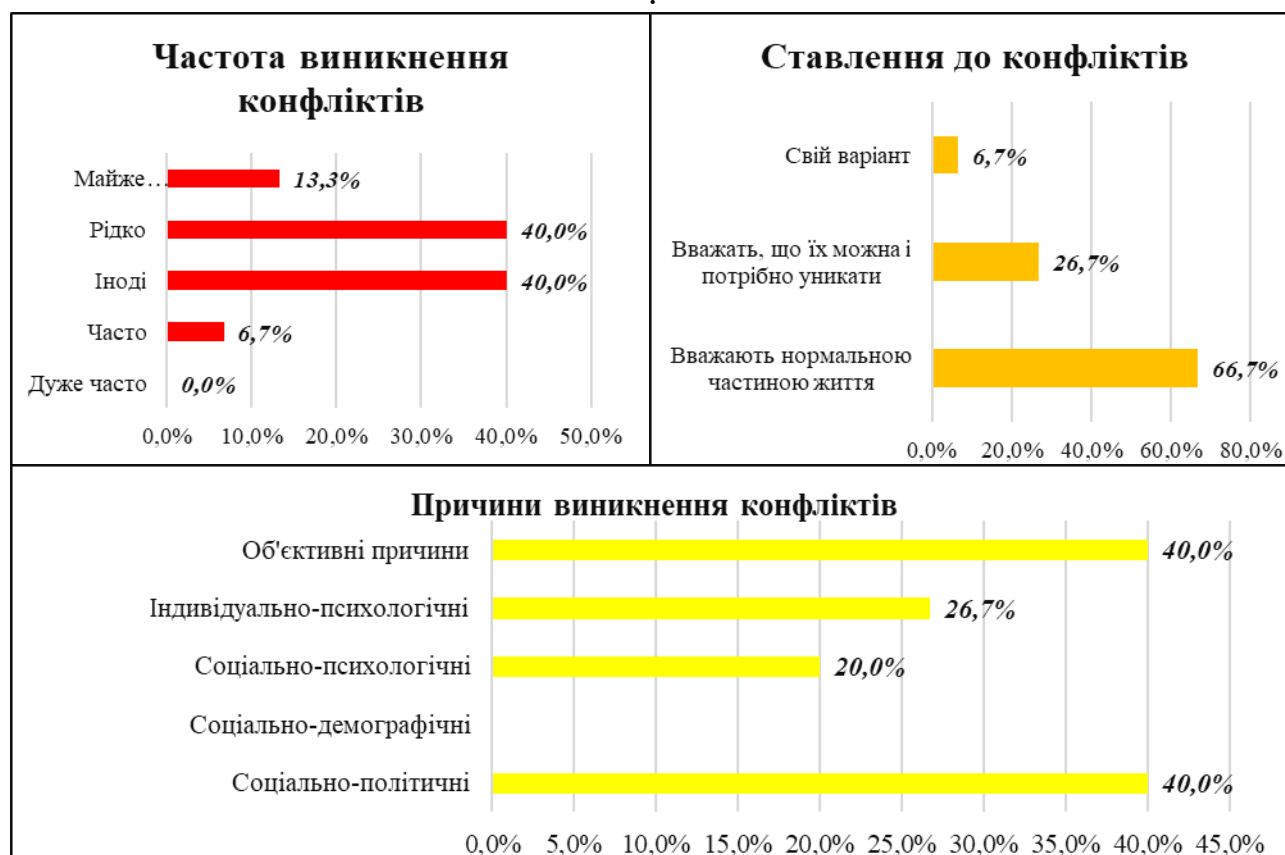


Рисунок 2 – Зведені дані за результатами опитування на тему «Конфлікти у спілкування: їх причини та шляхи вирішення»*

*Примітка. Складено авторками за результатами дослідження.

Із відповідей на запитання про найчастіші причини, що стимулюють виникнення конфліктів бачимо, що значну роль відіграють соціально-політичні та об'єктивні причини, які займають близько по 40% відповідей, а це свідчить про те, що суспільно-політичні контексти та об'єктивні фактори, такі як обмеженість ресурсів та розбіжності в меті, цінностях та уявленнях, відіграють ключову роль у виникненні конфліктів. Щодо інших варіантів відповідей, то індивідуально-психологічні чинники, також, мають значний вплив (26,7%), вказуючи на те, що особистість кожного учасника впливає на його сприйняття та реакцію на конфліктні ситуації. Соціально-психологічні ж аспекти, які включають взаємовідносини в групах та інші групові мотиви, виявилися менш важливими (20%) у порівнянні з іншими факторами. Значення соціально-



демографічних факторів виявилось найнижчим (0%), що може свідчити про те, що такі риси, як вік, стать чи національна приналежність, мають менш значущий вплив на виникнення конфліктів, принаймні у контексті дослідження, проведеного серед даної групи. У контексті даних результатів важливо, також, розуміти, які саме види конфліктів найчастіше виникають у спілкуванні серед опитуваних (рис. 3).

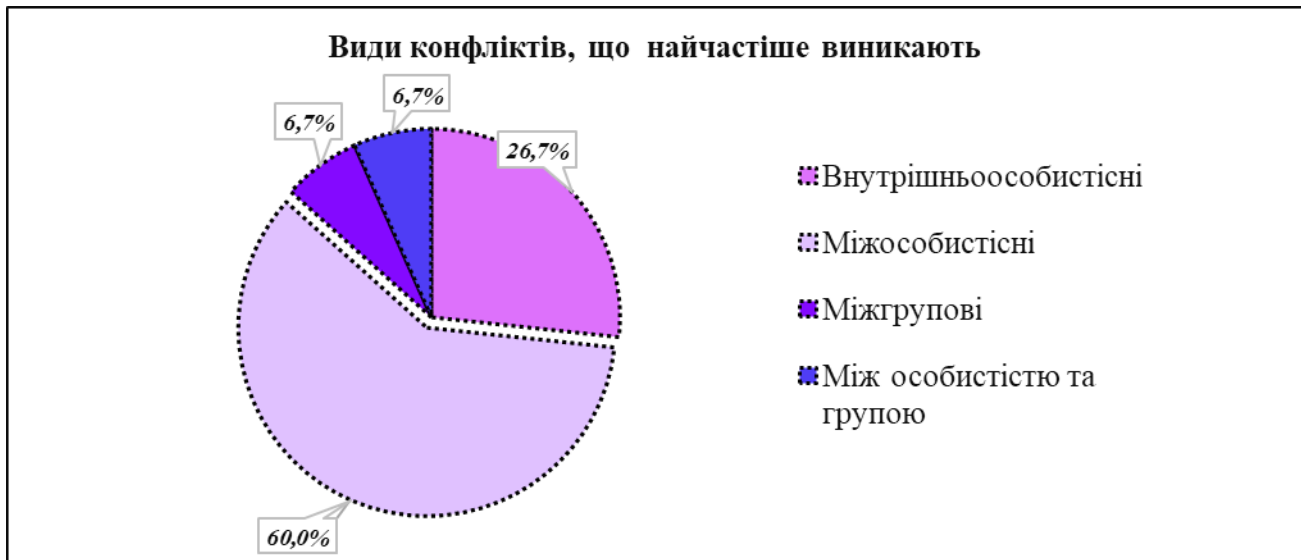


Рисунок 3 – Зведені дані за результатами опитування про види конфліктів, що найчастіше виникають у спілкуванні респондентів*

**Примітка. Складено авторками за результатами дослідження.*

Результати анкетування показують, що найчастіше респонденти стикаються з міжособистісними конфліктами, які становлять 60% відповідей, а це означає, що конфлікти між двома або більше особами є досить поширеним явищем у спілкуванні. Також, зазначимо, що внутрішньоособистісні конфлікти, які виникають внаслідок боротьби протилежних мотивів, цінностей, потреб або прагнень в одній особистості, є значущими, але менш поширеними (26,7%). Міжгрупові конфлікти, також конфлікти між особистістю і групою відображаються на відносно невеликій частці відповідей (по 6,7%), що вказує на меншу поширеність таких видів конфліктів у порівнянні з міжособистісними.

Для розуміння загальних асоціацій щодо конфліктів у середовищі опитуваних, було також запропоновано запитання з відкритою відповіддю. Кожна та кожний з респондентів мали вписати по три слова, що першими їм спадають на думку при чутті дефініції «конфлікт». Загальний результат свідчить про те, що респонденти асоціюють конфлікт з різноманітними емоційними та соціальними аспектами. Серед найчастіших асоціацій виявлені такі слова як "непорозуміння", "злість", "агресія", "образа", "сварка", "бійка", а це свідчить про те, що конфлікти сприймаються як складні ситуації, які можуть бути пов'язані зі стресом та емоційною напруженістю. Однак, також присутні й більш конструктивні асоціації, такі як "діалог", "проблема", "компроміс", "вирішення". А це говорить про те, що деякі респонденти, також, розглядають



конфлікти як можливість досягнення розв'язання проблем та покращення взаємин. Отже, можна зробити висновок, що конфлікти у спілкуванні сприймаються переважно як складні ситуації, але при цьому з вірою в можливість їх вирішення через відкритий діалог, пошук компромісів тощо.



Рисунок 4 – Зведені дані за результатами опитування про найефективніші шляхи вирішення конфліктів на думку опитуваних*

*Примітка. Складено авторками за результатами дослідження.

Важливим та необхідним етапом у будь-якій конфліктній ситуації є її вирішення (рис. 4). Адже це допомагає не лише вирішити саму ситуацію та знайти оптимальне рішення, а й є стимулом до розвитку стосунків між сторонами. З опитування бачимо, що найефективнішими шляхами вирішення конфліктів у спілкуванні опитувані вважають вміння вибачати (73,3%), відкритий діалог (66,7%) і компроміс (66,7%). Тобто, більшість опитуваних осіб вважають розв'язання конфліктів через спілкування та здатність до вибачення як найбільш ефективними. За цими методами слідує вміння прощати (33,3%) і звернення по допомогу до третьої сторони (26,7%), які, хоч і менш популярні, та все ж займають вагому частку і, також, вважаються ефективними способами вирішення конфліктів. В цілому, можемо бачити тенденцію, де відносно активно респондентами був обраний кожен з запропонованих варіантів.

Отже, у рамках даного дослідження та анкетування серед групи людей виявлено, що більшість стикаються з конфліктами у їхньому спілкуванні рідко або ж іноді. Встановлено, що соціально-політичні та об'єктивні причини є переважно головними стимулами конфліктів, а найпоширенішим видом є міжособистісні конфлікти. Більшість схиляється до думки, що найефективнішими методами вирішення конфліктів є вміння вибачати, відкритий діалог і компроміс. Також, респонденти асоціюють конфлікти зі неприємними ситуаціями, але при цьому також розглядають їх як можливість досягнення розв'язання проблем та розвитку у стосунках.

Як показують результати опитування, представлені вище, більшість людей визнають, що конфлікти є невід'ємною частиною життя, і стикаються з ними рідко або іноді. Однак, навіть за таких умов, важливо володіти знаннями та навичками, щоб ефективно вирішувати конфлікти, коли вони виникають. Нижче наведено декілька шляхів, які можуть допомогти у цій справі.



Першим важливим кроком є активне слухання, що означає не лише фізично присутній у розмові, але й по-справжньому розуміти позицію іншої сторони. Підтверджуйте своє розуміння, перефразовуючи те, що ви почули, та задавайте уточнюючі питання, щоб уникнути непорозумінь. Другим важливим аспектом є вираження власних емоцій та почуттів з використанням "Я-висловлювання". Замість того, щоб звинувачувати або критикувати, важливо говорити про свої почуття та потреби відкрито та щиро, що допомагає створити атмосферу взаєморозуміння та сприяє знаходженню спільного рішення.

Ще одним, кроком є пошук спільного «знаменника» та фокус на вирішенні проблеми, а не на особистих переконаннях. Знаходження компромісних рішень, які враховують потреби обох сторін, допоможе побудувати конструктивні відносини та запобігти подальшим конфліктам. Крім того, використання конструктивної критики є важливим елементом у вирішенні конфліктів. Зосередження на конкретній поведінці та запропонування альтернативних способів можуть сприяти полегшенню напруги та покращенню взаєморозуміння. Якщо конфлікт не вдається вирішити самотійно, важливо не боятися звернутися за допомогою до третьої нейтральної сторони.

Важливо пам'ятати, що не існує універсального шляху для вирішення конфліктів. Кожна ситуація є унікальною, і тому важливо підбирати відповідні методи й підходи.

Висновки.

У статті було досліджено природу конфліктів в спілкуванні, їх причини та можливі шляхи вирішення. Встановлено, що конфлікти є невід'ємною частиною життя, але більшість людей стикаються з ними рідко або ж іноді. Серед причин конфліктів переважають соціально-політичні та об'єктивні фактори, а найпоширенішим видом конфліктів є міжособистісні.

Дослідження показало, що найефективнішими методами вирішення конфліктів є вміння вибачати, вести відкритий діалог і йти на компроміс. Важливо пам'ятати, що не існує універсального способу вирішення конфліктів, і кожна ситуація потребує індивідуального підходу. Використання методів активного слухання, "Я-висловлювань", пошуку спільного "знаменника" та конструктивної критики може допомогти у подоланні конфліктних ситуацій та налагодженні конструктивних взаємовідносин.

Література.

1. Біловодська О. А. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Економіка та суспільство*. 2017. № 10. С. 177-182. URL: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/63840>
2. Краснова Н. П. Види конфліктів у діловому спілкуванні. *Науковий вісник Ужгородського університету*. 2013. Вип. 26. С. 108–111.
3. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. *Галицький економічний вісник*. 2013. № 2. С. 79-83. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/123456789/3054>
4. Мостенська Т. Л. Основні причини виникнення конфліктів в організаціях та шляхи к подолання. *Теоретичні та прикладні питання*



економіки. 2010. № 21. С. 188-189.

URL:http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8819/1/Zb21_25.pdf

5. Максименко Ю. В. Шляхи подолання конфліктних ситуацій на підприємстві. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2015. С. 372-376.

6. Цісецький О., Островерхов В., Нагорян Г. Кадрова політика як інструмент профілактики конфліктів на підприємстві. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. Тернопіль: Економічна думка, 2011. С. 94–97.

7. Новікова Н. Управління конфліктами в організації під час пандемії. *Галицький економічний вісник*. 2020. № 2 (41). С. 79-83.

Abstract. This article explores the causes, types, and solutions for communication conflicts. Based on scientific sources and surveys, the authors define conflict and examine the factors that provoke it, both objective (divergence of interests) and subjective (personality traits). Interpersonal conflicts are identified as the most common type. The study also reveals effective methods for overcoming conflict situations, including the ability to apologize, open dialogue, and compromise.

Key words: conflict, causes, associations, solutions, active listening, "I-expression", common "denominator", constructive criticism.

Науковий керівник: Заслужений вчитель України, Шутяк І.А.

Стаття відправлена: 08.04.2024р.