

В статтє анализується проблема перцептивної репрезентації, рассматриваются особенности проявления перцептивных компонентов в вербальной продукции студентов, а именно любимого цвета и любимого запаха.

Ключевые слова: образ восприятия, перцептивная репрезентация мира, перцептивные компоненты, репрезентативная система.

Kostyuchenko O. V. THE PERCEPTUAL REPRESENTATION IMAGE OF THE WORLD STUDENTS IN THE NOTE PRODUCTION

The article analyzes the problem of perceptual representation of the world, considered the specific features of perceptual components of the image of the world in note production students, namely in the description of the world, favorite color and favorite smell.

Keywords: image perception, perceptual representation of the world, perceptual components, representative system.

УДК 159.946.3:81'23(48)

Крилова-Грек Ю. М. (м. Київ)

ТВОРЧИЙ ПІДХІД У РОЗВ'ЯЗАННІ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

У статті розглянуто шляхи продуктивного розвитку і розв'язання конфлікту за допомогою нестандартних підходів, що потребують актуалізації творчого мислення. Проаналізовано чинники, що впливають на сприйняття конфліктної ситуації суб'єктом, виокремлено поняття «конструктивний конфлікт». Подано приклади позитивного розв'язання конфліктних ситуацій.

Ключові слова: конфлікт, нестандартний підхід, розв'язання конфліктів, конструктивний конфлікт, стратегії поведінки.

В останні роки компанія Microsoft запросила на роботу кількох досвідчених менеджерів з фірм, що зазнають труднощів. «Коли фірма «тоне», мимоволі доводиться виявляти кмітливість, копати глибше і думати, думати, думати. Я хочу, щоб поряд зі мною були люди, котрі пройшли через це. Microsoft не застрахована від провалів і мені потрібні ті, хто довів, що не розгублюється за найбільш неординарних обставин».

Б. Гейтс.

Актуальність дослідження. Конфлікт є невід'ємною частиною людського життя, що проявляється у зіткненні протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок. Це не найкраща форма людського спілкування. Психологи ж розглядають конфлікт як природну форму міжособистісної взаємодії і досліджують ефективні шляхи управління конфліктом: «Конфлікти – безсмертні, вони з'являються за будь-яких життєвих обставин і супроводжують нас від народження до самої смерті ... Конфлікти – це норма життя...» [7]. Це положення є наочним підтвердженням актуальності проблеми дослідження.

Конфліктні ситуації виникають у різних сферах нашого життя: інциденти можуть перерости у конфлікти або поступово згаснути – залежно від розвитку ситуації. Продуктивний розвиток конфлікту можна порівняти з розв'язанням творчих задач, що потребує актуалізації творчого мислення, інтуїції, уяви.

Метою статті є розгляд шляхів продуктивного розвитку та розв'язання конфлікту за допомогою нестандартних підходів – зокрема, через актуалізацію творчого мислення.

Виклад основного матеріалу. Творчий підхід у межах конфліктології передбачає обов'язковий процес рефлексії власних мотивів і психологічних феноменів. Дослідники виділяють у розвитку конфлікту яє феномена 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.

У зв'язку з цим, творчий підхід виражається у виконанні мисленневих дій, спрямованих на конструктивне розв'язання конфлікту неординарним шляхом з урахуванням особливостей ситуації та особистості опонента. Творчий підхід можна застосувати до всіх фаз і у різних формах. Більше того, нестандартне моделювання ситуації дає змогу уникнути конфлікту. Творчість – це передусім руйнування стереотипів, звільнення мислення від стереотипів, які ускладнюють ситуацію та роблять її нерозв'язною. Усвідомлення безвихідності ситуації обмежує мисленнєву діяльність індивіда. Чим більше варіантів вирішення конфліктної ситуації може змоделювати індивід, тим більша ймовірність винайдення ним найоптимальнішого шляху її розв'язання. Банально, але факт: Кутузов вийграв війну з Наполеоном саме завдяки неочікуваній стратегії, застосованій ним у ході військових дій.

Існують сотні причин для виникнення конфлікту і так само сотні причин, щоб уникнути його. Зародження конфліктної ситуації залежить від таких чинників, як психологічний стан людини, минулий досвід, соціальне становище опонента, місце і тема конфлікту. Залежно від цих чинників ми свідомо чи підсвідомо обираємо стратегію поведінки в конфліктній ситуації: «Енергія, що нагромаджується в епіцентрі конфлікту, змінює стратегію поведінки людини. Нові форми поведінки можуть бути різними – від примітивних і руйнівних до величних і нових творчих»[2]. Розв'язання конфлікту передбачає не тільки скасування або пом'якшення певної ситуації, воно є також спробою змінити чи побудувати нові взаємини, а будь-яка побудова чогось нового передбачає творчість. «Конфлікт – це стимул, який вимагає творчої реакції. Продуктивність конфронтації зумовлюється тим фактом, що конфлікт веде до змін, зміни – до адаптації, адаптація – до виживання» [6, с. 19].

Треба зазначити, що погашення конфліктної ситуації в латентному періоді є ще однією складовою творчого підходу до її розв'язання і виражається в застосуванні стратегії поведінки, спрямованої на уникнення або розв'язання конфлікту на початковому етапі: «Креативність у розв'язанні конфлікту виникає завдяки відкритості людини як внутрішньому досвіду... так і зовнішньому світу. Прийняття цієї різноманітності створює передумови потрібні для творчого осмислення конфліктної взаємодії й отримання максимальної користі з конфліктної ситуації» [6, с. 75].

Однією з важливих умов оптимального завершення конфліктної ситуації є докладання зусиль з метою спрямування конфлікту у конструктивне русло. Конструктивними конфліктами можуть бути лише за умови, що опоненти дотримуються етичних норм реалізуючи різні стратегії поведінки. Це слугує поштовхом для віднайдення нового рішення, поліпшення загальної ситуації і подальшого розвитку не тільки самої особистості, а й психологічної атмосфери в колективі, сім'ї тощо. Р. Блейк і Дж. Моутон виділяють такі стра-

тегії поведінки у конфліктних ситуаціях: суперництво (протиборство), співробітництво, компроміс-урегулювання суперечностей за допомогою взаємних поступок, уникнення конфронтації, пристосування. Взагалі творче ставлення до конфлікту передбачає орієнтацію його учасників на позицію, виграшну для обох сторін, що сприяє самоактуалізації особистості, її цілісності і гармонійності у відносинах з собою та іншими.

В науці існує термін «конфліктологічна компетентність». Вона включає в себе знання, вміння та навички стосовно закономірностей виникнення, розвитку і вирішення конфліктів; вміння орієнтуватися в конфліктній ситуації, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій і з мінімальною шкодою для себе й опонента завершувати конфлікт [1].

У межах нашої роботи ми розуміємо під цим терміном особливі знання і вміння віднаходити та приймати певне рішення у конфліктних ситуаціях, що має на меті оптимальне врегулювання ситуації. Нерідко найпродуктивніший вихід можливо знайти лише через прийняття неординарного рішення: «Прийоми оптимального розв'язання конфліктної ситуації – це насамперед прийоми мислення. Бо неможливо діяти творчо, не вміючи творчо мислити» [6]. О.О. Брудний вважав, що функція самовираження у спілкуванні, орієнтована на пошук і досягнення взаєморозуміння, притаманна творчим особистостям. Вирішення конфлікту – це не просто спроба усунути або пом'якшити конфлікт, це зміна ставлення до ситуації, спроба побудови нових відносин. Творчість може виявлятися як у запобіганні, так і у вирішенні вже існуючого конфлікту.

Конфлікт доцільно розглядати у двох площинах: з точки зору об'єктивної життєвої ситуації і суб'єктивного ставлення до неї учасників конфлікту. Психологічний аспект цієї проблеми свідчить про те, що нерідко люди з певних причин схильні до свідомого спотворення реальної ситуації, перебільшуючи або, навпаки, не надаючи належного значення ступеню загрози з боку іншого учасника конфлікту: «Нам завдають емоційної травми не оточуючі нас люди, не те, що вони говорять або що замовчують, а наш власний настрій, наша реакція на їх слова та дії» [8]. В науці прийнято виділяти такі категорії, як «неадекватно сприйнятий» та «хибний» конфлікти. Нерідко трапляються випадки, коли причиною конфлікту стає просте непорозуміння між суб'єктами.

У зв'язку зі сказаним ми цілком згодні з думкою Гоббса, що між людьми існують три основних причини конфліктів: суперництво, недовіра і прагнення слави. На нашу думку, слід відмітити ще одну причину – це прагнення влади та страх її втратити.

Перша причина змушує людей нападати один на одного з метою наживи, друга – з метою власної безпеки, третя – через почуття гідності. А четверта викликана бажанням здобути або втримати владу, щоб усунути перші три перешкоди до отримання найкращих життєвих благ [3].

До речі, ще в VI ст. до н.е., Конфуцій стверджував, що злість і зарозумілість, нерівність і несхожість людей породжують конфлікти. Крім того, шкодять нормальному спілкуванню невтриманість, прагнення до користі, упертість, брехливість, лестощі. Від поганих думок і вчинків особистість утримує людяність, доброта, справедливість і доброзичливість.

У своїй книзі «Конфлікт. Сім кроків до примирення» Чарльз Ліксон пропонує тест "Що поставлене на карту?", який, на його думку, допоможе позбутися тривалих і непродуктивних переживань щодо конфліктної ситуації. Нижче надаємо перелік вимог до названого тесту.

1. Поставте собі запитання про те, що інша сторона поставила на карту.
2. Запитайте себе, що ви поставили на карту.
3. З'ясуйте, наскільки не збігаються ваші інтереси.
4. Якщо інтереси мають спільні точки перетинання, знайдіть їх.
5. Коли інтереси зовсім не збігаються, знайдіть точку, що не суперечить інтересам обох сторін.
6. Якщо немає ніякої можливості виконати пункти 4 або 5, зверніться за допомогою до третьої сторони.
7. Якщо і після обговорення з третьою стороною не вдається виконати пункти 4 або 5, настав час просити про допомогу професійного посередника з владнання конфліктів.

Причини міжособистісних та міжгрупових конфліктів полягають не тільки у зовнішніх чинниках, що склалися навколо конфлікту (соціально-політичне становище, місце дії), вони також впливають із психологічних та фізіологічних чинників учасників конфлікту: таких, як тип нервової системи, психологічний стан, психологічні властивості індивіда, його виховання, соціальний досвід, психічний стан, що в сукупності позначається на емоційному сприйнятті проблеми.

Професор інституту когнітивної й еволюційної антропології (ICEA) Марк ван Вагт вважає, що схильність до конфліктів закладено в людському мозку від природи, – особливо до представників інакшого мікросоціума.

Споконвічно причиною конфліктів була боротьба за жінок, територію, статус у суспільстві. Грунтуючись на цьому факті, вчені висунули «гіпотезу про чоловіка-воїна» («male warrior hypothesis»), згідно з якою чоловіки частіше, ніж жінки, схильні демонструвати упереджене ставлення і виявляти дискримінацію щодо представників «чужого клану» («outsiders») [10].

Незважаючи на те, що конфлікти мають схожу природу, неможливо, на думку Марка ван Вагта, знайти універсальний спосіб їх уникнення, з однієї простої причини: «нам важко змінити наш звичний спосіб мислення, що сформувався протягом тисячоліть».

Разом з тим дослідження показали, що аналізуючи проблему нам легше знайти шляхи її вирішення.

Вирішальним чинником у розв'язанні конфліктів без застосування сили є пошук самостійних рішень, без втручання третьої сторони. При цьому не слід нехтувати будь-якими найнесподіванішими рішеннями проблеми. Це допоможе змінити своє ставлення до ситуації: поглянути на проблему з різних точок зору, творчо переосмислити конфліктну ситуацію, здійснити її неупереджену оцінку, дійти об'єктивних висновків і обрати конструктивний шлях для вирішення конфліктної ситуації. Названі етапи можна розглядати як етапи нестандартного підходу у розв'язанні конфліктів. А завдяки нестандартному мисленню особистість мліже віднайти неочікуваний та ефективний спосіб вирішення проблеми. Як приклад може виступати незвичайний жест примирення у відповідь на зростання насильства між представниками мусульманської і християнської громад країни. Молоді активісти-християни Індонезії організували групи, що охороняють мусульманські молитовні місця під час Рамадана [4].

До нестандартних способів розв'язання конфліктної ситуації з використанням неочікуваних засобів, належить вирішення конфлікту за допомогою прийому «бог з машини» (греч. *ἀπὸ μηχανῆς θεός*. Deus ex machina). Цей

прийом застосовувався в античному театрі, коли бог за допомогою спеціальних механізмів спускався з неба для розв'язання кризової ситуації.

Яскравим прикладом може слугувати реклама на телебаченні, в якій дві машини: коштовна іномарка і непоказний «Жигуль» не можуть роз'їхатися на вузькій дорозі. З іномарки, демонструючи силову перевагу, виходять два міцних чоловіки. Водночас з іншої машини виходять чотири міцних чоловіки – ситуація критична, ось-ось спалахне конфлікт. Вирішення проблеми несподіване – водій іномарки пригощає всіх учасників інциденту пивом. Невимушене дружнє спілкування допомогло водіям знайти спосіб розминутися, в результат чого конфлікт було вичерпано.

Одна з причин виникнення міжособистісного конфлікту полягає у недостатній сформованості навичок спілкування. Про це, зокрема, свідчать такі обставини: 1) поява великої кількості статей на відповідні теми: «Як зберегти відносини»; «Як познайомитися з хлопцем (дівчиною)»; «Правила телефонного етикету» тощо; 2) популярність тренінгів з приводу ефективного спілкування й освоєння способів уникнення та розв'язання конфліктів. Все це є доказом того, що більшість людей відчуває проблеми з вмінням віднаходити спільну стратегію взаємодії, сприйняття та розуміння іншої особистості, їм не вистає практичних навичок живого спілкування одне з одним.

До того в ході спілкування людина самовизначається, самовиражається, виявляючи свої індивідуальні особливості. Залежно від вибору форми і стратегії мовних впливів можна судити про комунікативні навички та риси характеру людини, а зі специфіки організації мовленнєвого повідомлення – про її загальну культуру.

В наш час – внаслідок науково-технічного прогресу та шаленого темпу життя – «живе» спілкування часто заміщується спілкуванням в он-лайн просторі. Цей вид спілкування відіграє все більшу роль у нашому житті. Вже нікого не дивують подружні пари, що познайомилися через інтернет, проведення он-лайн конференцій, здобуття он-лайн друзів тощо.

Ніки та аватари, що обираються учасниками спілкування в соціальних мережах, є одним зі шляхів самовираження особистості. Творче мислення і відповідні міркування про себе стають основою для створення аватарів (портретів) та ніків (імен) в он-лайн просторі. Нік та аватар створюють єдиний словесно-зоровий образ, який віддзеркалює риси, притаманні уявному образу учасника спілкування.

Разом з тим, он-лайн простір – це не тільки помічник у спілкуванні. Він призвів і до появи нового виду конфліктного спілкування в Інтернеті, що має свою специфіку – «он-лайн конфлікти» (авт.).

На підтвердження нашої думки звернемося до статті «Кібершпигунство та розрив дружніх відносин: як Facebook приводить на прийом до психотерапевта», Кім Шнайдерман в якій зазначено, що сучасні медіа озброїли он-лайн світ повним арсеналом засобів для образ, зневаги, флірту, шпигування та публічних заяв [5].

Тим часом, практика свідчить, що занадто серйозне ставлення і зловживання спілкуванням у соціальних мережах призводить до стресів та депресивного стану. Проведене психологами з Edinburgh Napier University дослідження із залученням 200 студентів дало змогу встановити залежність: між рівнем стресу і кількістю «друзів» у Facebook. В результаті вони дійшли таких висновків: чим більше друзів у мережі тим вищий рівень тривожності користувача, викликаної потребою у вчасному отриманні інформації, реа-



гуванні на повідомлення, видаленні небажаних контактів та відмови від нав'язливих пропозицій (причому, від запрошення взяти участь у он-лайн іграх. У «Facebook» навіть з'явився пост (див. рис.): «Досить відправляти мені пропозиції взяти участь в іграх! Я не буду грати!!!»). Цей рисунок є досить цікавим прикладом нестандартного підходу до вирішення проблеми: він виконаний в гумористичному дусі, не містить прямої відмови та образи, – тим самим не

провокує контр-відповідь, що в подальшому убезпечує від конфліктної ситуації. Водночас, рисунок ясно дає зрозуміти небажання опонента брати участь у будь яких он-лайн іграх.

Творчий підхід до розв'язання конфлікту полягає у віднайденні такого неочікуваного ходу, який зводить конфлікт нанівець або дає змогу отримати максимум дивідендів з обставин, що склалися. Наприклад, вдалий жарт, різка зміна теми, яка викличе інтерес у співрозмовника тощо.

Завдяки аналізу обставин, що склалися, і настрою опонента, можна уникнути певних конфліктних ситуацій заздалегідь. Красномовним підтвердженням цього є сентенція Конфуція: «Мовити, коли не час говорити, – необачність; не говорити, коли настав час сказати, – скритність; говорити, не помічаючи міміки співрозмовника, – сліпота».

Жодне творче конструктивне рішення не може бути прийняте без готовності кожного учасника взаємодії відкрито висловлювати свою думку і вміння вислухувати думку опонента. Слід зазначити, що під вмінням слухати розуміється здатність зрозуміти позицію протилежної сторони. Усвідомлення і критичне мислення є обов'язковими у пошуку суб'єктом ефективних шляхів виходу з конфлікту. В підґрунті багатьох конфліктів лежить неефективне спілкування, і їх можна розв'язати шляхом обговорення проблеми.

Доволі часто творчий підхід у вирішенні конфліктних ситуацій реалізується через застосування гумору. Чудовим наочним посібником, що висвітлює неупереджений погляд та погляд на конфлікти ззовні є діалог Михайла Жванецького «Контакти...Конфлікти...», оформлений у вигляді мультиплікаційного фільму. В якому висвітлюється безглуздість та недоречність багатьох міжособистісних конфліктів.

Зі сказаного випливає, що вияв творчості у вирішенні конфліктних ситуацій потребує:

- гнучкості мислення, що виявляється у вмінні побачити проблему з різних позицій. Як писав Шекспір, ніщо не є добрим або поганим, – усе залежить від того, як ми дивимося на речі;
- чіткості мислення, що дає змогу сформулювати незалежну точку зору на проблему та відсторонитися від суб'єктивних психологічних станів (емоцій). В цьому контексті наголосимо на ефективності використання техніки деперсоналізації, яка вкладається в рамки поняття про мирового суддю, і полягає у вмінні відсторонено поглянути на проблему та об'єктивно оцінити ситуацію;
- віднайдення кількох альтернатив для вирішення конфліктної ситуації. Чим краще розвинене творче мислення, тим більше варіантів виходу з конфліктної ситуації може бути спрогнозовано;
- перетворення негативного у конструктивне. Цей пункт доречно проілюструвати сентенцією з народної мудрості: «Не було б щастя, але не-

щастя допомогло». Необхідність пристосування до нових умов змушує змінювати стратегію поведінки, що дає змогу визначити та реалізувати нові можливості.

- пошуку спільних точок дотику у вирішенні проблемної ситуації. Важливо знайти спільні погляди в учасників конфлікту.

Творчий підхід у вирішенні конфліктної ситуації означає вміння розібратися в механізмах конфлікту і віднайдення рішення, що дасть змогу вичерпати його. Тільки конфлікт, що не виходить за межі конструктивного може привести до оптимального варіанту його розв'язання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Словарь конфликтолога, 2009 г. [Електронний ресурс] / Анцупов А. Я., Шипилов А. И. . – Режим доступу до ресурсу: <http://vocabulary.ru/dictionary/887/word/kompetentnost-konfliktologicheskaja>
2. Грановская Р. М. Творчество и конфликт в зеркале психологии/ Грановская Р.М. – Серия: Мэтры мировой психологии / Изд-во: Речь, 2010. – 416 с.
3. Електронний ресурс. – Режим доступу до ресурсу: <http://lib.ru/FILOSOF/GOBBS/leviafan.txt>
4. Електронний ресурс. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.bible.com.ua/news/r/70766>
5. Електронний ресурс. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.psychologytoday.com/blog/the-novel-perspective/201110/cyberspying-and-defriending-how-facebook-is-finding-its-way-the-th/comments>
6. Кашпов М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций : Учебное пособие / Под научн ред проф А. В. Карпова / Кашпов М. М. – М. : Ярославль Ремдер, 2003. – 183 с.
7. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру / Ч. Ликсон [пер. с англ.]. – СПб. : Питер Паблишинг, 1997. – 592 с.
8. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л.А. Петровская // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М, 1977. – С. 130.
9. Психологический словарь / [под общей редакцией Петровского А. В., Ярошевского М. Г.]. – М. : Политиздат, 1990. – 494 с.
10. Melissa M. McDonald, Carlos David Navarrete, and Mark Van Vugt // Research article: Evolution and the psychology of intergroup conflict: the male warrior hypothesis // Phil. Trans. R. Soc. B March 5, 2012 367 1589 670-679; doi:10.1098/rstb.2011.0301 1471-2970.

Крылова-Грек Ю. М. ТВОРЧЕСКИЙ ПОДХОД В РЕШЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

В статье рассматриваются пути эффективного разрешения конфликта с помощью нестандартных подходов, требующих актуализации творческого мышления. Проанализированы факторы, влияющие на восприятие конфликтной ситуации субъектом, раскрыто понятие «конструктивного конфликта». Приведены примеры позитивного разрешения конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: конфликт, нестандартный подход, решение конфликтов, конструктивный конфликт, стратегии поведения.

Krylova-Grek Yu. M. THE ROLE OF CREATIVE APPROACH FOR THE SOLUTIONS OF CONFLICTS

This article considers the way of effective solution of the conflict with the help of creative approach that means the activization of creative intellection. The factors that influence on the perception of conflict situation by person were considered. We pay attention to the notion “constructive intellection” and give example the way of solving of the conflict situations.

Keywords: conflict, unusual approach, constructive conflict, strategies of behavior.