**Вступ**

Упродовж ХХ і початку ХХІ століття кількість конфліктів на планеті не зменшилася. Вони накопичуються, призводять до світових війн, революцій, локальних зіткнень, проблемних ситуацій на міжособистісному, внутрішньоособистісному та світовому рівнях тощо. Конфлікти багатоманітні, вони виникають і проявляються в усіх сферах суспільного буття. Збільшення кількості конфліктів у світі потребує не тільки глибокого осмислення їхньої природи, динаміки, й вимагає створення певних регіональних, державних і міжнародних структур, які б вивчали їхні прояви та створювали спеціальні теоретико-практичні методики і навички їх розв'язання.

Зараз в перехідний час, який триває в нашій країні в усіх сферах життєдіяльності люди постають перед різноманітними проблемами, які призводять до конфліктних ситуацій. Це призводить до того, що все актуальнішою стає проблема підготовки фахівців-конфліктологів, які можуть консультувати з різних проблем у різних сферах життя, швидко розвивається конфліктологія.

В уяві багатьох людей конфлікти асоціюються з негативними явищами: війнами, революціями, скандалами, сварками. Тому, найчастіше конфлікт вважається небажаним. Але конфлікт є невід'ємною частиною нашого життя, важливо знати та уміти їх конструктивно вирішувати, бо від цього залежить подальший розвиток організації, колективу чи людини, особистості. Тому знання у галузі конфліктології, психології конфлікту повинні мати не тільки вузькі спеціалісти, але й педагоги, психологи, адміністратори, управлінці, політики та інші фахівці, які працюють з колективами, з іншими людьми.

Ми існуємо, пізнаємо світ, розвиваємося, творимо завдяки тому, що завжди стоїмо перед дилемою проблемних ситуацій. У цьому закладено великий потенціал нашого життя, суспільного саморозвитку через розв'язання проблем взаємодії людей, людини і природи, людини та її психології. Основним стрижнем цього стали проблеми, що вимагали розв'язання через тверезе осмислення, гуманні дії та розумне передбачення, уникнення конфліктів.

**1. Предмет конфліктології. Розвиток науки. Стан конфліктології в Україні.**

**1.1. Предмет конфліктології**

Як і будь-яка інша наука , конфліктологія має власний предмет дослідження. Вона входить у загальну систему наукового знання й посідає у ній строго визначене місце. Разом з іншими науками - психологією, біологією, медициною, економікою, історією, філософією, соціологією, політологією, правом вона утворює підсистему наукового знання - одну з галузей соціально-психологічного циклу. Як справедливо зазначає Пірен М.І., [8] предмет науки не може бути тотожним об'єктові (чи об'єктам), який вона вивчає, бо об'єкт -- це емпірично дана реальність, як відображає ту чи іншу сторону суспільних відносин. Предмет науки -- відтворення емпіричної реальності на абстрактному рівні, результат теоретичного обґрунтування, що дає змогу виокремити закономірності розвитку та функціонування об'єкту, процесу, стану суспільних і людських відносин. Предмет конфліктології, як і будь-якої іншої науки, не є статичним, він змінюється не тільки завдяки розширенню своїх меж, й діалектично, переходячи у свою протилежність, через заперечення, актуалізуючись у новій якості форм і змістів. Межі будь-якої науки динамічні, вони розширюються, уточнюються, переосмислюються. Це стосується і конфліктології.

Предметом вивчення конфліктології є закони й категорії, що характеризують конфлікт як соціальне явище, як різновид соціальної поведінки т взаємодії. Конфліктологія являє собою міждисциплінарну галузь суспільствознавства, що поєднує соціологічний, психологічний, філософський та інші підходи. Воднораз перевага у вивченні конфліктології належить соціології та психології. Традиційно в їхніх межах вивчався конфлікт. Визначення останнього залежить від світогляду соціолога чи психолога , від домінуючої наукової парадигми.

**1.2 Розвиток конфліктології.**

Проблеми конфліктології знаходили своє осмислення у працях учених багатьох наук, зокрема таких, як філософія, історія, право, біологія, географія, математика, хімія, психологія, медицина, астрономія та ін. Пальму першості в описанні соціального конфлікту більшість дослідників віддають Аристотелю, Платону, Т. Гоббсу, Ж.-Ж. Руссо та ін. Серед фундаторів соціологічної теорії конфлікту можна назвати К. Маркса, М. Вебера, Г. Зіммеля та ін. Г. Зіммель вважав конфлікт універсальним явищем, стверджуючи, що безконфліктне суспільство не має механізму саморозвитку. Саме ця ідея в теорії конфлікту активізує інтерес до вивчення проблеми буття.

Багато психологів теж у своїх теоріях особистості робили спроби пояснити, чому виникають конфлікти, яка їхня природа, та в який спосіб їх можна вирішувати, чи їм запобігати. До пояснення конфлікту вдавалися: З. Фрейд, К.-Г. Юнг, Е. Берн та інші.

Вже більш за півстоліття назад британським фахівцем з організаційної психології Маргарет Фоллет була зроблена спроба корінним чином змінити відношення дослідників до конфлікту. Вона запропонувала подивитися на конфлікт як на явище, в якому є і позитивні функції [9]. Тим самим було позначено наближення кінця епохи „конфліктобоязні”. В той же час, до початку дев'яностих років ця традиція була пануючою.

Наприкінці ХХ ст. сприйняття конфліктології як науки й практики повністю сформувалося.

**1.3. Стан конфліктології в Україні.**

В Україні конфліктологія тільки формується, її почали вивчати у вищих закладах освіти.

Вивчення теорії конфліктів, проблемних ситуацій сьогодні є одним з основних напрямків роботи провідних наукових центрів Заходу. Дослідження характеризуються взаємопов'язаністю теоретичних пошуків з їхнім практичним втіленням. На військових, поліцейських, юридичних, економічних, політологічних, соціологічних, психолого-педагогічних факультетах це одна з основних дисциплін, до якої науковці та практики ставляться серйозно виходячи з усвідомлення потреб буття, яке було, є і буде конфліктним завжди, бо інакше загальмується суспільний прогрес.

Останніми роками українська громадськість активізувала дослідження проблем діагностики, гносеології, соціології, політики та психології конфліктів. Цьому були присвячені міжнародні конференції, моніторингові дослідження проблеми "Соціальні конфлікти і молодь" Українського науково-дослідного інституту проблем молоді, праці науковців Інституту соціології НАН України, Інституту психології НАПН України, Чернівецького державного університету ім. Ю. Федьковича та Київського військового гуманітарного інституту з організації роботи, пов'язаної з виданням 25 томів п'яти міжнародних і чотирьох всеукраїнських конференцій та першого словника термінів з конфліктології, підручників, інші напрацювання. Перед українськими дослідниками цієї проблеми постала низка завдань як теоретичного, так і практичного плану. Нині в Україні вирізняють такі проблеми в галузі конфліктології: напрацювання категоріального та понятійного апарату з основ конфліктології, створення наукової бази, аби викладати конфліктологію у вищих навчальних закладах як одну з важливих та необхідних наук; інтеграція гуманітарного, медико-біологічного й технічного підходів у дослідженні конфліктів і пошуку індикаторів їхнього раннього виявлення з використанням сучасних системно-математичних методів, ЕОМ; підготовка фахівців для наукового та практичного дослідження проблем прогнозування, запобігання та розв'язання конфліктів, створення спецгруп практиків-конфліктологів; вивчення та уміле запозичення кращого світового досвіду з конфліктології за допомогою організації та проведення міжнародних конференцій, симпозіумів, тренінгів і направлення фахівців до інших країн для ознайомлення з набутим досвідом за сприяння Міжнародного фонду "Відродження"; організаційно-дослідна робота для створення підручників і методик для практичних порад щодо розв'язання та запобігання конфліктам. Доцільно розглянути таке проблемне питання, як створення підручників і цікавих монографій у сфері конфліктології, які мали б теоретико-практичний характер. Однак перераховані розробки не можуть заповнити відсутність загальних концептуальних засад, які б дали змогу осмислити механізм політичних, соціальних конфліктів. Проблем полягає в тому, що сучасна західна конфліктологічна парадигма відображає конфлікти стабільного громадянського суспільства , якого в Україні немає. Тому конфліктні ситуації в українському суспільстві потрібно розглядати разом з притаманними йому специфікою та особливістю його історичного розвитку, українською ментальністю. Саме це враховують нині як конфліктологи західних країн, так і вітчизняні дослідники. Вивчення конфліктології має суттєве значення, бо знання цієї галузі науки дасть змогу попереджувати й вирішувати конфлікти. Конфліктологія стає надійним опертям повсякденного життя кожного, бо допомагає осмислити проблеми власного життя, виховання дітей, проблеми фізичного здоров'я кожного та нації в цілому, вирішити завдання, які поставило перед людством ХХІ століття. Перед людством постала складна парадигма - зберегти людину й природу в гармонійному єднанні

**2. Поняття конфлікту. Структура конфлікту. Типологія конфліктів.**

**2.1. Визначення поняття конфлікту**

Сьогодні в літературі з конфліктології існують різні визначення конфлікту. Так, на Заході широкого поширено поняття конфлікту, сформульоване відомим американським теоретиком Л. Козером. Під ним він розуміє боротьбу за цінності і домагання на певний статус, владу і ресурси, в якій цілями супротивника є нейтралізація, завдання збитку або усунення соперника.[7]

Л.Г. Здравомислов. Конфлікт — це найважливіша сторона взаємодії людей в суспільстві, свого роду клітинка соціального буття. Це форма відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена протистоячими цінностями і нормами, інтересами і потребностями.[5, с. 96]

Ю.Г. Запрудській: Соціальний конфлікт — це явний або прихований стан протиборства інтересів, що об'єктивно розходяться, цілей і тенденцій розвитку соціальних об'єктів, пряме і непряме зіткнення соціальних сил на грунті протидії існуючому громадському порядку, особлива форма історичного руху до новї соціальної єдності.[4, с.54]

А.В. Дмітрієв: Під соціальним конфліктом зазвичай розуміється той вид протистояння, при якому сторони прагнуть захопити територію або ресурси, загрожують опозиційним індивідам або групам, їх власності або культурі таким чином, що боротьба приймає форму атакування або оборони.[3, с.54]

Усі ці визначення не включають внутрішньоособовий конфлікт і не залишають для нього «місця». Йдеться лише про сторони конфлікту, починаючи від «боротьби між індивідами» і вище. Але існує боротьба і на рівні окремого індивіда, протиборство між елементами внутрішньої структури особи, яке і знаходить свій вираз у внутрішньоособовому конфлікті. Цей конфлікт — прояв суперечностей не на рівні соціальних груп або цілих народів, а на особовому рівні, але від цього він не робиться менш актуальним.

Ситуація, що склалася, можливо, пояснюється тим, що, на думку деяких авторів, внутрішньоособовий конфлікт не відноситься до соціального конфлікту, а є лише психологічним конфліктом, що не охоплюється об'ємом поняття «соціальний» і що не має до соціального конфлікту прямого відношення.

**2.2. Структура конфлікту**

Під структурою будь-якого об'єкту розуміється сукупність його частин, елементів і зв'язків, відносин між ними, що забезпечують його цілісність. Основними елементами конфліктної взаємодії є:

***1) об'єкт конфлікту***

***2) учасники конфлікту***

***3) соціальне середовище, умови конфлікту***

***4) суб'єктивне сприйняття конфлікту і його особові елементи.***

***1 Об'єкт конфлікту.*** Всякий конфлікт має свою причину, виникає з приводу необхідності задоволення якої-небудь потреби. Та цінність, яка здатна задовольнити цю потребу і із-за оволодіння якої виникає конфлікт, і є його об'єктом. Як об'єкт конфлікту можуть виступати матеріальні, соціальні і духовні цінності.

***2 Учасниками*** конфлікту можуть бути окремі індивіди, соціальні групи, організації, держави, коаліції держав. Головними учасниками конфлікту є протидіючі сторони або супротивники. Вони утворюють стрижень конфлікту. При виході з протиборства хоч би однієї з головних сторін конфлікт припиняється. Залежно від характеру цих сторін конфлікти можуть бути підрозділені на чотири типи:

1) внутрішньоособовий, при якому один аспект особи протистоїть іншому її аспекту; такий конфлікт, що переживається шекспірівським Гамлетом;

2) міжособовий, при якому одна особа протистоїть іншій, як це має місце в повісті Гоголя «Як посварилися Іван Іванович з Іваном Никифоровичем»;

3) конфлікт типу особа — група;

4) конфлікт група — група, носіями якого можуть бути як малі, так і великі соціальні утворення, наприклад, нації, класи, держави.

Можна виділити наступні ***три основні стадії розвитку конфлікту***:

***1) латентну стадію (передконфліктна ситуація)***

***2) стадію відкритого конфлікту***

***3) стадію вирішення (завершення) конфлікту.***

1 На ***прихованій (латентній) стадії*** виникають вже всі основні елементи, створюючи структуру конфлікту, його причини і головні учасники, тобто в наявності основна база передумов для конфліктних дій, зокрема, певний об'єкт можливого протистояння, наявність двох сторін, здатних одночасно претендувати на цей об'єкт, усвідомлення однією або обома сторонами ситуації як конфліктною.

На цій «інкубаційній» стадії розвитку конфлікту можуть робитися спроби вирішити питання полюбовно, наприклад відмінити наказ про дисциплінарне стягнення, поліпшити умови праці і т.п. Але за відсутності позитивної реакції на ці спроби конфлікт переходить у відкриту стадію.

2 Ознакою переходу прихованої (латентною) стадії конфлікту у ***відкриту*** є перехід сторін до конфліктної поведінки. Конфліктна поведінка є вираженими зовні діями сторін. Їх специфіка як особливої форми взаємодії полягає в тому, що вони направлені на блокування досягнення супротивником його цілей і здійснення своїх власних цілей. Іншими ознаками конфліктних дій є:

• розширення числа учасників;

• наростання числа проблем, утворюючих комплекс причин конфлікту, перехід від ділових проблем до особових;

• зсув емоційного забарвлення конфлікту у бік темного спектру, негативних відчуттів, таких, як неприязнь, ненависть і т.п.;

• зростання ступеня психічної напруженості до рівня стресової ситуації.

Вся сукупність дій учасників конфлікту на його відкритій стадії характеризується термінам ескалація, під яким розуміються інтенсифікація боротьби, наростання руйнівних дій сторін один проти одного, що створюють нові передумови для негативного результату конфлікту.

Наслідки ескалації, цілком залежні від позиції сторін, особливо тій, яка має великі ресурси, сили, можуть бути двох видів.

У разі несумісності сторін, прагнення до знищення іншої сторони наслідку відкритої стадії конфлікту можуть бути катастрофічними, привести до розвалу добрих відносин або навіть до знищення однієї із сторін.

3. У іншому випадку, при обопільному прагненні сторін до зняття виниклої напруги, взаємних поступок, до відновлення співпраці, конфлікт вступає в стадію ***вирішення і завершення***. Теоретичне забезпечення практичного вирішення, регулювання, конфлікту — найважливіша мета конфліктології.

Два можливі способи вирішення конфлікту (серед багатьох інших)

1) трансформація об'єктивних чинників, породжувачів конфлікт;

2) перетворення суб'єктивної, психологічної сторони, ідеальних образів конфліктної ситуації, що сформувалися у сторін.

Проте ефективність застосування цих методів може бути різною. Їх використання може привести або до повного, або ж лише до часткового вирішення конфлікту.

3. а Часткове вирішення конфлікту досягається, коли припиняється зовнішня конфліктна поведінка сторін, але ще не перетвориться внутрішня, так звана когнітивна, інтелектуальна і емоційна сфера, що породила конфліктну поведінку. Так, конфлікт вирішується не повністю, лише на поведінковому рівні, коли, наприклад, застосовуються адміністративні санкції до обох сторін конфлікту, а об'єктивна причина конфлікту не усувається.

3 б Повне вирішення конфлікту досягається лише тоді, коли перетворяться обидва компоненти конфліктної ситуації — і на зовнішньому, і на внутрішньому рівнях. Такий повний результат досягається, наприклад, при задоволенні всіх справедливих вимог конфліктуючої сторони або обох сторін шляхом дослідження додаткових ресурсів.

Слід постійно мати на увазі, що найбільш складним завданням управління конфліктом на дозвільній стадії є перетворення суб'єктивного образу, ідеальної картини конфліктної ситуації у конфліктуючих сторін. Проблема перетворення наявних ціннісних установок, мотивів і ухвалення нових вимагає від керівника або посередника високого рівня психологічної підготовки і досвіду регулювання конфліктних ситуацій.

Слід також відзначити, що не завжди конфлікт проходить всі вказані стадії: латентну (приховану), відкриту і дозвільну.

**2.3. Типологія конфліктів.**

Найбільш поширені класифікації конфліктів засновані на таких критеріях, як:

*1) сторони конфліктів*

*2) характер потреб, утиск яких викликав конфлікт*

*3) спрямованість конфлікту*

*4) часові параметри конфлікту*

*5) результативність конфліктів.*

Залежно від *сторін* конфлікти діляться:

• на внутрішньоособові

• міжособові

• між особою і групою

• міжгрупові

• міжнародні.

У аспекті *потреб*, блокування яких послужило передумовою конфлікту, вони можуть ділитися на:

• матеріальні

• статусний – ролеві

• духовні.

По *спрямованості* конфлікти підрозділяються на:

• горизонтальні, такі, що виникають між діловими партнерами, колегами по роботі;

• вертикальні — між підлеглими і начальством;

• змішані.

По *часових* параметрах конфлікти підрозділяються на:

• короткочасні;

• швидкоплинні;

• тривалі, такі, що продовжуються іноді роками і десятиліттями, якими нерідко бувають державні, національні і релігійні конфлікти.

І нарешті, по критерію *результативності* конфлікти діляться на два типи:

• конструктивні, нормальні, позитивні, при яких групи, де вони відбуваються, зберігають свою цілісність, а відношення між членами групи — характер співпраці, кооперації;

• деструктивні, патологічні, негативні, коли взаємини між людьми набувають нецивілізованих форм, характер протистоянь, боротьби, ведучої навіть до руйнування і розпаду організації.

**3. Теорія Е. Берна (60-ті роки 20 ст.). Подолання конфлікту.**

**3.1. Теорія Е. Берна.**

Як вже зазначалося вище, багато вчених – психологів, соціологів та інших, розробляючи свої теорії, намагалися знайти причини та способи розв'язання, профілактики конфліктів. Одним з них був Е. Берн (1902­1970). Він розробив власну теорію особистості.

Концепція Е. Берна розглядається в багатьох роботах. Одна з таких робіт книга „Психологические концепции и теории личности” Горностая П.П.[1]

Особистість у концепції Берна розглядається як сукупність особливих станів Его, що виявляються в специфічних станах свідомості і зразках поведінки. За допомогою структур, аналізу автор виділяє три основних Его-стани.

"Батько" (Б) – стан, що копіюється із справжніх батьків або інших авторитетних в дитинстві осіб. Окрім моделі ролі батька, воно містить багато інших стереотипів і автоматизованих форм поведінки, відображаючи традиції, цінності, норми і правила. "Батько" втілює функції контролю над дотриманням норм і розпоряджень (які людина запозичує, часто некритично, впродовж життя), а також заступництва і турботи. По суті – це актуалізація моральної сфери особи.

"Дитина" (Дит) – частина особистості, що збереглася від справжнього дитинства, містила афектні комплекси, пов'язані з ранніми дитячими враженнями і переживаннями. Цей стан може бути в двох формах: як природна "Дитина", що є джерелом інтуїції, творчості, спонтанних спонук і радості; як залежна "Дитина", що пристосувалася, яка міняє поведінку під впливом "Батька" (може бути слухняним або, навпаки, капризним). По суті – це актуалізація эмотивной сфери особи.

"Дорослий" (Дор.) – стан, в якому здійснюється переробка інформації і імовірнісна її оцінка для ефективної взаємодії з навколишнім світом; демонструються тверезість, незалежність і компетентність. "Дорослий" контролює дії "Батька" і "Дитини", будучи посередником між ними. По суті, це – актуалізація раціон, сфери особи.

У різноманітних життєвих ситуаціях, перш за все в процесі спілкування з іншими людьми, особистість знаходиться, як правило, в одному з трьох Его-станів, яке в даний момент активізоване. Проте можливо і поєднання двох Его-станів, або, точніше "зараження" (контамінація) одного стану іншим. Таким механізмом зараження Берн пояснює різноманітні випадки особистісних патологій і відхилень аж до психічних захворювань. За допомогою розробленого Берном методу психотерапії може відбуватися "знезараження" (деконтаминация) Его-стану "Дорослого", досягнення його автономності з подальшим відновленням "Я-подлінного".

За допомогою концепції Его-станів можна розглядати процес міжособистісної взаємодії. Елементарна одиниця спілкування, що складається з трансакционного стимулу і реакції, називається трансакцією. За допомогою своєї концепції Берн вивчає і складніші форми поведінки людини – "ігри", або "серії наступних один за одним прихованих додаткових трансакцій з чітко певним і передбаченим результатом", а також лежачі в їх основі скрипти (життєві сценарії). За допомогою психологічних ігор люди часто неусвідомлено компенсують свої особистісні проблеми.

Три Его-стани, які має в своєму розпорядженні кожна людина по черзі, а іноді разом виходять на зовнішню комунікацію. Его-стани - нормальні психологічні феномени людської особи. В нас живуть як би три людини, буває, що вони не ладнають один з одним. Це можна назвати внутрішнім конфліктом.

Для того, щоб зрозуміти, яким чином відбувається конфлікт між людьми, треба розглянути процес спілкування, як його розуміє Е. Берн.

Якщо **А**. звертається до **Б**, то він посилає йому комунікативний стимул. **Б** йому відповідає. Це комунікативна відповідь. Стимул і відповідь можна назвати трансакцією (за Е. Берном), яка є одиницею спілкування. Таким чином, останнє можна розглядати як серію трансакцій. Відповідь **Б** стає стимулом для **А**. Як пояснює Літвак М.Є.[6], спілкування є водночас і системними відносинами, тобто подальші дії А залежать від відповіді Б.

Що ж таке конфлікт і коли він виникає? Коли трансакція паралельна, тобто і стимул і відповідь виходять від одного і того ж Его-стану. У психологічному відношенні партнери рівні один одному, і тому конфлікту тут бути не може. Як зазначає Літвак М.Є.[6], по лінії В-В ми працюємо, по лінії Д-Д любимо, розважаємося, по лінії Р-Р розпускаємо плітки.

У своїй роботі хочу навести приклади з книги Літвака М.Є. „Психологическое айкидо”[6].

По лінії Дор.-Дор. ми працюємо, виконуємо продуктивну роботу, обмінюємось інформацією.

Каменяр кладе цегляну кладку, а помічник, правильно оцінивши швидкість його роботи, вчасно підносить цеглу і розчин. Професор читає лекцію, а студенти уважно записують.

- Котра година?

- Без чверті вісім.

Б-Б:

А.: Учні зовсім не хочуть займатися.

Б.: Так, раніше допитливість була вища.

Дит.-Дит.:

А.: А що, якщо з останньої лекції піти в кіно?

Б.: Так, ідея хороша.

Другий тип паралельних трансакцій – Дит.-Б і Б-Дит. - виникає в ситуації опіки, придушення, турботи (Б-Дит.) або безпорадності, капризу, захоплення (Дит.-Б). Це трансакції психологічного нерівноправ'я. І в даному випадку до тих пір, поки співпадатимуть вектори, конфлікту не буде. Іноді такі відносини можуть тривати достатньо довго. Батько опікає сина, начальник тиранить підлеглих. Діти вимушені до певного віку терпіти тиск батьків, підлеглий - зносити знущання начальника. Але обов'язково наступить момент, коли комусь набридне опікати, а комусь бути опікуваним, хтось не витримає тиранії. Тобто розрив відбудеться, коли діти перестануть матеріально залежати від батьків, а підлеглий отримає високу кваліфікацію.

Тобто можна говорити, що при виникненні непересічних трансакцій конфлікту не буде, процес спілкування може тривати довго і гладко, але при виникненні пересічних трансакцій виникають між особистісні конфлікти.

**3.2. Трансактний аналіз та подолання конфлікту**.

Мета трансактного аналізу полягає в тому, щоб з'ясувати, який Его-стан А. послав комунікативний стимул і який Его-стан Б цей стимул отримав. Для подолання конфлікту треба перевести трансакції з пересічних у непересічні, але такі, які співпадають з певною ситуацією. Тобто, якщо ситуація потребує сумісної праці, то дві Дитини не зможуть домовитись та продуктивно взаємодіяти, тут потрібен Его-стан Дорослого. Трансакції є паралельними (непересічними), коли вектори стимулу і відповіді співпадають, і пересічними, коли вектори перетинаються. При паралельних трансакціях спілкування йде необмежено довго (перший закон спілкування), при тих, що перехрещуються воно припиняється і розвивається конфлікт (другий закон спілкування).

Конечна мета трансактного аналізу – розвиток самостійності, тобто восстановленню трьох здібностей: здібності к визнаванню, спонтанності та близькості.

В цьому випадку людина вільна у своєму виборі, може встановлювати глибокі стосунки та діє не тільки за сценарієм, чи з примхи одного з Его-станів. Вона живе „зараз”, власним життям. Також вона здатна передбачувати конфлікти, конструктивно їх вирішувати, допомагати у цьому і собі, і іншим.

На основі вивчення практичного застосування трансактного аналізу був розроблений принцип амортизації, за допомогою якого можна навчитись вирішувати конфлікти. У основі принципу амортизації лежить уміння визначити напрям вектора стимулу і в строго зворотному напрямі дати відповідь.

Конфлікт йде по трансакціях, що перехрещуються. Основа принципу амортизації: необхідно побачити, на якій позиції знаходиться ваш партнер, і знати, в який ваш Его-стан направлений комунікативний стимул. Ваша відповідь повинна стати паралельною.

Будь-яка людина, навіть сама конфліктна, конфліктує не весь час. Отже, амортизує, вступає в спілкування, яке носить характер паралельних трансакцій. Якби люди не поводилися хоч би іноді правильно, вони б загинули.

Не можна сказати, що конфлікти зовсім не потрібні, вони потрібні для розвитку, творчості. Але потрібні ділові конфлікти, які йдуть по лінії Дор.-Дор. При цьому уточнюються позиції, шліфуються думки, люди стають ближчими один до одного.

Перше, що потрібно для вирішення конфлікту - зуміти залишатися в дорослій позиції. Як залишатися об'єктивним Дорослим? Треба стати чутливим до сигналів Батька і Дитини, які працюють в автоматичному режимі. Почекати при сумнівах. Корисно в Дорослому запрограмувати питання: "Чи правда це?", "Чи застосовно це?", "Звідки я узяв цю ідею?" Коли у вас поганий настрій, запитати, чому ваш Батько б'є вашого Дитяти. Необхідно відвести час для ухвалення серйозних рішень. Свого Дорослого треба постійно тренувати, а не тільки в ситуації конфлікту.

Друге, що треба зробити для вирішення конфлікту - вивести в дорослу позицію свого партнера по спілкуванню. Найчастіше це доводиться робити по службі, коли отримуєш від начальника категоричне розпорядження виконати завдання, яке не представляється можливим. Воно зазвичай йде по лінії Б-Дит. Перший хід - амортизація, а потім задається ділове питання. При цьому стимулюється мислення партнера по спілкуванню і він стає в позицію Дорослого.

Ділове спілкування йде по лінії В-В. Для виведення партнера в позицію Дорослого необхідно спочатку погодитися, а потім поставити питання.

**Список використаної літератури**

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.: Социальная литература. 1996.

2. Горностай П. П. Психологические теории и концепции личности.

3. Дмитриев А.В. Конфликтология. — М.: Гардарика, 2000.

4. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. — Ростов-на-Дону: Фенікс, 1992.

5. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. — М.: Аспект Пресс, 1996.

6. Литвак М. Психологическое айкидо. Ростов-на-Дону, 1992, с.7-37. // Прикладная конфликтология. Хрестоматия. Составитель: проф. К.Сельченок

7. Конфликтология. Учебное пособие. Русский гуманитарный интернет-университет. www.i-u.ru

8. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. – К.: МАУП, 2003.

9. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003

10. Шейнов В. Л. Конфликты в нашей жизни. — Минск: Амалфея. 1997.