

## **ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПАТЕРНІВ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ**

*В статті розглянуті та проаналізовані патерни поведінки у конфліктних ситуаціях. На прикладі конфліктів продемонстрована взаємообумовленість патернів, стратегій та тактик поведінки у конфліктах. На основі аналізу патернів, стратегій та тактик ми можемо робити висновки щодо типу конфлікту.*

**Ключові слова:** патерни, стратегії та тактики, конфлікт

*В статье выделены и проанализированные паттерны поведения личности в конфликтных ситуациях. На примере конфликтов, показана взаимобусловленность стратегий, тактик и паттернов поведения в конфликтной ситуации. Также, в статье указано, что на основе анализа паттернов, стратегий и тактик поведения представляется возможным судить о типе конфликта.*

**Ключевые слова:** паттерны, стратегии, тактики, конфликт

*This article gives attention to the matter of patterns, strategies and tactics in conflicts. We show the correlation between patterns, strategies and tactics which we use in conflicts. Analyzing the patterns, strategies and tactics, which are used by parties to conflict, we can make a conclusion about type of the conflict.*

**Key words:** patterns, strategies, tactics, conflict

© Крилова-Грек Ю.М., 2013 р.

---

**Актуальність дослідження.** Сьогодні зміни, що відбуваються в Україні торкнулися суспільних сфер життя, віддзеркалюються у індивідуальній свідомості, впливають не тільки на загальний психічний стан людини, але й на зміни у розумінні загальнолюдських цінностей. Шалений темп життя, зростання напруги, провокують негативні емоції та стреси, що в свою чергу провокує суперечки та конфлікти і відображається на характері міжособистісного спілкування.

Виважена стратегія та тактика поведінки та врівноважений психічний стан дозволяють вибрати оптимальний шлях виходу із конфліктної ситуації. Тому формування уявлення про патерни поведінки та психологічну природу конфлікту є актуальним питанням дослідження.

В нашій роботі ми розглянемо міжособистісні конфлікти, причини їх виникнення, патерни поведінки у конфлікті та їх взаємозв'язок із стратегіями і тактиками, що використовуються у конфліктній ситуації.

**Виклад основного матеріалу.** Предметом міжособистісного спілкування є, згідно з О.О. Леонтьєвим певні зміни в психологічних відносинах індивідів [5, с. 256]. У свою чергу, конфліктне спілкування передбачає зміни у психологічних стосунках між його учасниками на етапах зародження, перебігу та розв'язання конфлікту.

Ми розглядаємо конфлікт як феномен, що містить три фази:

1) зародження через різну мотивацію, пов'язану з певними суб'єктивними та об'єктивними причинами; 2) досягнення найбільш гострої форми конфлікту; 3) фаза згасання-розв'язання конфлікту.

**Мета дослідження** – виділити патерни поведінки у міжособистісних конфліктних ситуаціях, розглянути взаємообумовленість патернів стратегій та тактик поведінки у конфліктах.

Передусім, уточнимо відмінності між поняттями стратегія тактика та патерн поведінки.

Стратегія поведінки це план досягнення певних комунікативних цілей для реалізації якого можливе використання різноманітних мовних та немовних засобів. Стратегічний задум обумовлює вибір тактики (конкретних дій) для досягнення певної комунікативної мети.

Патерн поведінки – це набір типових реакцій (шаблонів) які реалізуються у певній ситуації. Згідно з великою психологічною енциклопедією патерн представляє сталий елемент (елементи) або фрагмент (фрагменти) поведінки, які систематично повторюються [1].

Під патернами поведінки у конфліктній ситуації ми розуміємо сталі шаблони поведінки, які закріплені у свідомості і реалізуються у різних конфліктних ситуаціях. Патерн може реалізовуватись 1) через закріплену модель або зразок. 2) через конфігурацію або групування частей або елементів різних моделей або зразків у відповідну структуру, яка формує новий шаблон для наслідування. Тобто у першому випадку наслідується або копіюється вже відома модель поведінки. У другому випадку на основі різних елементів вибудовується нова цілісна модель поведінки. «Патерни є набагато мінливішими і набагато конкретнішими, ніж можливо було б допустити. Їх варіабельність не піддається опису» [10].

---

Патерн та стратегія поведінки взаємообумовлені. Стратегія поведінки обирається свідомо і нерідко заздалегідь. Стратегію можливо обирати, як засіб розв'язання або протікання конфлікту або конфлікт сам по собі може бути частиною загальної стратегії поведінки. Існуючи обставини та особисті якості індивіда обумовлюють використання або закріплення патернів, або утворення нових (через поєднання фрагментів різних патернів з певними змінами та доповненнями).

Основними патернами поведінки у конфліктних ситуаціях ми будемо вважати: захист, напад, нейтралітет, образа, контр-відповідь (опір), компроміс.

Притаманність певного виду патернів поведінки залежить від виховання, середовища та минулого досвіду (підсвідомі та культурні патерни): «Коли досвід (або у формі прямих вказівок, або у формі сприятливого збігу обставин) моделює вашу поведінку у межах певного контексту, поряд з новими поведінковими звичками формуються узагальнення та критерії, конгруентні даними формам поведінки. І навпаки, зміна ваших узагальнень або критеріїв щодо певного контексту призведе до змін у поведінці, конгруентним змінам у вашій моделі світу. Іншими словами, те, яким чином ви будете реагувати (поводитися) у даному контексті, визначатимуть ваші переконання відносно того, що добре, а що погано, що корисно, а що шкідливо, що цікаво чи важливо, а що небезпечно в конкретному контексті» [4].

Для досягнення мети комунікації учасники конфлікту дотримуються певних патернів поведінки, обираючи стратегії поведінки, для реалізації яких застосовуються різноманітні тактики, орієнтовані на задоволення власних потреб і реалізацію цілей на фоні певних психологічних настановлень: «Різні люди в однакових контекстах демонструють різні форми поведінки і більша частина їх форм поведінки у межах певного контексту буде повторюватися, коли вони в черговому випадку опиняться у межах цього контексту. Іншими словами, їх поведінку структуровано у вигляді патернів. Поширте ваші роздуми на будь-який

контекст, і ви виявите незмінні закономірності у вашій власній поведінці і в поведінці інших людей»[4].

На підставі досліджень К. Томаса і Р. Кілмена [11, pp. 889-935], ми виділяємо п'ять основних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях: пристосування, співробітництво, уникнення, компроміс, суперництво. Також ми вважаємо доцільним виокремити шосту стратегію - стратегію провокації. Зазначені стратегії включають специфічні вербальні та невербальні засоби і формують певну мовленнєву тактику.

Найпоширенішими тактиками мовленнєвої поведінки, що мають непрямий вплив, є натяк та іронія, а тактиками прямого впливу виступають образа, погроза, докір.

Вербальними патернами є слова-паразити, інтонації, смішки, акценти на певні слова, швидкість та громкість мовлення. Вибір мовленнєвих засобів залежить перед усім від особливостей вживання, які пов'язані із соціальним статусом тих хто спілкується, з реальними умовами комунікативних актів та їх впливів на слухача: «Мовний конфлікт - це стан протиборства двох сторін конфлікту, в результаті якого кожна із сторін свідомо і активно діє на шкоду

протилежній стороні, експлікуючи свої дії вербальними і прагматичними засобами» [7, с. 86].

Зародження конфліктної ситуації залежить від таких чинників, як психологічний стан людини, минулий досвід, соціальне становище опонента, місце і тема можливого конфлікту. З урахуванням цих чинників учасники свідомо чи підсвідомо обирають стратегію комунікації та застосовують певні патерни поведінки в конфліктній ситуації.

Важливо відмітити, що внутрішній конфлікт є однією з причин, що обумовлює психологічний стан індивіда і може виражатися в нетипових для нього зовнішніх реакціях у певних ситуаціях. Внутрішнє напруження, підсилене зовнішніми проблемами, може породжувати конфлікти і суперечки, на перший погляд, без істотних причин.

Політичні ток-шоу та різноманітні реаліті-шоу є плідним матеріалом для наукового дослідження конфліктних ситуацій.

Охарактеризуємо загальну ситуацію на політичних ток-шоу в прямому ефірі. Домінуючою стратегією поведінки виступає суперництво, яка, в основному, реалізується через такі патерни як напад, контр-відповідь, звинувачення із залученням таких тактик як звинувачення, оговір, потворення фактів, виривання однієї події з контексту ситуації, відхід від теми та свідомі логічні помилки. Дуже рідко застосовуються стратегія компромісу або співробітництва («так ми візьмемо до уваги, перевіримо дані факти, накажемо винних»), що реалізуються через патерни компромісу, захисту, нейтралітету. Таким чином, виходячи із зазначених стратегій, патернів та тактик ми бачимо, що, в основному, конфлікти у студії носять неконструктивний характер, учасники ток-шоу не мають на меті урегулювати конфлікт, а, в основному, націлені на суперництво і домінування у використанні ефірного часу та наведенні аргументів. На нашу думку вибір теми, учасників та питань програми також є частиною загальної стратегії авторів шоу, так як програма повинна бути динамічною, провокативною і обов'язково містити конфлікт. Часто в програмах беруть участь одні й самі учасники, яких, згідно з типологізацією особистості Платона, можливо віднести до другого тимократичного типу, який відрізняється сильним розвитком честолюбства та схильністю до боротьби, мають великий досвід публічних виступів.

Постійні учасники шоу: мають добре розвинуті комунікативні навички, швидко орієнтуються в ситуації, здатні на миттєвий контр-напад та контр відповідь.

Розглянемо взаємодію партнерів, стратегій та тактик спілкування у конфліктній ситуації. В якості приклада розглянемо політичне ток-шоу «ШустерLive» від 24.05. [9]. Тема програми «Провокації на суботніх мітингах» заснована на подіях 18 травня 2013 року. При аналізі ми будемо використовувати «змінні» М. Дойча, що впливають на хід конфлікту: характеристику сторін, що конфліктують (їх мотивації, цілі, психологічні, інтелектуальні та соціальні ресурси); передісторію їх відносин; природу того, що спричинило конфлікт; соціальне середовище, в якій виник конфлікт, зацікавлені сторони; стратегія та тактика, що застосовується сторонами, результати конфлікту.

1. Характеристика конфліктуючих сторін. Ми обрали чотирьох учасників програми: Скандально відомий спортсмен з Білої Церкви Вадим Тітушко, генерал міліції ГУМВСУ у м. Києві Коряк Валерій Володимирович, представник партії «Всеукраїнське об'єднання «Свобода» Ігор Мірошніченко та представники партії регіонів Олена Бондаренко. Як бачимо, зазначені учасники належать до різних політичних сил, мають різний соціальний статус. Мета учасників програми – переконливо донести позицію політичної партії, державної установи або власну точку зору. Домінування у володінні ефірним часом розглядається сторонами як перевага.

2. Передісторія взаємовідносин і природа конфлікту полягає у протиборстві політичних інтересів між представниками політичних партій. Основна причина конфлікту – це боротьба за владу та перемогу на наступних виборах. Події 18.05.2013 стали лише приводом для створення окремої конфліктної ситуації. Щодо представників міліції, то природу конфлікту у відносинах «громадяни-міліція» найкраще ілюструють результати опитування в рамках моніторингу за 2012 рік, проведеного Інститутом соціології НАН України, згідно яких менше 1% українців повністю довіряє міліції [8].

3. Приводом для конфлікту стали сутички між учасниками опозиційного мітингу «Вставай Україно» і провладним мітингом «Фашизм не пройде».

4. Соціальним середовищем в якому виник конфлікт виступає сучасне Українське суспільство, яке в даному випадку можливо умовно поділити на: 1) радикально налаштовану частину суспільства, яка прагне змін у владі, 2) професійні мітингувальники-найманці, 3) правоохоронні органи, 4) професійні політики-організатори прецеденту.

5. Зацікавленими сторонами у конфлікті виступають політичні сили – організатори мітингів.

6. Стратегії, тактики та патерни поведінки учасників програми:

В. Тітушко: в записаному зверненні, після зазначених подій, ми бачимо кардинально змінену у поведінці, він застосовує стратегію пристосування через тактики виправдовування та викривлення ситуації. Основним патерном поведінки є захист.

В.В. Коряк: використання стратегій компромісу та співробітництва пояснюється тим, що він не є прямим учасником подій, а присутній як уповноважена особа від МВС. Він не має особистої зацікавленості у роздмухуванні конфлікту в студії, його поведінці притаманний патерн нейтралітету та захисту, з використанням тактик пояснення, обґрунтування дії міліції, виправдовування.

Політичні сили: зазвичай, стратегія будь-яких політичних партії на подібних ток-шоу – це суперництво, патерни та стратегії також дуже схожі, але вони дещо варіюються в залежності від теми та самих учасників.

О. Бондаренко: основна стратегія – це суперництво; патерн – напад, контр-відповідь, в одному з моментів програми був застосований патерн образи («ви мене образили», - репліка до ведучого); тактики – контролю над ініціативою, переривання опонента, іронія, обурення, виривання події з контексту конфлікту, обвинувачення, спотворення фактів, образи опонента («ви базарная баба» до О. Кужель ).

І. Мирошніченко: стратегія – суперництво; патерн – контр-відповідь; напад; тактики – намагання контролювати над ініціативою, обурення, обвинувачення, докір.

7. Результати конфлікту у студії. Конфліктна подія вичерпана, але так як конфлікт носить неконструктивний характер, загальний конфлікт між політичними силами продовжується. Але чи досягнули мети учасники програми – схвалення певного відсотку населення на бік однієї з політичних сил, – залишається відкритим питанням.

Іншим прикладом взаємодії патернів, стратегій та тактик спілкування є конфліктні ситуації у сфері обслуговування. Наприклад, незадоволений клієнт в агресивній формі звертається до адміністратора. Стратегія клієнта суперництво, патерн-напад, тактика – обвинувачення. Для безконфліктного виходу із ситуації поведінка працівника повинна включати стратегію – компромісу, пристосування, уникнення; патерн - захист, компроміс, тактика – вислуховування, погодження, вибачення [12].

Зародження побутової конфліктної ситуації залежить від таких чинників, як психологічний стан людини, минулий досвід, соціальне становище опонента, місце і тема можливого конфлікту. З урахуванням цих чинників учасники свідомо чи підсвідомо обирають стратегію поведінки в конфліктній ситуації. Важливо відмітити, що внутрішній конфлікт є однією з причин, що обумовлює психологічний стан індивіда і може виражатися в нетипових для нього зовнішніх реакціях у певних ситуаціях. Внутрішнє напруження, підсилене зовнішніми проблемами, може породжувати конфлікти і суперечки, на перший погляд, без істотних причин.

**Висновки.** Таким чином, патерни поведінки у конфлікті – це сталі реакції на подразник. Кожна людина оперує певним набором патернів, яких вона набула в процесі життя (родинне, культурне та соціальне середовище). Ми вважаємо, що використання певного виду патернів поведінки залежить від виховання, середовища та минулого досвіду. За походженням ми подіями патерни на 3 групи: підсвідомі, придбані та культурні патерни.

Нами було виділено шість різновидів патернів поведінки в конфліктних ситуаціях: 1) захист, 2) напад, 3) нейтралітет, 4) образа, 5) контр-відповідь (опір), 6) компроміс.

Також ми зазначаємо взаємообумовленість стратегій, тактики та патернів поведінки. В залежності від використовуваних стратегій тактик та патернів поведінки можливо зробити висновок, щодо конструктивності-не конструктивності конфлікту.

#### **Список використаних джерел**

1. Большая психологическая энциклопедия [електронний ресурс]. – режим доступу: [http://slovarionline.ru/bolshaya\\_psihologicheskaya\\_entsiklopediya/page/pattern.4314](http://slovarionline.ru/bolshaya_psihologicheskaya_entsiklopediya/page/pattern.4314)

2. Википедия . психологические типологии. Частная класификація [електронний ресурс]. – режим доступу: [http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5\\_%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5_%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8)
3. Библиотека Гумер. Психология. Хрестоматия по конфликтологии . М. Дойч Разрешение конфликта (конструктивные и деконструктивные процессы) [електронний ресурс]. Режим доступу: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Psihol/Konflikt/05.php](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/05.php).
4. Д.Гордон и М.Майерс-Андерсон «Феникс. Терапевтические паттерны Милтона Эриксона» [електронний ресурс]. – режим доступу: [http://rumagic.com/ru\\_zar/sci\\_psychology/gordon/0/j39.html](http://rumagic.com/ru_zar/sci_psychology/gordon/0/j39.html) та [http://www.libma.ru/psihologija/feniks\\_terapevticheskie\\_patterny\\_miltona\\_yeriksona/p5.php](http://www.libma.ru/psihologija/feniks_terapevticheskie_patterny_miltona_yeriksona/p5.php)
5. Леонтьев А. А. Основы психолингвистики / Леонтьев А. А. – М.: Смысл; СПб.: Лань, 2003. – 287 с.
6. Оксфордский толковый словарь по психологии/[под ред. А.Ребера], 2002 [електронний ресурс]. –режим доступу: <http://vocabulary.ru/dictionary/487/word/patern>
7. Третьякова В.С. Речевой конфликт и гармонизация общения: дис доктора филол. наук: 10.02.01 / Третьякова Вера Степановна. – Екатеринбург, 2003. – 301с.
8. Українська правда <http://www.pravda.com.ua/news/2013/04/3/6987211/>
9. Шустер Live 2013 <http://www.youtube.com/watch?v=eLd18RBu4kQ>
10. Юнг Карл Густав "О природе психе" [електронний ресурс]. – режим доступу: <http://psiland.narod.ru/psiche/Psihe/07.htm>
11. Thomas K.W. Conflict and conflict management // In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook in industrial and organizational psychology. – Chicago: Rand McNally, 1976. – pp. 889-935.
12. Pro hotel, портал про готельний бізнес [електронний ресурс]. – режим доступу: <http://prohotel.ru/forum/index.php?showtopic=4049>

Отримано 20.03.2013 р.

УДК 316.728::331.54:159.9.019.2