

**ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТРАНСПОРТУ**

**Кафедра «Економіка, організація і управління підприємством»**

**В.В. Компанієць**

## **ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ**

**Конспект лекцій з дисципліни  
«ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ»**

**Частина 3**

**Харків – 2013**

УДК: 159.938

Компанієць В.В. Економічна психологія: Конспект лекцій: У 3-х ч. – Харків: УкрДАЗТ, 2013.- Ч. 3. – 72 с.

У конспекті лекцій послідовно викладено теоретичні і методологічні питання економічної психології. Розкрито детермінанти поведінки людини, у т.ч. в економіці з точки зору класичної і християнської психології та економічної теорії, східнослов'янської філософсько-економічної думки. Докладно розкрито зміст та фактори формування економічної свідомості, особливості економічної свідомості сучасних українців. Розглянуто особливості формування економічної поведінки, у т.ч. вплив факторів невизначеності та ризику, колективної дії афективних факторів, особливості стереотипної поведінки, а також особливості економічної поведінки у різних сферах економіки. Також змістовно розглянуто питання управління конфліктами в організації. Широко використано досвід іноземних фахівців, результати досліджень, проведених вітчизняними та російськими вченими, результати авторських досліджень.

Конспект лекцій складається з трьох частин.

У третій частині докладно розкрито особливості економічної поведінки у різних сферах економіки, змістовно розглянуто питання управління конфліктами в організації. Рекомендується для студентів спеціальності „Економіка підприємства” всіх форм навчання.

Рекомендується для студентів спеціальності „Економіка підприємства” всіх форм навчання.

Іл. 2, табл. 5, бібліогр.: 96 назв.

Конспект лекцій розглянуто та рекомендовано до друку на засіданні кафедри „Економіка, організація і управління підприємством” 26 жовтня 2012 р., протокол № 4.

Рецензент

доц. І.Л. Назаренко

В.В. Компанієць

ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ

Конспект лекцій з дисципліни  
«ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ»

Частина 3

Відповідальний за випуск Компанієць В.В.

Редактор Решетилова В.В.

---

Підписано до друку 13.11.12 р.

Формат паперу 60x84 1/16. Папір писальний.

Умовн.-друк.арк. 3,5. Тираж 50. Замовлення №

Видавець та виготовлювач Українська державна академія залізничного транспорту,  
61050, Харків-50, майдан Фейербаха, 7.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2874 від 12.06.2007 р.

**УКРАЇНСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ  
ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ**

**ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТРАНСПОРТУ**

**Кафедра  
“Економіка, організація і управління підприємством”**

В.В. Компанієць

**ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ**

Конспект лекцій

з дисципліни

«ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ»

Частина 3

Харків 2013

УДК: 159.938

Компанієць В.В. Економічна психологія: Конспект лекцій: У 3-х ч. – Харків: УкрДАЗТ, 2013.- Ч. 3. – 72 с.

У конспекті лекцій послідовно викладено теоретичні і методологічні питання економічної психології. Розкрито детермінанти поведінки людини, у т.ч. в економіці з точки зору класичної і християнської психології та економічної теорії, східнослов'янської філософсько-економічної думки. Докладно розкрито зміст та фактори формування економічної свідомості, особливості економічної свідомості сучасних українців. Розглянуто особливості формування економічної поведінки, у т.ч. вплив факторів невизначеності та ризику, колективної дії афективних факторів, особливості стереотипної поведінки, а також особливості економічної поведінки у різних сферах економіки. Також змістовно розглянуто питання управління конфліктами в організації. Широко використано досвід іноземних фахівців, результати досліджень, проведених вітчизняними та російськими вченими, результати авторських досліджень.

Конспект лекцій складається з трьох частин.

У третій частині докладно розкрито особливості економічної поведінки у різних сферах економіки, змістовно розглянуто питання управління конфліктами в організації. Рекомендується для студентів спеціальності „Економіка підприємства” всіх форм навчання.

Рекомендується для студентів спеціальності „Економіка підприємства” всіх форм навчання.

Іл. 2, табл. 5, бібліогр.: 96 назв.

Конспект лекцій розглянуто та рекомендовано до друку на засіданні кафедри „Економіка, організація і управління підприємством” 26 жовтня 2012 р., протокол № 4.

Рецензент

доц. І.Л. Назаренко

## ЗМІСТ

<b>Лекція 7. Морально-психологічні основи управління конфліктами в організації .....</b>	<b>4</b>
7.1 Сутність, об'єкт, суб'єкти конфлікту. Типи конфлікту. Функції конфлікту .....	4
7.2 Причини конфлікту з погляду світських учених. Образи конфліктної ситуації .....	11
7.3 Причини конфлікту: філософський і релігійно-психологічний підхід .....	19
7.4 Порівняльний аналіз мотивів поведінки людини, які пропонуються різними ученими .....	25
7.5 Сутність і зміст управління конфліктами .....	29
7.6 Підходи до управління конфліктами. Проблеми міжособистісного спілкування і причини формальних відносин між людьми .....	30
7.7 Раціонально-інтуїтивний метод розв'язання конфлікту ..	34
7.8 Методи управління конфліктами, що виділяються сучасною вітчизняною конфліктологією .....	36
7.9 Принципи діалогічного спілкування, за Т.О. Флоренською, їх значення в управлінні морально-психологічним кліматом організації, управлінні конфліктами .....	42
<b>Лекція 8. Психологія і економічна поведінка споживача .....</b>	<b>49</b>
8.1 Історичні і сучасні тенденції в розвитку сфери споживання .....	49
8.2 Характерні риси суспільства споживання. Споживач в ринковій системі. Форми влади ринку над людиною .....	51
8.3 Споживач в ринковій системі .....	53
8.4 Форми влади ринку над людиною .....	54
8.5 Психологічні наслідки техніко-економічного прогресу і життя в умовах суспільства споживання .....	55
8.6 Людина і «світ речей» .....	61
Список літератури .....	64

## **Лекція 7. МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ**

7.1 Сутність, об'єкт, суб'єкти конфлікту. Типи конфлікту. Функції конфлікту.

7.2 Причини конфлікту з погляду світських учених. Образи конфліктної ситуації.

7.3 Причини конфлікту: філософський і релігійно-психологічний підхід.

7.4 Порівняльний аналіз мотивів поведінки людини, які пропонуються різними ученими.

7.5 Сутність і зміст управління конфліктами.

7.6 Підходи до управління конфліктами. Проблеми міжособистісного спілкування і причини формальних відносин між людьми.

7.7 Раціонально-інтуїтивний метод розв'язання конфлікту.

7.8 Методи управління конфліктами, що виділяються сучасною вітчизняною конфліктологією.

7.9 Принципи діалогічного спілкування, за Т.О. Флоренською, їх значення в управлінні морально-психологічним кліматом організації, управлінні конфліктами.

### **7.1 Сутність, об'єкт, суб'єкти конфлікту. Типи конфлікту. Функції конфлікту**

Проблема управління конфліктами для керівників різних рівнів і сфер діяльності є однією з найзначущіших і важко вирішуваних. Вона складна з кількох причин. По-перше, за своєю природою конфлікти неминучі. По-друге, необхідний комплексний підхід декількох наукових дисциплін, таких як психологія, менеджмент, соціологія, філософія, антропологія, економічна психологія, конфліктологія, а також порівняння двох світоглядних позицій – світської (матеріалістичної) і релігійної (богословської). По-третє, управління конфліктною ситуацією вимагає високого рівня культури і моральності хоча б з боку одного з учасників конфлікту.

Деструктивний характер конфліктів виявляється в саморуйнуванні особи, порушенні морально-психологічного клімату в колективі, як наслідок, веде до втрати працездатності, зниження продуктивності праці, якості роботи, а значить, негативно впливає на прибутковість і конкурентоспроможність організації. Інший бік управління конфліктами, який викликає побоювання, – це відхід від конфлікту шляхом відмови від справжнього міжособистісного контакту і підміни його формальними поверхневими відносинами. Наслідком є якнайглибша самотність і відчуженість людини. Вплив такого стану людини на економічні показники діяльності організації, працівником якої вона є, прослідити важко, але сміливо можна стверджувати, що морально-психологічні відносини в колективі знаходяться в прямій залежності від ступеня відчуженості працівників один від одного. Виходячи з вищесказаного означену проблему необхідно визнати вельми актуальною.

Хоча наука конфліктологія сформувалася порівняно недавно, вивченням причин конфліктів і способів управління ними здавна займалися дуже багато вчених і практиків, релігійних діячів, богословів і мудреців. У сучасних зарубіжних наукових колах засновниками вчення про конфлікти в суспільстві вважаються представники античної філософії – Арістотель, Платон, Сократ, Геракліт. Хоча, насправді, начала конфліктології були закладені ще у Старому Заповіті. Так, шість з десяти заповідей Мойсея відносяться до моральних правил відносин між людьми і, у тому числі, направлені на усунення конфліктів у повсякденному житті. Про негативні наслідки сварок, злопам'ятності, гніву, необхідність навчання і прояву мудрості, стриманості в словах і негативних емоціях писали премудрий цар Соломон, Ісус син Сіраха, Екклезіаст [5]. Сучасна конфліктологія стала більш інтенсивно розвиватися на початку ХХ століття на Заході спочатку в рамках соціології, а потім психології світського напрямку. В кінці минулого сторіччя конфлікт став предметом дослідження представників російської і української психології і соціології, економічної психології.

Що ж таке конфлікт? З безлічі визначень конфлікту ми вибрали два. Конфлікт - зіткнення протилежно направлених, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості індивіда, в

міжособистісних взаємостосунках або відносинах індивідів або групи людей, яке пов'язане з гострими негативними емоціями, переживаннями.

Конфлікт – відносини між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються їх протистоянням на основі протилежно направлених мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або *суджень* (думок, поглядів, оцінок).

Сучасна теорія і практика конфліктології свідчать, що з розвитком ринкових умов і розвитком конкурентних відносин значення управління конфліктами зростає. Люди неоднаково сприймають і оцінюють ті або інші події, і це досить часто приводить до спірних ситуацій. Якщо ситуація, яка виникла, несе в собі загрозу для досягнення мети навіть одного з учасників взаємодії, то виникає конфлікт. Схема розвитку спірної ситуації в конфлікт подана на рисунку 7.1.

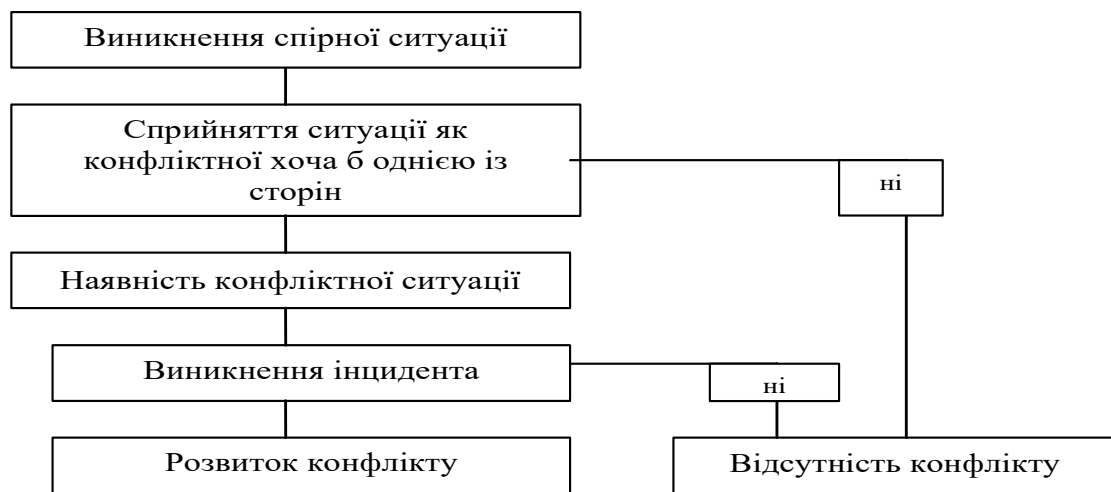


Рисунок 7.1 - Схема розвитку спірної ситуації в конфлікт

Конфліктна ситуація – це накопичені суперечності, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які об'єктивно створюють основу для реального протиборства між ними. Наприклад, проведення атестації перед майбутнім скороченням штатів, визначення кандидатури на престижне підвищення кваліфікації та ін. Переростання даної суперечності в конфліктну ситуацію може відбутися за таких умов:



- значущість ситуації для учасників конфліктної взаємодії;
- перешкоди з боку одного з опонентів у досягненні мети;
- можливість і бажання подолати цю перешкоду.

Конфліктна ситуація – це основна умова виникнення конфлікту на підставі порушення балансу інтересів учасників взаємодії. Для переходу її в конфлікт необхідний зовнішній вплив або інцидент.

Інцидент (мотив) характеризує активізацію діяльності однієї із сторін, яка *обмежує* інтереси іншої сторони. Інцидентом можуть бути дії третьої сторони, наприклад, вислів колеги, який підштовхує Вас до конфлікту після вашої розмови з начальством. Інцидент може виникнути незалежно від бажання учасників, у результаті об'єктивних причин (випуск бракованої продукції, зниження продуктивності праці) або як результат неврахування психологічних особливостей іншої сторони.

Таким чином, конфліктна ситуація може визначатися об'єктивними обставинами, а може бути створена навмисно однією із сторін для досягнення своєї мети. При цьому визначаються можливі учасники майбутнього конфлікту – суб'єкти, а також його об'єкт.

Таким чином, загальна формула конфлікту виглядає так:

$$DO = KS + I, \quad (7.1)$$

де До – конфлікт;  
 КС – конфліктна ситуація;  
 І – інцидент.

Якщо конфліктної ситуації немає, то достовірність виникнення конфлікту дуже мала. При виникненні однієї конфліктної ситуації конфлікт є закономірним. Якщо ж з однієї конфліктної ситуації впливає інша або *з'являється децо*, то конфлікт неминучий.

Деякі конфліктні ситуації існують тривалий час і не переростають в конфлікт тому, що індивіди не спілкуються один з одним. Наприклад, образа сусідів один на одного може привести до сварки і припинення відносин на декілька років.

Суб'єктом конфлікту виступає частина учасників конфліктної взаємодії, *інтересів яких це стосується*. Це, наприклад, окремі особи (керівники, співробітники), групи, підрозділи, організації. Вони захищають свої особисті інтереси.

Об'єкт конфлікту – це те, на що претендує кожна з конфліктуючих сторін і що викликає їх протидію. Наприклад, ресурси, право власності, право ухвалювати рішення, нова посада. Для виникнення конфліктної ситуації необов'язкова наявність об'єкта конфлікту, він може початися і без нього. Наприклад, поганий настрій, ворожість до колеги по роботі можуть сприяти конфлікту.

Що стосується типології особистісних конфліктів, то їх можна класифікувати таким чином (таблиця 7.1).

Для того щоб ефективно управляти конфліктами, необхідно знати, в чому полягають функції, причини конфлікту і які методи управління конфліктами існують.

Функції конфлікту: конфлікт може бути функціональним (конструктивним) і сприяти підвищенню ефективності діяльності організації, і дисфункціональним (деструктивним), що приводить до зниження особистої задоволеності, групової співпраці і ефективності організації.

Дослідження у галузі функціональних можливостей конфліктів вперше були проведені Л. Козером і Р. Дарендорфом. Вони узагальнили позитивні і негативні функції конфліктів (таблиця 7.2).

Головна мета управління конфліктами полягає в попередженні дисфункціональних конфліктів і адекватному розв'язанні функціональних.

Таблиця 7.1 - Типологія конфліктів

Ознака	Типи
1 За кількістю учасників	<ul style="list-style-type: none"> <li>- внутрішньоособистісний;</li> <li>- міжособистісний;</li> <li>- внутрішньогруповий;</li> <li>- між груповий</li> </ul>
2 За причинами	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рольові;</li> <li>- бажань (потреб, інтересів);</li> <li>- ціннісні;</li> <li>-нормативні (нормативи поведінки)</li> </ul>
3 За розповсюдженням	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вертикальні;</li> <li>- горизонтальні</li> </ul>
4 За тривалістю і напругою	<ul style="list-style-type: none"> <li>- бурхливі-швидкоплинні;</li> <li>- гострі-тривалі;</li> <li>- слабо виражені-мляві;</li> <li>- слабо виражені-швидкоплинні</li> </ul>
5 За функціями	<ul style="list-style-type: none"> <li>- конструктивні; - деструктивні;</li> <li>- закономірні;</li> <li>- необхідні;</li> <li>- вимушені;</li> <li>- функціонально невиправдані</li> </ul>
6 За метою	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особисті; - групові; - суспільні</li> </ul>
7 За динамікою (етапами)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) виникнення: стихійні, заплановані;</li> <li>2) розвиток: швидкоплинні, тривалі, затяжні;</li> <li>3) на етапі усунення: керовані, погано керовані, некеровані</li> </ol>
8 За соціальним змістом	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соціально прийняті;</li> <li>- неприйняті;</li> </ul>

- між чоловіком і жінкою та ін.

Таблиця 7.2 - Функції конфліктів

Позитивні функції	Негативні функції
Розрядка напруженості між конфліктуючими сторонами	Великі емоційні і матеріальні витрати для участі в конфлікті
Діагностика можливостей опонентів	Плинність кадрів, зниження рівня дисципліни праці, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі
Об'єднання колективу організації в протиборстві із зовнішніми труднощами	Вороже ставлення до переможених
Джерело інновацій, стимулювання до змін і розвитку	Надмірне захоплення процесом конфлікту, що шкодить роботі
Удосконалення нормативної бази, поява нових правил і процедур	Після завершення конфлікту наявність зниження рівня співпраці між частиною працівників
Виявлення управлінських проблем в організації	Складне і довготривале відновлення ділових відносин

## **7.2 Причини конфлікту з погляду світських учених. Образи конфліктної ситуації**

Управлінню конфліктом повинна передувати стадія його діагностики, тобто визначення основних складових конфлікту, його причин. Діагностика допомагає визначити: основні причини конфлікту; учасників конфліктного протиборства; динаміку розвитку конфлікту; позиції конфліктуючих сторін (мета, потреби, мотиви і тому подібне); методи, засоби і форми розв'язання конфлікту.

Перший етап діагностики конфлікту – це вивчення його причин. Причини виникнення конфлікту - це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і, за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, викликають його.

Бачення причин конфліктів багато в чому залежить від світогляду автора дослідження і об'єкта вивчення. Постараємося узагальнити думки різних дослідників, у тому числі світського і релігійного напрямку.

Сучасні дослідники світського напрямку частіше за все називають такі причини конфліктів в організації: обмеженість ресурсів, незадовільні комунікації, помилкова інформація, неякісна система матеріального і морального заохочення, в цілому неякісне управління організацією і персоналом, суперечливі завдання, особисті якості, нестача знань і професійного досвіду менеджера і працівників [22; 76].

Об'єктивно конфлікти в організації є також результатом ієрархічних відносин, організаційної регламентації, використання розподільних взаємостосунків. До морально-психологічних причин конфліктів, які виникають на ґрунті ієрархічних відносин, відноситься не сама наявність влади і контролю, а їх використання, ставлення до них, у тому числі уявлення про оптимальний ступінь і характеристики їх застосування. Ці причини завжди породжуватимуть конфлікти між керівниками і підлеглими. «Поки одна людина має владу над іншою, завжди є можливість того, що прояв цієї влади розглядатиметься як спірний або необґрунтований» (цит. за 22,

с. 97). Конфлікт виникає унаслідок того, що сторони розрізняються у своєму сприйнятті «зони прийнятності контролю»: керівники вважають законним його збільшення, тоді як підлеглі прагнуть автономії.

Російський психолог Н.В. Гришина виділяє чотири типи причин організаційних конфліктів:

- ті, що викликані перешкодами в успішній роботі організації;

- ті, що викликані перешкодами в досягненні особистої мети працівників;

- причини, пов'язані з діями членів колективу, які суперечать прийнятим соціальним нормам, очікуванням колег, керівників або підлеглих (очікування від суб'єкта як від носія певної соціальної ролі і як від особи);

- конфлікти на особистому ґрунті [22, с. 98-99].

Дуже багато авторів відзначають, що причини конфлікту закладені в особливостях самої людини - це такі індивідуально-психологічні особливості, як характер, темперамент, стиль мислення, манера поведінки, а також породжені невідповідністю цінностей, цільових установок, інтересів, мотивів дій, життєвого досвіду [22; 51; 76]. Так, Б.А. Райзберг справедливо відзначає: «Корені суперечностей суб'єктивної природи лежать в зіткненні мети, інтересів, мотивів поведінки людей, що бачать в інших людях своїх супротивників, ворогів. Суперечності такого роду виникають на ґрунті егоїзму, особистої нетерпимості, заздрості, духу ненависництва і озлобленості, емоційного роздратування, інстинктів непереносимості «чужого» і «чужих», користі, користолюбства, ненаситності. Першопричина виникнення таких суперечностей – відсутність людинолюбства, пошани прав і інтересів інших людей» [76, с. 515-516]. Хоча всі вищеперелічені причини конфлікту правильні, вони повною мірою не відображають його морально-психологічний бік. Тому більш детально звернемося до світської психологічної традиції вивчення конфліктів.

Класична психологія пропонує декілька варіантів розуміння конфліктів. З погляду психоаналізу, конфлікт виникає в глибинах

психіки, за З.Фрейдом, він є постійним елементом душевного життя людини і характеризується безперервним зіткненням потягів, бажань, психічних систем і сфер особи. Керуючись принципом задоволення, людина через зовнішні обмеження - моральних і соціальних норм – вимушена часто відмовлятися від задоволення своїх бажань. Це і приводить до виникнення внутрішнього конфлікту. К. Хорні додає, що міжособистісні конфлікти є проявом внутрішньоособистісної тенденції, яку вона називає «рухом проти людей». Якщо людина вибирає таку філософію життя, «вона вважає саме собою зрозумілою ворожість навкруги себе і приймає свідомо або несвідомо рішення боротися» (цит. за 22, с. 48), вона « імпліцитно не довіряє відчуттям і інтенціям інших по відношенню до неї. Вона протидіє іншим всіма шляхами, які їй доступні. Вона хоче бути сильнішою і завдати їм поразки. Частково з метою власного захисту, частково з помсти» (цит. за 22, с. 48). З погляду психоаналізу, поведінка людини взагалі визначається не стільки зовнішньою ситуацією, скільки особистісними особливостями людини, і всі її проблеми мають внутрішньоособистісне походження (К. Хорні указує на існування трьох основних типів соціальної спрямованості особи, які наявні у будь-якої людини і виявляються залежно від ситуації: рух до людей; рух від людей; рух проти людей).

Біхевіористи роблять акцент на зовнішніх чинниках конфлікту, відображаючи ситуаційний підхід, в рамках якого конфлікт – це форма реакції людини на зовнішню ситуацію.

К. Левін вперше з психологів досліджував конфлікт як такий, він об'єднав погляди психоаналітиків і біхевіористів, надавши зовнішнім (об'єктивним) чинникам внутрішнього, суб'єктивного характеру. Саме завдяки йому й іншим представникам когнітивного феноменологічного підходу сьогодні в психології фактично загальноприйнятим є уявлення, що «поведінку визначає не ситуація, яка може бути описана «об'єктивно» або на злагоджену думку декількох спостерігачів, а ситуація, як вона дана суб'єкту в його переживанні, як вона існує для нього» (цит. за 22, с. 48). Таким чином, в кожному напрямі класичної психології дана своя феноменологія конфлікту, яка сама по собі є далеко не повною, але взаємно доповнюючи одна

одну, утворює основу для розвитку сучасної світської психології.

Для сучасних підходів характерне визнання об'єктивно-суб'єктивної природи конфлікту. Відповідно до теореми американського соціолога У. Томаса, «якщо ситуації визначаються як реальні, вони стають реальними за своїми наслідками» (цит. за 22, с. 168). Тобто конфлікт – це результат сприйняття і інтерпретації людиною певної ситуації як конфліктної. Наслідком сприйняття ситуації як конфліктної стає конфліктна поведінка людини. Співзвучними думці У. Томаса є і погляди російських психологів, так, С.Л. Рубінштейн, аналізуючи взаємодію суб'єкта і ситуації, відзначає, що «внутрішні умови виступають як причини, а зовнішні причини виступають як умови, обставини» (цит. за 22, с. 172). А Філіппов А.В і Ковальов С.В. підкреслюють: «щоб утворилася актуальна для суб'єкта ситуація, необхідно мати не тільки певні умови і обставини, але і психологічну готовність суб'єкта» (цит. за 22, с. 172). До речі, необхідно відзначити, що християнська психологія завжди виходила з тієї позиції, що ситуації, в яких опиняється людина, не випадкові і залежать (визначаються) від внутрішнього світу, думок, бажань, вчинків людини. А спотворена думка породжує неправильні дії. Тому причину всіх подій потрібно шукати в собі, а не звинувачувати іншого або ситуацію.

Л.А. Петровська і Н.В. Гришина відзначають, що найважливішими регуляторами поведінки учасників конфліктної ситуації є образи конфліктної ситуації. Ці образи, на думку Л.А. Петровської, відображають «уявлення учасників про самих себе (свої мотиви, цілі, цінності, можливості і т.п.), уявлення *про протилежні* сторони (їх мотиви, цілі, цінності, можливості і т.п.) і уявлення про середовище, в якому складаються конфліктні відносини» (цит. за 20, с. 240). Л.А. Петровська, яка вперше у вітчизняній конфліктології поставила питання про образи конфлікту, відзначає, що саме образи, ідеальні картини конфліктної ситуації, а не сама реальність є безпосередньою детермінантою конфліктної поведінки учасників.

Л.А. Петровська виділяє такі типи конфлікту, засновані на співвідношенні об'єктивної ситуації і її сприйнятті учасниками:



1) конфлікт, що розуміється адекватно, коли учасники правильно оцінюють себе, іншого і ситуацію; 2) конфлікт, що розуміється неадекватно, коли оцінка істотно відрізняється від дійсності; 3) об'єктивна конфліктна ситуація існує, але вона не усвідомлюється учасниками як конфлікт, в цьому випадку конфлікту не відбувається; 4) помилковий конфлікт, коли об'єктивно конфлікту немає, але сторони помилково оцінюють свої відносини як конфліктні. М. Дойч до цього переліку додає також «зміщений конфлікт», коли за «явним конфліктом» приховується інший, що лежить в основі явного, а також «неправильно приписаний конфлікт» між помилково зрозумілими сторонами, і, як наслідок, з приводу витлумачених проблем помилково [цит. за 22, с. 239].

Таким чином, саме існування конфлікту як соціально-психологічного явища ставиться в залежність від суб'єктивного віддзеркалення подій, себе і образу іншого його учасниками. Так, Д. Майєрс відзначає: «Наші висновки про те, чому люди діють так, як вони діють, дуже важливі: вони визначають наші реакції і рішення щодо інших» (цит. за 22, с. 242).

Образ протилежної сторони, що виникає у людини в конфліктній ситуації, може як зупинити конфлікт, так і сприяти або перешкоджати його успішному вирішенню. Дослідження, проведені колективом учених під керівництвом Н.В. Гришиної, показали, що образи «іншого» упереджені і відображають тенденцію до покладання відповідальності за конфлікт на «іншого» і наділяння його «поганими рисами», за допомогою чого знецінюється його позиція і посилюється своя. В конфлікті може спостерігатися явище «подвійного стандарту», що виявляється в існуванні різних нормативів поведінки, обґрунтуванні позицій і дій «для себе» і «для іншого», за якими стоїть приписування різного значення одним і тим же діям учасників конфлікту. При цьому своя поведінка інтерпретується як викликана в більшій мірі ситуаційними чинниками, як вимушена реакція на обставини і дії протилежної сторони. «Інший» сприймається як «вільніший» у своїх діях, які інтерпретуються як навмисні і за які він несе повну

відповідальність. В умовах конфлікту його учасники можуть мати тенденцію до зіставлення «себе» й «іншого», причому, якщо «Я» описується в позитивному ключі, то інший - «Він» - наділяється різними негативними рисами. Через відповідну побудову образу себе й образу іншого відбувається обґрунтування своєї і дискредитація чужої позиції [22, с. 280]. Н.В. Гришина наводить такі дані: «з психологічних складових образу «іншого» лише 25% від загального числа мають позитивний або нейтральний характер («енергійний», «принципова» «стримана» і т.д.). Всі інші містять виражені негативні оцінки» [22, с. 243]. А ось психологічні характеристики «Я» мають відверто позитивний характер: «товариська», «доброзичлива», «організатор» та ін. (66,6 %), при цьому вказівка на свої недоліки кожного разу супроводиться «пом'якшувальними обставинами» (18,5 %). Якості, про які можна стверджувати, що вони містять негативну оцінку, складають лише 7,4 %, такий же відсоток висловів можна оцінити як нейтральні [22, с. 243-244].

Покласти відповідальність за конфлікт на іншого - це одна з типових помилок, від якої не застраховані і керівники підприємств і організацій. Але хоча керівник за своєю природою така ж людина, як і інші, функція відповідальності - це те, що істотно відрізняє його від рядових членів колективу. Тому така поведінка не допустима для керівника, якщо він дійсно прагне забезпечення ефективної роботи колективу. Н.В. Гришина наводить такий приклад. У зв'язку з ускладненням соціальної обстановки і загрози страйку в одному з підрозділів великого промислового підприємства групою учених під її керівництвом було проведено комплексне соціально-психологічне дослідження. У тому числі було проведено інтерв'ювання як керівників даного підрозділу, так і керівництва всього промислового комбінату. Результати показали, що ці дві групи відповідальність за те, що відбувається, перекладають одна на одну. Керівники самого підрозділу вважали, що ситуація, яка склалася, - результат несприятливої дії об'єктивних чинників - недоліків у стимулюванні, організації праці, умов праці, які і привели до напруженості і конфліктності в колективі, а це саме ті аспекти організації виробництва, які залежать від вищого керівництва

підприємством. На думку ж останнього, те, що відбувається, - результат позиції безпосереднього керівництва підрозділу – переслідування ними своєї особистої мети, впливу окремих лідерів і т.д. Тим самим, на думку вищого керівництва, відповідальність за складну ситуацію, яка утворилася, в підрозділі несе безпосереднє керівництво, а на думку останнього, справа в тих аспектах праці, на які воно не може мати впливу і за які несе відповідальність загальне керівництво комбінату [22, с. 245]. Зрозуміло, що така ситуація ніяк не сприятиме ефективній роботі підприємства.

Російський дослідник Е.І. Доценко пише про моральну і психологічну орієнтації на взаємодії з партнером. Всі види взаємодій він розташовує уздовж ціннісної осі, один полюс - це «ставлення до іншого як до цінності», інший - «ставлення до іншого як до засобу». Перша установка визнає за партнером право бути таким, який він є, і мати власну позицію. Другий полюс в моральному плані характеризується ставленням до партнера як до засобу для досягнення своєї мети, відповідно його можна використовувати або прибрати. Така психологічна установка виявляється в бажанні управляти іншим, добиватися свого, отримати перевагу, у відсутності бажання розуміти іншого, в однонаправленості своїх дій, в монологічності поведінки. Якраз між цими полюсами і розташовуються, на думку Е.І. Доценко, п'ять установок на взаємодію в конфлікті: домінування, маніпуляція, суперництво, партнерство, співдружність (цит. за 22, с. 236).

До об'єктивних чинників конфлікту сучасні психологи, зокрема А. Шюц, Бекк-Віклунд, Н.В. Гришина та ін., окрім характеристики самої ситуації, відносять наші уявлення про соціальні ситуації взаємодії, яка містить в собі загальне «знання, що колективно розділяється», що дозволяє людям приходити до згоди щодо характеру ситуації [22, с. 186]. На нашу думку, це знання обов'язково включає загальнолюдські норми і принципи моральності і моралі. Окрім об'єктивних і суб'єктивних (індивідуально-психологічних) чинників, які визначають сприйняття ситуації як конфліктної, Н.В. Гришина виділяє групові чинники: приналежність людини до певного соціального, культурного, професійного шару [22, с. 186].

Великий інтерес являють результати досліджень, проведених російським психологом А.Б. Купрейченко, який розглядає проблеми морально-психологічної регуляції економічної активності [30]. Автор не надає безпосередньої уваги проблемі конфлікту, але все-таки робить вельми важливі для нас висновки. Він відзначає, що регуляція поведінки економічних суб'єктів здійснюється на формальному і неформальному рівні. Формальний бік - це прийняті і закріплені в результаті суспільного договору етичні кодекси, які відображають ідеальний (бажаний) рівень ставлення до дотримання моральних норм. Такі кодекси можуть бути релігійними, наприклад християнські норми і етика господарювання, ідеологічними, наприклад кодекс будівника комунізму, а також представляти деякі інші форми конвенціональних норм - етичний кодекс фірми або «зłodійський закон» [36, с. 29]. Ставлення до моральності і пов'язаний з ним реальний рівень дотримання норм є неформальними моральними регуляторами.

Найбільш часто центрами конфліктів, як відзначає А.Б. Купрейченко, виступають суперечності між формальними кодексами і реальними відносинами, як у зовнішньому середовищі, так і усередині організації, коли декларована мета, принципи не відповідають реальній поведінці суб'єктів. З побудованої А.Б. Купрейченко психологічної моделі моральної регуляції економічної активності також слідує те, що конфлікти можуть виникнути, якщо внутрішній етичний кодекс організації не збігається з етичним кодексом даного суспільства (зовнішнього середовища), або якщо усередині організації і в зовнішньому середовищі існує протилежне ставлення до дотримання моральних норм. Конфлікт можливий і унаслідок суперечностей між соціально-психологічними, моральними чинниками і економічною ефективністю. Наприклад, економічно вигідне, але негативне в моральному відношенні рішення керівника може принести прибуток і тимчасовий успіх, але викликати неприйняття з боку підлеглих і клієнтів організації, порушити психологічний клімат в колективі і підірвати довіру клієнтів, що позначиться на подальшій роботі організації і викличе конфліктну ситуацію. На жаль, можлива і зворотна ситуація, коли морально бездоганна поведінка керівника в

умовах аморальних економічних відносин в цілому в бізнес-середовищі не приводитиме до високих доходів організації, вигоди співробітників, що також може сприяти виникненню конфліктної ситуації. А.Б. Купрейченко відзначає також, що в морально складних ситуаціях особа може переживати суперечливі почуття, пов'язані з боротьбою мотивів, як наслідок виникає внутрішній моральний конфлікт, який виявляється у вигляді докорів сумління, моральної тривоги, відчуття вини, самозвинувачень і т.д. Таким чином виявляється дилема «мораль або прибуток».

На цьому ми поки зупинимо аналіз робіт світських авторів про причини конфліктів і перейдемо до дослідження авторів, що дотримуються релігійного, а саме християнського світогляду.

### **7.3 Причини конфлікту: філософський і релігійно-психологічний підхід**

Знаменитий західноєвропейський філософ ХУІІ століття Ф. Бекон, як і всі християнські мислителі, бачить причину конфліктів і нерозуміння в пошкодженій після гріхопадіння природі людини, а крім того, у відмінності виховання, освіти, культурного і духовного рівня різних людей, в спотворенні значення багатьох значущих слів і понять, розвитку помилкових теорій [17, с. 18,19]. У цій думці сучасний читач, мабуть, зрозуміє і прийме все за винятком першого - пошкодженої після гріхопадіння природи людини. На нашу думку, повною мірою природа конфлікту, а значить, і способи його подолання стають зрозумілими тільки шляхом отримання знань про людину в рамках християнської антропології і психології.

До бачення людини в християнстві ми вже звертались. Дозволимо собі стисло повторити основні положення. Згідно з християнською антропологією і психологією, людина - це не тільки тілесна, але і душевна, духовна істота, відповідно, її бажання, мотиви поведінки, вся життєдіяльність виявляються не тільки на тілесно-природному, але і на душевно-емоційному, духовно-розумовому рівнях. Людина була створена за образом і подобою Божою. Образ Божий розуміється, як здатність людини

відображати Божественну досконалість. До гріхопадіння людина являла одне гармонійне ціле – повну єдність духу, душі і тіла: дух людини був спрямований до Бога, душа вільно підкорялась духу, а тіло - душі. Людина жила вільно за законом любові і тому не могла мати причини для розбіжностей ані усередині себе, ані із зовнішнім світом. Порушивши волю, заповіт Бога, люди порушили свою гармонію – не стало єдності духу, душі і тіла, єдності мети, прагнення, волі. Відірвана від духу душа стала мати потяг до тіла, спиратися на нього, а тіло, що втратило цю прославляючу силу душі і як саме створене з «хаосу», стало мати потяг до чуттєвості, до «хаосу», до смерті [55, с. 133-134]. Розум людський затьмарився, воля ослабла, відчуття спотворилося, виникли суперечності. Людина стала залежною від стихій світу і стихій власних гріховних пристрастей. Це виявилось в тому, що людина перестала жити за законом любові до Бога, ближнього, навколишнього всесвіту, стала на перше місце ставити не Бога і ближнього, а себе, свої інтереси і бажання. Відповідно, спотворилася природа взаємостосунків між людьми: замість любові, згоди і розуміння виникли ненависть, егоїзм, користь, образи, нерозуміння, розбіжності, безвідповідальність, що зробило конфлікти неминучими.

Видний вчений Б. Паскаль відзначає, що без вчення про гріхопадіння неможливо визначити, що таке людина: якщо людину уявляти тільки з одного боку, то вона з'явиться чи то як напівбог, чи то як напівдиявол, що виглядатиме відповідно як помилковий оптимізм або безпросвітний песимізм. Він пише: "Зная превосходство человека, люди не знали его поврежденности: это заставило их избегать лени, но зато вводило в самомнение. Если же они сознавали испорченность своей природы, то не разумели ее достоинств и, избегая таким образом тщеславия, повергались в отчаяние» (цит. за 63, с. 589).

Власне кажучи, ворожий, упереджений образ іншого, застосування подвійних стандартів, покладання відповідальності на іншого в конфлікті, які відзначає Н.В. Гришина, ставлення до іншого як до засобу, про яке пише Е.І. Доценко, або ухвалення економічно вигідного, але аморального рішення, наслідки якого аналізує А.Б. Купрейченко, виходячи з християнського світогляду і є проявами гріховної природи людини. Таким чином,

світська психологія, заперечуючи гріховну природу людини, все-таки описує її прояви. Проте, частіше всього, як це і відзначав Б. Паскаль, у світській психології людина уявляється або дуже негативно (класичний психоаналіз), або дійсно як напівбог (гуманістична психологія). Християнське уявлення про людину позбавлено цих крайнощів.

За вченням Слова Божого, образ Божий, хоча спотворився гріхом, але зберігся (Іак. 3; 9) [5]. «Самый растленный человек может находить в себе остатки образа Божия: он любит жизнь, хотя, по своему невежеству, и не бессмертную, любит истину, хотя только представляемую; ненавидит неправду, хотя только в других; любит похвалу, хотя и незаслуженную, и проч.» (цит. за 50, с. 272).

Виходячи з вищевикладеного нам стане зрозумілою концепція доктора психологічних наук Т.О. Флоренської [60] про те, що в кожній людині присутні два «Я»- наявне «Я» і ідеальне духовне «Я». Наявне «Я»- те, що в наявності, - емпіричне «Я», і те, що на сьогоднішній день в людині є, цей її наявний душевний і психічний стан [87, с. 272]. Духовне «Я » (той самий образ Божий) людини виявляється як совість, а також в голосі творчої інтуїції, безкорисливої любові, правди, в прагненні до вічності. Причому совість - це той єдиний для всіх моральний закон, що дозволяє відрізнити добро від зла, зробити правильний моральний вибір в кожному вчинку, думці, бажанні людини. Але, на жаль, далеко не всі і не завжди слухають її голос, бережуть її і тоді совість спотворюється, може стати хиблячою, запеклою, спаленою. Совість в такому стані перестає бути моральним законом для людини.

Відносини між двома типами «Я» людини, описані Т.О. Флоренською, допомагають зрозуміти природу внутрішньоособистісного конфлікту зовсім інакше, ніж це пропонують, наприклад, представники психоаналізу. Духовне «Я» може бути усвідомлюване і неусвідомлене людиною, може бути реалізовано і нереалізоване. Між наявним і духовним «Я» можуть скластися різні типи відносин: єдність і згода, суперечність, конфлікт. Єдність характеризується діалогом двох «Я», коли людина у своїх вчинках керується «голосом совісті, творчої інтуїції, самовідданої любові» [87, с. 274]. Суперечність

виникає, коли людина робить вибір не на користь духовного, а наявного «Я», на користь своїх бажань, які йдуть в розріз з вимогами духовного «Я». Пониження рівня духовного життя, за зауваженням Т.О. Флоренської, веде до психічної деградації [87, с. 274]. Конфлікт виникає, якщо людина заперечує духовне «Я» не тільки в собі, але коли про це починають говорити інші, це викликає у неї протест, озлоблення, неприйняття людей. «Людина не хоче цього чути, оскільки це заважає їй жити, як вона хоче, як їй подобається» [87, с. 275]. Конфлікт нерідко призводить до того, що духовне «Я» витісняється з області свідомості в область несвідомого, відзначає Т.О. Флоренська, але при цьому не перестає існувати, реалізуючи себе в потворних формах [87, с. 275].

*Причини конфлікту за аввою Дорофієм. Етапи розвитку конфлікту і способи управління ним за аввою Дорофієм*

Найглибший аналіз природи міжособистісних конфліктів можна побачити у творах преподобного авви Дорофія, що жив у кінці VI - початку VII століть в одному з сірійських монастирів [27]. До обрання духовного терену авва Дорофій отримав серйозне світське виховання і освіту, у тому числі глибокі філософські і богословські знання. А поступивши в співжиттєвий монастир і з часом ставши його ігуменом і духівником братії, поза сумнівом, мав багатий досвід спілкування, управління великим колективом, знання людської психіки, психології. Тому, якщо говорити сучасною мовою, він був ефективним керівником, бо за час його управління монастир процвітав не тільки в духовному, але і в господарському відношенні.

Повчання авви Дорофія призначені для духовного, етичного вдосконалення, побудови правильних взаємостосунків між людьми, у тому числі між начальниками і підлеглими. Для нас важлива і ситуація, в якій виникала потреба давати такі повчання. Зосередження великої кількості людей, не зв'язаних родинними зв'язками і в той же час таких, що постійно спілкуються між собою на основі взаємної рівності, в епоху патріархального побуту можна було зустріти тільки в співжиттєвому монастирі. Зараз такий тип соціальних відносин, коли кожна людина не менше половини свого часу проводить в колективі людей, які випадково опинилися разом, став повсюдною реальністю життя.



Вибудовуючи ланцюжок причинно-наслідкових зв'язків, авва Дорофій говорить про те, що відносини між людьми руйнує брехня, вона ж і є причиною конфлікту. Брехня, у свою чергу, також має свої підстави (мотиви). З властивою йому ясністю мислення і схильністю до класифікацій авва Дорофій розділяє брехню на типи: «есть три различных вида лжи: иной лжет мыслию, другой лжет словом, а иной лжет самою жизнью своею» [27, с. 114]. Зовсім стисло вчення про три види брехні можна охарактеризувати так: брехня думкою – це коли людина власні припущення, негативну думку про іншу людину приймає за реальність, підозрює в іншому те, чого насправді немає. Причини цього: егоцентризм, бажання викрити іншого, замість того, щоб спостерігати за собою, невміння або небажання побачити в іншому красу образу Божого. Не випадково навіть відомий австрійський психолог К.Г. Юнг говорив, що люди сприймають один одного, проектуючи на інших свої властивості і особливості: жадібний бачить іншого жадібним і т.д. (цит. за 26, с. 265). Брехня словом - спотворення дійсності з якоюсь корисливою метою, у тому числі виправдання себе в суперечці, неправильному вчинку. І, нарешті, брехня життям – свідоме приховання вади під виглядом чесноти [28]. Правда – це не просто інформація, яка відповідає дійсності. Це, як підкреслює М. Дронов, особливий стан взаємної відвертості людей. Брехня може міститися і у формально правдивих словах, але таких, що витікають з лукавого серця, в якому потаємним від всіх залишився довгий ланцюг корисливих очікувань і розрахунків на цю «правду» [28, с. 238]. Брехні, на жаль, не завжди вдається уникнути, можливі випадки, як підкреслює авва Дорофій, коли потрібно «изменить слово, чтобы не вышло... большего смущения и скорби, или обиды» [27, с. 120]. Але людині потрібно бути обережною в таких випадках, щоб не звикнути до брехні, навіть якщо її ціною вдається уникнути гіршого зла, на ній не можна нічого побудувати.

Мотиви брехні, які також є основою всякого гріха, за аввою Дорофієм, це, по-перше, ласолюбство, тобто прагнення виконати всяке своє бажання; по-друге, срібллюбство – прагнення до придбання матеріальних цінностей; і, по-третє, славолюбство, тобто прагнення до слави, пошестей, гординя. Власне,

класифікація стародавнього наставника заснована на Новому Заповіті і відповідає двохтисячолітній християнській традиції: «Кто любит мир, в том нет любви Отчей. Ибо все, что в мире: похоть плоти, похоть очей и гордость житейская, ни есть от Отца, но от мира сего» (Ин. 2:15-16) [5]. В даному випадку біблійне поняття «світ» означає сукупність світового зла. Важливо, що і в Євангеліста, і у письменника II століття ми зустрічаємося з трьома вже знайомими нам рівнями людського життя: тілесний – похоть плоті, ласолюбство; душевно-емоційний – похоть очей, срібллюбство; духовно-розумовий – гордість житейська, славолюбство [28, с. 204].

Чудово, що авва Дорофій як істинний мислитель і вчений дає схему розвитку конфлікту з докладним описом кожного етапу, як у внутрішніх проявах психіки людини, так і в зовнішніх ознаках, для кожного етапу розвитку конфлікту дає практичну пораду щодо його зупинки, при цьому дуже яскраво пояснюючи згубні наслідки подальшого його продовження.

Авва Дорофій налічує чотири етапи розвитку конфліктної ситуації від випадкової сутички до глибоко прихованого в душі зла – злопам'ятності, якщо конфлікт зайшов дуже далеко. Ці етапи: 1) збентеження; 2) дратівливість; 3) гнів; 4) власне злопам'ятність.

Збентеження полягає в обуренні помислів, як реакція на недоброзичливість, образливу для людини поведінку з боку інших. Це внутрішній стан людини, який не виявляється в словах. Його авва Дорофій порівнює з малою вуглинкою, яка димить і кидає іскри. Якщо людина не долає свого збентеження, цей стан переходить до дратівливості: людина прокручує в пам'яті інцидент, згадує, як неправильно з нею повелися, перебирає способи відновлення справедливості і таким чином переходить в наступну стадію конфлікту – гнів. Гнів характеризується бажанням помститися і, як і дратівливість, часто виявляється зовні. На кожній з цих стадій, за порівнянням авви Дорофія, людина підкладає все більше дров у вогонь, що розгорається. Найостанніша стадія конфлікту – злопам'ятність, порівнюється аввою Дорофієм із згаслим вугіллям, яке може зберігатися декілька років, і для того, щоб полум'я розгорілося знов, буде достатньо малої іскри. Злопам'ятність характеризується тим, що

людина має погані думки про інших, засмучується при успіху і радіє невдачам іншого (злорадство), відповідає злом на зло словом, виглядом, поглядом. Легше всього зупинити конфлікт на першому етапі. Ясно, що шукати винного – тупиковий шлях, потерпілим вважає себе кожний. Тому найпростіший спосіб, як говорить авва Дорофій, – вибачитися, хто першим помітив у своєму серці збентеження – той першим і повинен від нього звільнитися. Але якщо перший етап упущений і йде подальший розвиток конфлікту, на всіх етапах діє одне і те саме золоте правило: мовчання, молитва за кривдника, співчуття до нього і прощення його від щирого серця. Різниця в тому, що чим далі заходить конфлікт, тим важче його подолати. На жаль, якихось «чудодійних засобів», що «знімають» гнів або злопам'ятність механічно, без праці і внутрішніх зусиль, немає, справедливо відзначає прот. М. Дронов [27, с. 137]. Особливо небезпечна злопам'ятність, яка руйнує людину, і боротьба з якою, за виразом авви Дорофія, вимагає пролиття крові, тобто важкої духовної боротьби з цією згубною звичкою, постійної уваги до себе, своїх думок і відчуттів. Потрібно прийняти у своє серце людину, яка викликала в душі обурення, побачити в іншому красу образу Божого.

#### **7.4 Порівняльний аналіз мотивів поведінки людини, які пропонуються різними ученими**

Які ж мотиви поведінки (потреби, бажання, що мотивують поведінку) людей виділяють сучасні вчені в галузі психології, менеджменту, філософії (зокрема, З. Фрейд, Д. Дьюї [37], А. Маслоу [62], Д. Мак-Клелланд [65], Ф. Герцберг [35], а також Д. Карнегі [40], книжки якого користуються великою популярністю, але самого автора важко віднести до вчених)? Для якісного аналізу, як це прийнято в психології і християнській антропології, розділимо всі бажання на дві групи: перша - це бажання, мотивовані страхом втратити життя, благополуччя, здоров'я; друга - це бажання отримати задоволення, а потім розіб'ємо їх за рівнями життєдіяльності людини: духовно-розумовий, душевно-емоційний і тілесно-природний.

Скористаємося класифікаційною таблицею, запропонованою прот. М. Дроновим, [28, с. 202], доповнюючи її (див. таблицю 7.3).

Фундаментальна наука і християнська аскетика, як це відзначає прот. М. Дронов, не вважають бажання, мотивовані страхом, основними, такими, що дійсно керують поведінкою людей. Та і саме реальне життя показує, що коли виникає колізія між ними і бажаннями задоволення, люди легко приносять їх у жертву останнім. Тому всі автори, за винятком Д. Карнегі, говорять про бажання, мотивовані задоволеннями.

Крім того, з таблиці видно, що всі вищеперелічені автори однозначно виділяють «славолюбство» як один з головних мотивів поведінки людини (дана характеристика може звучати як «усвідомлення власної значущості» або інакше, але, по суті, означає те саме славолюбство). Про те, що бажання задовольняти фізіологічні потреби лежать в основі вчинків людини (ласолобство, за аввою Дорофієм), говорять А. Маслоу, З. Фрейд, Д. Карнегі. Срібллюбство як мотив виділяють Б. Райзберг і Д. Карнегі.

*Таким чином, автори немовби погоджуються з аввою Дорофієм. Істотна різниця полягає в тому, що авва Дорофій називає мотиви брехні, а решта авторів говорять про мотиви всіх вчинків людини, тим самим, зводячи людину до рівня якоїсь розумної, керованої ззовні тварини.*

*В християнській антропології і психології існує зовсім інша точка зору на потреби, що мотивують вчинки людини.*

*Так, за висловом св. Миколи Сербського, «Существует пять основных импульсов, движущих людьми: 1) личная прибыль и собственные удовольствия; 2) семейные и кровные узы; 3) общественные законы; 4) совесть; 5) чувство присутствия живого Бога. Пятый импульс – первая линия обороны, если человек не удержит ее, отступает на вторую (четвертый импульс); не удержав вторую, отступает на третью (третий импульс) и так далее до первого. Так происходит деградация человека, деградация и гибель. Гибель, ибо и последнюю линию обороны может потерять человек. И тогда ему уже не остается ничего, кроме тупого безразличия ко всему, отчаяния и – самоубийства» (цит. за 4, с. 340).*

*Отже, ми бачимо, що вся ієрархія потреб А. Маслоу може*

*бути поміщена в нижню клітинку християнської ієрархії, там, де панує одне велике егоїстичне «Я». Зрозуміло, що такі різні думки про людину і мотиви її поведінки породжуватимуть абсолютно різні думки відносно управління міжособистісними і внутрішньоособистісними конфліктами. На цьому ми закінчуємо перший етап нашого дослідження, що відноситься до порівняльного аналізу причин конфліктів. Він допоможе нам зрозуміти методи (способи) управління конфліктами, пропонувані різними авторами.*

Підводячи підсумки, необхідно зробити наступні висновки. Ми спробували відобразити погляди на причини конфлікту представників основних напрямів класичної психології, погляди достатньо широкого кола сучасних світських психологів, фахівців у галузі конфліктології, менеджменту, економічної психології. В кожному напрямі дослідження подана своя феноменологія конфлікту, яка сама по собі є далеко не повною, іноді суперечливою і відображає лише певний аспект цього складного явища, який потрібно брати до уваги, щоб скласти цілісну думку про нього. Думку світських вчених можна порівняти з баченням лише однієї грані діаманта, а не цілого каменя: кожний по-своєму правильно бачить проблему, але лише зі свого боку. Це відбувається тому, що їх дослідження пов'язані з таким спірним для світської науки питанням, як природа людини і її багатогранний прояв у житті. Як багатогранна у своєму прояві людина, так багато сторін для дослідження конфлікту. Думки багатьох світських вчених, як ми відзначали, містять в собі деякі позиції, схожі з уявленнями християнської психології.

На відміну від світського світогляду релігійний, а саме ортодоксальний християнський має достатньо цілісне уявлення про людину, таке, що висуває одну першопричину конфлікту – спотворення людської природи після гріхопадіння, в результаті якого людина у своїх думках, бажаннях, вчинках стала керуватися пристрастями, на перше місце поставила себе, а не Бога і ближнього. Наслідком стало спотворення взаємостосунків між людьми, всієї діяльності людини, у тому числі у сфері виробничо-господарських відносин. Проте світська психологія, заперечуючи гріховну природу людини, все-таки описує її

прояви, як причини конфлікту. Таким чином, наслідок стає причиною. Тому ми і спостерігаємо, з одного боку, суперечність, а з іншого - обмежену правильність різних думок, які потрібно брати до уваги сучасному керівникові. Але питання природи людини - це питання світогляду і віри. Проте необхідно розуміти, що, зрештою, від світоглядної позиції залежить не тільки схема логічних побудов, але і поведінка людини, зокрема в конфліктній ситуації, способи управління конфліктом. А значить, і результати роботи організації. Тому сучасному керівникові, на нашу думку, необхідно мати на озброєнні різні точки зору з цих питань.

## 7.5 Сутність і зміст управління конфліктами

Управління конфліктом - це цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту на користь розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення конфлікт.

Управління конфліктами як складний процес включає такі види діяльності: прогнозування конфліктів і оцінювання їх функціональної спрямованості; попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; розв'язання конфлікту.

Зміст управління конфліктами знаходиться в строгій відповідності з їх динамікою, яка відображена в таблиці 7.4.

Таблиця 7.4 - Зміст управління конфліктом і його динаміка

Етап конфлікту	Зміст управління (вид діяльності)
Виникнення і розвиток конфліктної ситуації	Прогнозування. Попередження. Стимулювання
Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним з учасників соціальної взаємодії	Попередження. Стимулювання
Початок відкритої соціальної взаємодії	Регуляція
Розвиток відкритого конфлікту	Регуляція

Розв'язання конфлікту	Організація
-----------------------	-------------

Управління конфліктами можна розглядати у двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою. Цей аспект має психологічний характер. Зовнішній аспект управління конфліктами у більшій мірі відображає організаційно-технологічні боки цього складного процесу, в якому суб'єктом управління може виступати керівник, лідер (формальний або неформальний) або посередник (психолог).

## **7.6 Підходи до управління конфліктами. Проблеми міжособистісного спілкування і причини формальних відносин між людьми**

В рамках менеджменту, конфліктології і сучасної наукової психології пропонують різні підходи до управління конфліктами, які за ознакою функціональності конфліктів умовно можна розділити на два напрями. Перший напрям – недопущення конфліктів, бачення в них тільки негативних боків і взагалі прагнення уникати конфліктів будь-якою ціною; друге – профілактика деструктивних конфліктів і ефективне управління конструктивними. (Головна мета управління конфліктами полягає в попередженні дисфункціональних конфліктів і адекватному розв'язанні функціональних).

Яскравим представником першого підходу є Дейл Карнегі, який радить уникати конфліктів і всіляко нівелювати їх прояви: «Єдиний спосіб добитися якнайкращого результату в суперечці – це відхилитися від суперечки» [40]. Він відмовляється бачити в конфлікті позитивну функцію і визнавати, що конфлікти мають у своїй основі певні причини – проблеми, питання, які необхідно вирішувати, а не ховатися від них. Карнегі, схоже, щиро вважає реальним прожити життя, ухиляючись від конфліктів всіма можливими способами, часом навіть принижуючи власну гідність і маніпулюючи так само оточенням: «ніколи не кажіть людині, що вона не має рації» [40]. Він переконує, що такі прийоми



допоможуть жити зі всіма в згоді і впливати на поведінку інших людей, маніпулювати ними. Отже, перед нами явно аморальний підхід до управління конфліктами: використовуючи слабкості інших людей і деякі знання людської психіки, Карнегі пропонує нам маніпулювати іншими на догоду собі.

Сучасний американський психолог Еверетт Шостром [94], навпаки, звинувачує у брехні і маніпулюванні всю сучасну цивілізацію і психологію американського бізнесу, зокрема, пропонує у жодному випадку не уникати конфліктів. Він заперечує байдужість і брехню в людських відносинах, виступає за щирість в прояві людських почуттів, з'ясуванні відносин, і одним з шляхів цього вважає конфлікт. Конфлікт, на його думку, є творчим способом прийти до згоди, знайти компроміс між протилежними позиціями, важливо тільки правильно поводитися в ситуації конфлікту. За Шостромом, правильна поведінка в конфлікті – вислів своїх почуттів: «метою суперечки не повинен бути виграш. Вища мета суперечки – виразити своє Я».

Нам, правда, ця думка не здається істинною, по-перше, вона абсолютно не підходить для організації, де замість роботи люди б займалися з'ясуванням відносин, а по-друге, якщо людина «широ» виявляє свою злість і ненависть по відношенню до іншого, нічого, окрім руйнування, це не принесе.

Таким чином, Шостром має рацію, коли говорить про аморальність маніпулювання, але абсолютно не має рації, коли пропонує шлях вираження свого «Я». За Шостромом, зіткнення інтересів шляхом вираження свого «Я» необхідне для усвідомлення свого егоїзму і розуміння необхідності зважати на інших людей. Але чи можливо це? «Мало хто в результаті тільки конфліктної ситуації глибоко усвідомив власну неправоту і став ставитися до «суперника» не як до засобу досягнення своєї мети, а побачив у ньому красу особи, зрозумів, що сенс життя в спілкуванні з ним. Напевно, для цього, окрім конфлікту, потрібне щось ще...», - відзначає прот. Михайло Дронов [28, с. 182-183].

Взагалі сутність, причини маніпуляцій, шляхи відходу від маніпулювання, так, як їх розуміє Е. Шостром та згідно з християнською психологією, наведено у таблиці 7.5.



Те, про що говорять Д. Карнегі і Е. Шостромм, відноситься до проблеми справжнього міжособистісного спілкування, перший пропонує піти від нього, замінивши уявним, поверхневим, другий бачить небезпеку формальних відносин, що викликають відчуженість і самотність людей – хвороби сучасної цивілізації. Але чому ані Д. Карнегі, ані Е. Шостромм не можуть запропонувати конструктивного шляху? Річ у тому, що вони обидва, і не тільки вони, стоять на позиціях матеріалізму, індивідуалізму і його системи цінностей, розглядають людину як суто егоїстичну істоту за визначенням, забувають про силу щирої любові.

Дуже добре описує причини формальних відносин між людьми сучасний учений і богослов митрополит Антоній Сурожський (його думка відображає позицію християнської психології). По-перше, це байдужість. Байдужа людина сліпа, нездатна пізнати особу іншого, уловлює тільки поверхню подій і найочевидніші факти, але не розуміє ані події, ані реакції [55, с. 95]. По-друге, це «активная, злая нелюбовь, ненависть». Эти качества позволяют видеть только безобразное, уродливое в человеке; больше того: они превращают в безобразное и уродливое то, что на самом деле порой прекрасно – но нам не под стать; что прекрасно, но нам непонятно, потому что эта красота нам чужда..» [55, с. 95]. Третя причина - егоїзм, егоцентризм людини. «Мы всегда о себе думаем и себя переживаем, будто мы центр нашей собственной жизни, да и жизни других....Мы не умеем ощутить, что не я в центре, но каждый человек, ближний и дальний, имеет свою полную, законченную судьбу, дорог для Бога так же, как и я, существует сам по себе пред Богом, он – не часть моей жизни, не обстоятельство в моей жизни, он – человек. Он призван Богом жить, Его познать и достигнуть той полноты, которая есть в одном Боге, призван войти в Царство Божие», - пише Антоній Сурожський. І, нарешті, четверта причина, яка тісно пов'язана з третьою, це – страх. Ми ставимо собі питання: що інший може у мене відняти?; якій небезпеці він може мене піддати? «Мы все друг для друга опасны, поскольку все мы

жадны, себялюбивы, себя или своих ощущаем центром жизни. И вот нам страшно перед ближним и ближнему страшно перед нами. И эти два страха, две жадности, два себялюбия замыкают двух людей, которые могли бы быть лицом друг перед другом» [55, с. 99]. Який же вихід, як знайти справжнє міжособистісне спілкування, уникаючи відчуженості і конфліктів? На це питання християнство дає універсальну відповідь, що полягає в діяльному виконанні євангельських заповідей любові до Бога і до ближнього, які нерозривно зв'язані між собою. Адже «любовь долготерпит, милосердствует, любовь не завидует, любовь не превозносится, не гордится, не бесчинствует, не ищет своего, не раздражается, не мыслит зла, не радуется неправде, а сорадуется истине; все покрывает, всему верит, всего надеется, все переносит» (1 Коринф. 13:4-7) [5]. А авва Дорофій, як ми пам'ятаємо, підкреслює, що на всіх етапах розвитку конфлікту для його подолання повинне діяти одне і те саме золоте правило: мовчання, молитва за кривдника, співчуття до нього і прощення його від щирого серця. Але повернемося до світської конфліктології.

### **7.7 Раціонально-інтуїтивний метод розв'язання конфлікту**

Класична школа конфліктології завдання управління конфліктами бачить не в тому, щоб піти від конфлікту, а в тому, щоб розпізнати і контролювати його з метою отримання якнайкращого результату. Для реалізації цього завдання один з представників цієї школи доктор філософії Грехам Скотт запропонував раціонально-інтуїтивний метод розв'язання конфлікту. Він виходив з того, що потенційна можливість конфлікту виникає, якщо при вирішенні будь-якого питання в дію вступають не розум, а емоції, або якщо хоча б одна із сторін проявляє ворожість. Тому, перш ніж приступити до обговорення спірної проблеми, Грехам Скотт пропонує конфліктуючим сторонам і керівникові включити в роботу розум, свідомість, інтуїцію і погасити в собі негативні емоції. Після цього можливо розсудливо і раціонально оцінити обставини, характер, інтереси, потреби, можливості залучених в конфлікт людей, власні

інтереси і можливості. І лише на основі такої неупередженої оцінки можна ухвалювати рішення відносно подальших дій в конфліктній ситуації. Даний метод можна вважати універсальним: він застосовний у будь-якій ситуації і можливий для будь-якої людини. Безумовно, його на озброєнні повинен мати кожний керівник і він повинен передувати вибору подальшої стратегії управління конфліктом, використуванню тих або інших груп і стилів управління конфліктами, про які мова піде далі. З погляду етичної оцінки, цей метод набагато краще, ніж випліскування власних емоцій, те, що пропонує Шостромм, або маніпулювання і постійне уникнення конфліктів. Сам по собі підхід Грехама Скотта не новий, він відомий із старовини: «У терпеливого человека много разума, а раздражительный выказывает глупость» (Прит. 14:29) [5], «Благоразумие делает человека медленным на гнев, и слава для него - быть снисходительным к проступкам» (Прит. 19:11) [5], «Мудростью устрояется дом и разумом утверждается» (Прит. 24:3) - так говорить премудрий Соломон [5]. Проте, щоб розв'язання конфлікту мало морально-позитивну оцінку, окрім розуму і інтуїції, необхідно слухати голос совісті, спиратися на універсальні моральні норми, уміти оцінювати тільки вчинки конфліктуючих сторін, зберігаючи при цьому позитивну або хоча б нейтральну думку про конкретних людей, звичайно, про це сучасна конфліктологія мовчить. «Держись совета сердца твоего, ибо нет никого для тебя вернее его; душа человека иногда более скажет, нежели семь наблюдателей, сидящих на высоком месте для наблюдения. Но при всем этом молись Всевышнему, чтобы Он управил путь твой в истине. Начало всякого дела - размышление, а прежде всякого действия - совет» (Сир. 37:17-20) [5], «Рассуждение твое да будет с разумными, и всякая беседа твоя - в законе Вышнего» (Сир. 9:20) [5]. Ці й інші мудрі поради в застосуванні до різних обставин і випадків життя людини дає нам стародавній автор (III ст. до н.е.) – Ісус, син Сираха, дуже освічена людина, яка багато подорожувала і вивчала вдачі людей [5].

## **7.8 Методи управління конфліктами, що виділяються сучасною вітчизняною конфліктологією**

Сучасна вітчизняна конфліктологія, зокрема В.М. Нагаєв, виділяє такі групи методів управління конфліктами: структурні, персональні, переговори, міжособистісні і внутрішньо-особистісні. [66, с. 66]. Внутрішньоособистісні методи полягають в умінні правильно організувати свою власну поведінку і виражати свою точку зору, не викликаючи при цьому психологічної захисної реакції з боку опонента. Для розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів важливо: встановити факт цього конфлікту; визначити його тип і причини; використовувати відповідний спосіб вирішення. На способах розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів ми не зупинятимемося детально.

Структурні методи пов'язані з профілактикою і усуненням організаційних конфліктів, що виникають через неправильний розподіл повноважень, низький рівень організації праці, неякісну систему мотивації. В рамках структурних методів виділяють такі способи управління конфліктами: пояснення вимог до роботи, використання координуючих і інтеграційних механізмів, встановлення загальної організаційної і комплексної мети, поліпшення використання мотиваційних механізмів. М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, В.М. Марченко, окрім цих способів, пропонують демократизацію стилю управління, більше використовуючи ініціативу, досвід, індивідуальні особливості працівників, довір'я [51, с. 135]. Структурні методи самі по собі є морально нейтральними і їх застосування обов'язково в будь-якій організації, що зіткнулася з проблемами неякісного управління і організації виробництва.

Персональні методи управління конфліктами акцентують увагу на можливостях суб'єкта (керівника) активно протистояти конфліктам і використовувати особистісні (персональні) стилі управління (адміністративні, соціально-психологічні та ін.) залежно від стилю управління [66, с. 73-74]. До цих методів

відноситься: використання влади, позитивних і негативних санкцій, заохочення або покарання учасників конфлікту; зміна конфліктної мотивації працівників за допомогою адміністративних методів; переконання учасників конфлікту, проведення роз'яснювальних бесід про необхідність і користь безконфліктної поведінки; зміна складу учасників конфлікту і системи їх взаємодії шляхом переміщення людей усередині організації або звільнення; входження керівника в конфлікт як експерта або арбітра і пошук мирного врегулювання, згоди шляхом спільних переговорів. Застосування цих методів матиме таке етичне забарвлення, яке вкладатимуть в нього керівники, багато в чому залежатиме від досвіду, мудрості, моральних і професійних якостей керівника. Оскільки В.М. Нагаєв, М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, В.М. Марченко не приділяють цим питанням уваги, звернемося до інших вітчизняних дослідників, зокрема Ю.В. Богоявленської і Е.І. Ходаковського [6].

Ці автори підкреслюють роль керівника у розв'язанні конфліктів і в цілому в створенні сприятливого морально-психологічного клімату в колективі. Вони підкреслюють необхідність проведення керівником регулярної роз'яснювально-виховної роботи в колективі. В задачі керівника входить постійне вивчення і спрямування взаєностосунків у колективі, розвиток ділових і особистісних контактів між працівниками, формування нових традицій. «Керівник повинен враховувати і направляти духовну атмосферу колективу, яка виявляється як в стилі і в тоні взаєностосунків людей, так і в їх ставленні до спільної справи», - відзначають вказані автори [6, с. 256]. Керівник повинен як підвищувати свій авторитет в колективі, так і зближуватися з авторитетними працівниками і неформальними лідерами.

Велике значення в запобіганні конфліктам має також правильний підбір і розстановка кадрів. В цій роботі керівникові необхідно використовувати знання про соціально-психологічні особливості формування і функціонування малих і великих груп, враховувати індивідуально-психологічні особливості, особливості характеру, здібностей, світогляду, ставлення до роботи різних людей. Потрібно враховувати, що кожна людина неповторна і тому одна і та ж ситуація, події, слова діють на людей по-різному. Так, якщо для одних працівників поганим

настрій, сімейні або службові неприємності мало вплинуть на ефективність роботи, то в інших можуть бути причиною серйозних помилок в роботі. Складнощі в роботі і перешкоди одні сприймають як додатковий стимул, а інші – панікують. Тому керівникові, як для запобігання конфлікту, так і для ефективного розв'язання конфлікту необхідно знати індивідуально-психологічні особливості своїх працівників і виходячи з них впливати на підлеглого. Якщо імпульсивну за характером людину необхідно стримувати, не припускати поспішності і паніки, привчати її до зібраності і розсудливості, то повільну в сприйнятті, надмірно спокійну людину необхідно навчати швидкості дій і відповідей, сприяти розвитку винахідливості і ініціативи. Ю.В. Богоявленська і Е.І. Ходаковський підкреслюють важливість доброго слова менеджера, похвали за добросовісну роботу, ми згодні, що таке щире людське ставлення створює атмосферу взаємної пошани в колективі.

Важливо, що серед морально-психологічних і соціально-психологічних особливостей, які необхідно знати і використовувати керівникові, сучасні дослідники відзначають особливості психологічного сприйняття іншої людини. Так, Ю.В. Богоявленська і Е.І. Ходаковський застерігають керівника від таких типових помилок в сприйнятті іншого, як «ефект ореола» (людина в очах керівника створила про себе позитивне або негативне враження і далі всі її вчинки оцінюються через цю призму), «ефект послідовності» (на думку про знайому людину найбільший вплив чинить остання інформація про неї, тоді як незнайому людину оцінюють перш за все за першими відомостями), оцінка поведінки людини виходячи із стереотипу, що склався, за шаблоном, спираючись на суб'єктивні думки інших людей, свій життєвий досвід. Вони підкреслюють необхідність коректування першого враження про людину з урахуванням об'єктивної оцінки її справ і вчинків [6, с. 264-265]. Соціолог А. Шюц відмічає три типи розуміння, у тому числі «типізує розуміння» – розуміння іншого з використанням типових інтерпретаційних моделей особи, а також «істинне розуміння», що являє собою реалізацію інтерсуб'єктивності, яке, як відзначає сам А. Шюц, завжди приблизно, оскільки строге і точне розуміння суб'єктивних значень іншого неможливе (цит. за



52, с. 241).

Важливе значення в запобіганні конфліктам має чітка постановка мети діяльності колективу, напрям діяльності колективу на виконання поставлених задач, чітке розмежування прав, обов'язків, відповідальності. Необхідно відзначити, що у викладі Ю.В. Богоявленської і Е.І. Ходаковського простежуються пропозиції як щодо використання адміністративних, так і соціально-психологічних методів управління, у тому числі мотивації. Необхідність застосування всіх методів управління і мотивації, у тому числі й економічних, підкреслюється і Райзбергом. Ми вважаємо, що саме розумне поєднання адміністративних, соціально-економічних і морально-психологічних методів управління персоналом сприятиме запобіганню конфліктам в організації.

Переговори - універсальний метод розв'язання конфліктів будь-якого ступеня складності. Як метод розв'язання конфліктів переговори є набором тактичних прийомів, направлених на пошук взаємоприйнятних рішень для конфлікуючих сторін. Проте застосування переговорів як методу управління конфліктами вимагає високого рівня підготовки учасників. Щоб переговори стали можливими, необхідне виконання певних умов: існування взаємозалежності сторін, що беруть участь в конфлікті; відсутність значних відмінностей в можливостях у суб'єктів конфлікту; відповідність стадії розвитку конфлікту можливостям переговорів; участь сторін, які реально можуть ухвалювати рішення в ситуації, що склалася.

Правильно організовані переговори проходять декілька етапів: підготовка до початку переговорів; початок переговорів і попередній вибір позиції учасників; пошук компромісного рішення; закінчення переговорів.

Серед міжособистісних методів (стилів) управління конфліктами виділяють такі: ухилення, відхід від конфлікту шляхом недопущення ситуації, яка може спровокувати конфлікт; поступка (поступливість); примушення (домінування); компроміс; співпраця.

Відхід від конфлікту, на нашу думку, можливий в деяких ситуаціях, наприклад, коли у керівника в даний момент не вистачає часу і сил для вирішення конфлікту або обстановка в

колективі перенапружена. Але цей стиль доцільний лише як тимчасовий засіб для накопичення сил і обдумування ситуації. Якщо ж керівник постійно йтиме від проблем, що нагромадилися, навряд чи вони розв'язуватимуться самі собою і, можливо, назріє ще більший конфлікт. Поступка в зовнішньому прояві також припускає відхід від конфлікту, але в цьому випадку людина йде від конфлікту, свідомо жертвуючи своїми інтересами на користь інтересів іншої людини або колективу. Мотиви для цього можуть бути як суто раціональними, коли людина усвідомлює, що у неї мало шансів на перемогу, так і альтруїстськими, морально позитивними, коли людина прагне зберегти добрі відносини в колективі.

Примушення (домінування) як стиль розв'язання конфліктної ситуації може привести до того, що виникне явна протидія, або зовнішні проблеми перейдуть у внутрішнє протистояння. В межах цього стилю переважає прагнення примусити іншого прийняти свою точку зору, якою завгодно ціною. Той, хто керується цією стратегією, не цікавиться думкою інших людей і, як правило, діє агресивно. Зрозуміло, що з погляду моральних критеріїв оцінки даний стиль є негативним. Проте застосування цього стилю може бути виправдано в екстрених ситуаціях при жорсткому обмеженні часу або злісному порушенні законів.

Компроміс як стиль поведінки характеризується балансом інтересів конфлікуючих сторін на середньому рівні. В цьому випадку дії учасників направлені на пошук рішення за рахунок взаємних поступок, які задовольнятимуть обидві сторони. Небезпека застосування компромісу полягає в тому, що він може принести лише часткове вирішення проблеми, оскільки при цьому не ліквідовуються повною мірою причини виникнення конфлікту.

Співпраця припускає, що конфлікуючі сторони (або одна з них) беруть активну участь у пошуку рішення, яке задовольнятиме всіх учасників взаємодії, не забуваючи при цьому про власні інтереси. Цей стиль припускає використання всіх вищеперелічених способів від ухилення до компромісу.

Усі основні методи та причини конфліктів, з точки зору

представників різних груп дослідників, ми, узагальнюючи, графічно подали на рисунку 7.2.

## **7.9 Принципи діалогічного спілкування, за Т.О. Флоренською, їх значення в управлінні морально-психологічним кліматом організації, управлінні конфліктами**

Наукова психологія, яка рівняється на природознавство і його об'єктивні методи, бачить в людині об'єкт дослідження. Неповторна індивідуальність людини випадає з такої психології, оскільки наукові дослідження проводяться на великому, статистично значущому матеріалі, виявляють загальні закономірності психіки. За рамками психології залишається внутрішній світ особи, оскільки його не можна виміряти, обчислити, відтворити. Методи психології, підкреслює Т.О. Флоренська, повинні бути звернені до внутрішнього досвіду людини [87, с. 50]. Така психологія сягає своїми коренями глибокої старовини. З ім'ям Сократа пов'язаний діалогічний напрям в гуманітарній науці. В сучасній західній філософії цей напрям зв'язується з ім'ям М. Бубера. У нас він розроблений такими видатними ученими, як М.М. Бахтін, С.С. Аверінцев, Т.О. Флоренська. Заслуга Т.О. Флоренської полягає в тому, що вона, використовуючи вже відомі дослідження в цій сфері, принципи християнського ставлення до людей, а також запропоновану О.О. Ухтомським теорію домінанти на співбесіднику, сформулювала принципи діалогічного спілкування (духовно орієнтованого діалогу). Вони, на відміну від методів, пропорованих в науковій психології, конфліктології, менеджменті, відповідають заповіді Гіппократа: «не нашкодь». На жаль, ці принципи мало відомі, тому дозволимо собі більш детально зупинитися на них, порівнюючи їх попутно з положеннями наукової психології, конфліктології і менеджменту.

Перший принцип – визнання в співбесіднику духовного «Я» або, іншими словами, внутрішньої краси образу Божого. Зрозуміло, що ані в науковій психології, ані в конфліктології і менеджменті такого принципу немає. Треба вчитися виділяти в іншому істотне, краще, те, що існує вічно, що людяно.

З першого принципу виходить другий: не можна користуватися методами впливу, управління, маніпулювання людиною (наприклад, гіпноз або методи НЛП). В протилежному випадку можна нашкодити людині, тому що глибина особистості є таїною для нас. Проте, дуже багато сучасних учених, у тому числі і вже згадувані нами з позитивною оцінкою їх поглядів Ю.В. Богоявленська і Е.І. Ходаковський, на жаль, пропонують керівникам і психологам користуватися саме цими методами.

Третій принцип полягає в підтвердженні голосу духовного «Я», голосу совісті в людині, при цьому не можна поспішати виказувати свою особисту точку зору, а йти за людиною в її внутрішньому русі, і коли відбувається рішення усередині людини, вступити з нею в діалог.

Четвертий принцип говорить про те, що необхідно бути переконаним в духовній гідності людини, незалежно від наявного стану її «Я». Діалогічний контакт виникає у міру прийняття особи співбесідника, а прийняття ґрунтується на переконанні в духовній гідності людини, незалежно від її наявного стану.

П'ятий принцип припускає щире співпереживання людині в її проблемах і запитах. І якщо людина знаходиться в стані ворожнечі, ревнощів або переживає інші погані почуття, то поспівчувати потрібно не цьому відчуттю, а самій людині, яка мучиться, зазнаючи їх. Нічого подібного сучасна психологія і менеджмент також не пропонують.

Шостий принцип: в діалогічному підході обов'язково дається духовно-моральна оцінка стану людини, без оцінки самої людини. Приймаючи саму людину, не можна приймати такі негативні прояви її наявного «Я», як жорстокість, злість і т.д. Ця оцінка визначається універсальними духовно-моральними цінностями. Вона принципово необхідна, оскільки моральні порушення є джерелом психічних аномалій людини. Скоюючи моральний злочин, людина внутрішньо руйнується як особа. При цьому самій людині важливо зрозуміти, що потрібно самій попрацювати над собою, щось змінити в собі, усвідомити, що конфлікт знаходиться в ній самій. Цей принцип істотно відрізняється від підходів, застосовуваних у західній психотерапії і психоаналізі. В західній психотерапії існує принцип неоцінювання співбесідника і прийняття його таким, який він є; в

психоаналізі взагалі заперечується об'єктивність моральних цінностей.

Сьомий принцип. Співпереживаючи, осягаючи переживання іншої людини, необхідно «почути» внутрішній діалог співбесідника – діалог наявного і духовного «Я», зрозуміти стан діалогу (згода, суперечність, боротьба, конфлікт). На основі цієї емпатичної уваги, вслухування потрібно зрозуміти, що людина готова почути про себе, оцінити можливості духовного пробудження людини.

Восьмий принцип тісно пов'язаний з попереднім і припускає те, що співбесідник (психолог- консультант) повинен підтвердити голос духовного «Я» людини, допомогти зробити їй правильний моральний вибір. Якщо людина в конфлікті з своєю совістю, з своїм життєвим покликанням, потрібно виявити цей конфлікт і підтвердити духовне «Я» людини. Зрозуміло, що цим принципам немає місця в сучасній науковій психології, в конфліктології і менеджменті унаслідок заперечення духовного «Я».

Дев'ятий принцип. Займаючи позицію духовного «Я» співбесідника, психолог допомагає йому усвідомити причину моральних переживань, пов'язаних з розкаяннями совісті: не заспокоює, а сприяє більш повному розкаянню [ 87, с. 406].

Десятий принцип. Щоб бути краще почутим, необхідно говорити із співбесідником зрозумілою для нього мовою, відповідною рівню його культурного і духовного розвитку, чому сприяє емпатичний контакт. Власне, сам по собі цей принцип не новий і пропонується багатьма дослідниками і практиками.

Одинадцятий принцип полягає в тому, що необхідно виходити з конкретного запиту співбесідника, виявляючи приховані в ньому мотиви, глибинні витoki звертання людини по допомогу і слідувати внутрішній логіці розвитку даної людини. «Духовні цінності ззовні не засвоюються людиною, вони прокидаються зсередини. В людині є пам'ять вічного. В душі кожного з нас є пам'ять про Бога. На цьому заснована майєвтика: у будь-якій людині живе істина, вона може її пригадати, вона може в ній народитися. Це не ззовні засвоєна істина, а народжене зсередини її духовне «Я»», - пише Т.О. Флоренська [ 87, с. 408].

Дванадцятий принцип. В проблемах духовно-морального

характеру потрібно прагнути допомогти усвідомленню суперечностей між наявним і духовним «Я», але залишати за людиною свободу вибору. При цьому потрібно пояснити, як можуть розвиватися події у разі того або іншого вибору. І тоді, навіть якщо людина зробить морально неправильний вибір, спостерігаючи події і бачучи, що все відбувається так, як її про це попереджали, уловлюючи причинно-наслідковий зв'язок вчинків, вона потім може переорієнтуватися.

Тринадцятий принцип говорить про необхідність дотримання позиції позаперебування. О.О. Бахтін говорить про те, що зрозуміти і пізнати індивідуальність іншого неможливо шляхом відчуження, емпатії, емоційним способом, на які посилається традиційна і гуманістична психологія. Як ми вже відзначали, через свою природу людина може відчувати тільки те, що є в ній самій. Тому, щоб зрозуміти особливість іншого, потрібно бути немовби зовні нього, дотримуючись якоїсь дистанції [87, с. 278]. Для того, щоб побачити людину, якою вона є, потрібно звільнитися від себе – потрібно бути таким, хто любить іншого, як іншого, в його неповторній унікальності [87, с. 279].

Чотирнадцятий принцип полягає в тому, що потрібно дотримуватися рівноваги між домінантою на співбесіднику і позаперебуванням.

Вперше поняття «домінанта» було розроблено в працях О.О. Ухтомського: «Домінанта – это такой господствующий очаг возбуждения, который втягивает в свое русло все прочие воздействия внешней среды. Так, если у лягушки пищевая доминанта, то все воздействия внешней среды - звук то или свет - будут вызывать пищевую реакцию. Человек властен над своими доминантами... Доминанты наши делаем мы (формируем, перестраиваем). Доминанты формируются как результат господствующей деятельности. И в этом своем качестве каждая доминанта ограничивает возможности восприятия человека и искажает его видение. Оно необъективно и ограничено определенной доминантой. Есть временные доминанты (человек, собирающий грибы, с доминантой на грибах, не замечает ягод) и есть постоянные. Когда сформирована постоянная личностная доминанта, доминанта на своем «Я», когда «Я» - центр

Вселенной и важно только то, что полезно или вредно мне, тогда я не вижу и не замечаю других; каждый человек мне или пособник ,или враг – если он мне мешает. Человек не видит другого как он есть. А видит только проекцию, отражение себя» [87, с. 264].

Чи можливе сприйняття унікальної і неповторної індивідуальності іншої людини? Як пізнати цю неповторність? Психологи приходять до висновку, що вони не можуть пізнати унікальну індивідуальність людини науковим способом (тестами, експериментами, методиками). Мова йде про унікальне, а наука займається загальним.

О.О. Ухтомський говорив, що «каждый любящий человек знает, что можно узнать неповторимое лицо человека путем доминанты на другом, доминанты на собеседнике. Для этого надо свое «Я» отодвинуть на второй план, чтобы на первом месте был другой человек, с пониманием, что этот другой, именно другой, с видением дружности этого другого» [87, с. 266]. Необхідно переставити центр ваги з себе на іншого. Про те, що це можливо, знає всяка любляча людина. Є у нас особливий орган психологічного пізнання – це любов або науковий еквівалент цього слова – домінанта на іншому [87, с. 267].

Т.О. Флоренська пояснює, що якщо позаперебування надмірне, можна стати стороннім, а якщо цілком злитися із співбесідником, можна втратити себе [87, с. 412]. Позаперебування і домінанта - координати діалогу, які перехрещуються. Зовні вони протилежні, але по суті говорять одне і те саме: для того, щоб бути в іншому і бачити його як такого, об'єктивно, себе треба усунути, себе перемогти, свою упередженість подолати. Не почуттям, не емоціями, а абсолютно іншим способом бачення. Це саме духовний спосіб бачення [87, с. 280].

У кінці Т.О. Флоренська підкреслює, що при діалогічному консультуванні необхідно дотримуватися всіх чотирнадцяти принципів, в іншому випадку порушується заповідь « не нашкодь».

Необхідно відзначити, що описані принципи адресовані консультантам - психотерапевтам і психологам, людям, які мають певні знання і досвід роботи. Але ми вважаємо, що з ними



повинні ознайомитися і керівники, і просто люди, які не хочуть нашкодити ближньому, а навчитися істинного спілкування. Наскільки керівникові можливо оволодіти методом діалогічного консультування, залежить і від його бажання, і від здібностей, базової освіти, знань психології, інтелекту, духовно-морального рівня. Але, крім знань і досвіду, необхідна старанна робота над собою, щоб навчитися бачити, незважаючи ні на що, красу в іншій людині, одночасно даючи негативну оцінку аморальним вчинкам і прагненням, щоб, не нав'язуючи свою волю, допомогти морально правильному вибору. Зрозуміло, що це не під силу всім, а тільки тим, хто усвідомлено став на цей шлях. Можливо, знання цих принципів допоможе керівникові у виборі психолога для консультування членів свого колективу, адже кожний керівник зацікавлений в збереженні здорового морально-психологічного клімату в колективі, в якомога меншій кількості конфліктів у колективі.

Підводячи підсумки невеликого аналізу стилів, методів управління конфліктами, які пропонує сучасна світська наука, необхідно зробити такі висновки:

- в організації, де в щоденному спілкуванні стикаються дуже різні за своїм характером, духовно-моральним рівнем люди, застосування всіх цих стилів практично неминуче, адже далеко не кожна людина хоче змінити саме себе, а не іншого, поступитися, пробачити, зрозуміти, відмовитися від бачення в іншому ворога;

- прийнятність, з точки зору як моральної, так і раціональної, того або іншого стилю визначається ситуацією, яку повинен мудро оцінити керівник;

- всі ці методи, за винятком морально усвідомленої поступки, необхідно визнати в певній частині обмеженими, оскільки вони відкладають внутрішні проблеми конфлікуючих сторін, що викликали конфлікт, на деякий час на більш глибокий внутрішньоособистісний рівень, мають зовнішній характер і не зачіпають необхідності зміни особи самого суб'єкта конфлікту. Вони, безперечно, необхідні і корисні для вирішення зовнішніх організаційно-управлінських проблем, що викликають конфлікти, але не можуть повною мірою допомогти вирішенню внутрішніх проблем. Якщо в конфлікті зіткнулися два егоїстичних «Я», будь-

який компроміс або співпраця між ними матиме тимчасовий характер.

Ми думаємо, конфлікти, що відбуваються в організації, завжди породжуються цілим комплексом причин, серед яких разом із зовнішніми організаційно-управлінськими, завжди наявні внутрішні – морально-психологічні. Саме тому і управління конфліктами повинне припускати комплексне використання різних методів, у тому числі морально орієнтованих. Обмежувачем використання тих або інших методів з погляду моральної оцінки повинні бути мудрість, моральне чуття, совість, інтуїція самого керівника або посередника, що бере на себе роль керівника конфлікту. Серед морально-орієнтованих методів управління конфліктами ми пропонуємо використання діалогічного підходу, який застосовний як для міжособистісних, так і для внутрішньоособистісних конфліктів.

Якщо виходити із стану сучасного суспільства, яке характеризується кризою моральності, кризою особистості, кризою менеджменту, який витікає з перших двох, для керівника застосування організаційно-адміністративних методів неминуче і необхідне, але не є достатнім. В такій ситуації величезне значення мають не встановлені правила поведінки, а особистий приклад, і на це вказують сучасні російські психологи. Динаміка соціально-економічного середовища в Україні відрізняється такими ознаками, як криза, різнонаправленість, гетерохронність. В таких умовах найзначущішими детермінантами моральної регуляції економічної активності є не формальні етичні кодекси, а цінності і моральна поведінка самих економічних суб'єктів.

Тому, щоб ефективно управляти конфліктами, необхідна самодисципліна і робота над собою, у тому числі моральне і духовне зростання. І тут сучасному керівникові повинні допомогти рекомендації авви Дорофія, бо тільки християнська традиція дає логічно закінчений шлях виходу з конфлікту і в цілому ставлення до людей: жити відповідно до совісті, змінювати себе шляхом виконання заповідей, суть яких любов до Бога і ближнього. Крім того, кожний член колективу повинен розуміти, що розвиток конфлікту, взаємні образи і злість ведуть

тільки до саморуйнування. Тут доречно пригадати вислів Б.Л. Пастернака: «Порушник любові до ближнього першим з людей зраджує самого себе».

## **Лекція 8. ПСИХОЛОГІЯ І ЕКОНОМІЧНА ПОВЕДІНКА СПОЖИВАЧА**

8.1 Історичні і сучасні тенденції в розвитку сфери споживання.

8.2 Характерні риси суспільства споживання. Споживач в ринковій системі. Форми влади ринку над людиною.

8.3 Споживач в ринковій системі.

8.4 Форми влади ринку над людиною.

8.5 Психологічні наслідки техніко-економічного прогресу і життя в умовах суспільства споживання.

8.6 Людина і «світ речей».

### **8.1 Історичні і сучасні тенденції в розвитку сфери споживання**

Сьогодні сфера споживання займає одне з важливих місць в житті людини і людства. Світ речей, ринок робить значний вплив на поведінку, як виробника, так і споживача. Які основні риси сучасної сфери споживання? Яку роль відіграє споживач і виробник в сучасній ринковій економіці? Який вплив на психіку і поведінку людини надає «світ речей», «влада ринку», техніко-економічний прогрес? Як уникнути негативних наслідків цього впливу? Для того, щоб відповісти на ці питання, спершу звернемо увагу на деякі історичні тенденції в розвитку сфери споживання і їх інтерпретації в економічних і соціальних науках.

Класична політична економія XIX сторіччя малювала картини господарства, в яких домінував гострий *дефіцит споживацьких благ*. Головною проблемою в цю епоху недовироблення була мобілізація вельми обмежених ресурсів для нарощування виробничих можливостей.

XX сторіччя в цьому відношенні було відзначено фундаментальною зміною господарської ситуації – відбувся перехід від логіки *недовиробництва* і дефіциту до логіки *перевиробництва* основних споживацьких благ, коли замість

питань про те, «як виробити» і «кому розподілити», на перший план висувалися питання «як продати» і «що купити». В цьому *суспільстві достатку* [affluent society] головною проблемою стає контроль не над чинниками виробництва, а над купівельним попитом населення.

Які обставини зумовили даний перехід? По-перше, в результаті індустріалізації і масової заміни ручної праці машинною відбулося багатократне підвищення продуктивності праці, що дозволило різко збільшити обсягу випуску продукції і перейти до *масового виробництва*. По-друге, сучасні технології забезпечили *стандартизацію* корисних характеристик продуктів і послуг, серйозно підвищивши якість масових товарів. По-третє, відбулося *здешевлення* цих стандартизованих і якісних споживацьких благ, які стали доступні широким верствам населення. Масове виробництво породило *масове споживання*.

По-четверте, намітилася тенденція до стирання багатьох меж між елітними і масовими предметами споживання. В цих умовах винятковість еліт підтримується тільки особливими (ексклюзивними) моделями речей і форм діяльності, які надмірно дорогі, складні або насичені особливою естетикою (не йдуть в серійне виробництво). Проте самі продукти і послуги, споживані різними *шарами* суспільства, по суті ті ж, їх «*станове закріплення*» зникає. Більш того, нові продукти і послуги спочатку створюються як потенційні об'єкти для серійного випуску і масового споживання. Навіть якщо сьогодні вони дуже складні або дорогі для абсолютної більшості населення, вони створюються так, щоб завтра стати надбанням цієї більшості.

Але справа не обмежується кількісною і технічною сторонами питання. Відбулися більш фундаментальні якісні зсуви в господарських структурах і інститутах, що привели до виникнення *суспільства споживання* [consumer society], в якому основні стимули людей і основні маркери соціальної диференціації зосереджені вже не навкруги процесу праці і прав власності на виробничі активи, а притягуються до процесу споживання, де сама ідентичність людини все більш зв'язується із споживацькими практиками.

Чим характеризується суспільство споживання?

## 8.2 Характерні риси суспільства споживання. Споживач в ринковій системі. Форми влади ринку над людиною

До характерних рис суспільства споживання відносяться наступні.

По-перше, разом з масовим пропонуванням споживацьких благ колосально зростає *різноманітність* видів продуктів і послуг, що реалізуються, на яку нашаровується множинна і все більш тонка диференціація корисних властивостей товарів і товарних марок. При цьому відмінності можуть бути неістотними.

По-друге, відбувається все більш *швидке оновлення* видів товарів. Дослідницькі і винахідницькі роботи в умовах постійного, гнучкого пристосування до споживацького попиту вже не просто передують виробничому процесу, але безперервно його супроводжують, стають його невід'ємною частиною. Поява нових вдосконалених модифікацій товару стає безперервним процесом.

У свою чергу це робить вплив і на *принципи дії споживача*. Якщо раніше, наприклад, серед товарів тривалого користування він вибирав найнадійніші і добротні предмети, здатні прослужити найтриваліший термін (тобто ставив підвищені вимоги до фізичних характеристик товарів), то тепер ця ознака добротності в значній мірі втратила своє значення, оскільки моральне старіння продукту відбувається набагато швидше за його фізичне зношування. Розвинутий набір споживацьких функцій і сервісу виявляється важливіше фізичної надійності. Предметна основа об'єктів споживання стає все більш ефемерною і все менш значущою. Люди безжально викидають те, що за предметними характеристиками ще цілком придатне до вживання, замінюючи його чимось новим. На швидке старіння продуктів впливає також мода.

По-третє, споживачеві пропонуються не окремі споживацькі блага, а у все більшій мірі *системи об'єктів споживання*, тобто

сукупності споживацьких благ, які функціонально і символічно зв'язані між собою. В результаті у споживача формуються не окремі потреби по відношенню до окремих споживацьких благ, а відбувається «*примусова інтеграція «системи потреб в систему товарів»*». Наприклад, купівля машини примушує вирішувати проблеми її страхування, зберігання і охорони, обслуговування і ремонту, придбання електроніки і додаткових аксесуарів, не говорячи вже про необхідність її регулярних заправок. Часто зв'язані витрати за весь час використання речі перевищують її первинну ціну. У результаті, придбавши одну річ, споживач відразу виявляється залученим в діяльність безлічі господарських галузей.

Логічні і символічні ланцюжки неблаганно ваблять його від одного об'єкта до іншого. Взаємозв'язаність споживацьких благ і їх постійне оновлення сприяють втягуванню людини в постійну *споживацьку гонку*, яка все більш прискорюється, *що* викликається постійною недостатністю задоволення потреб [25, с. 141–168], коли в зоні споживацької уваги завжди виявляються об'єкти, привабливіші, ніж тільки-но придбані. Споживацька гонка все більш починає визначати ритм життя і характер відносин. Так, щоб не відстати в споживанні від інших, сім'ї вимушені вдаватися до споживацького і іпотечного кредитування. Перехід від життя на заощадження до життя в кредит підвищує залежність сім'ї від регулярних джерел доходу. Щоб розплатитися за отримані в кредит речі і нерухомість, потрібно мати постійну, добре оплачувану роботу. Споживач вже не може «вийти з гри» навіть на короткий час (зв'язані з цим втрати виявляються неприйнятними). У результаті в структурі господарської мотивації зростає частка примусових елементів, обумовлених *первинним* споживацьким вибором.

*В споживання вкладаються не тільки гроші, але і вільний час* (споживання – не одномоментний акт, воно припускає певну тривалість). І тут суспільство споживання розставляє й інші пастки. Включаючись в споживацьку гонку, людина прагне більше заробляти. Відповідно, зростає її робочий час і разом з тим поступово зменшується вільний час, в результаті скорочуються можливості для споживання. Одержуючи один (грошовий) ресурс, людина позбавляється іншого (часового)

ресурсу. В цьому відношенні, щоб нормально споживати, людині доводиться відмовлятися від частини своїх споживацьких домагань.

Паралельно з наростанням залежності від свого економічного стану змінюється багато життєвих установок. Коли процес придбання все нових благ стає самоцінним, замикається на самому собі, перетворюється на центр людської діяльності, виникає явище *споживання* (рос. - *потребительства*), пов'язане з односторонньою залежністю від речей і нестримним бажанням їх придбати. Характерно, що ця залежність від речей переживається людиною як справжня свобода. Процес відчуження вже не виявляється на суб'єктивному рівні.

В умовах суспільства споживання «суверенітет споживача», обкреслений в рамках неокласичної економічної теорії, багато в чому виявляється уявним. При всій видимій свободі вибору споживач стає залежним від зростаючого і вміло структурованого пропонування товарів і способів їх просування (нав'язування) продавцем за допомогою реклами і розкручених брендів. Більш того, споживач стає інструментом нових форм соціального контролю, які вимагають від людини певні форми дії.

### **8.3 Споживач в ринковій системі**

Існує заочна наукова суперечка про місце споживача в ринковій економіці. Одні відводять йому центральне місце і наполягають на тому, що від його потреб залежить розвиток ринку, інші розглядають споживача як жертву економічної системи. Наведемо думки вчених, що відображають крайні точки зору.

Професор університету Чикаго *Т. Веблен* (1857-1929) показав, що споживачі піддаються всіляким видам суспільного і психологічного тиску, що вимушує їх іноді купувати непотрібні їм товари, користуватися дорогими послугами. Жадання прибутку штовхає деяких підприємців на неетичні вчинки. Учений переконаний, що з часом система зміниться на більш гуманістичну.

Згідно з позицією іншого професора *Ф. Найта* (1885-1972), виробництво товарів і послуг визначається виключно споживачами. Прагнення до прибутку примушує підприємців виробляти те, що потрібне споживачу, а прибуток розглядається як нагорода підприємцеві за діяльність в умовах ризику. Автор вважає ринкове виробництво найрозумнішим.

Якщо виходити з описаних нами характеристик суспільства споживання, виявляється, що людина дійсно дуже часто може стати жертвою сучасної ринкової економіки і суспільства споживання. З одного боку, в умовах перевиробництва, для того щоб перемогти в конкурентній боротьбі, виробник починає робити товари, які насправді не потрібні споживачеві, створюючи ілюзію їх необхідності – нові модні моделі споживацьких товарів, практично нічим не відмінні від вже існуючих зразків - тому яскравий приклад. З іншого боку, людина виявляється залежною від світу речей і влади ринку. Проте, безумовно, дуже багато що залежить від сприйняття людиною реальності, вміння і способів реагування на неї.

#### **8.4 Форми влади ринку над людиною**

Назвемо деякі форми влади ринкового суспільства над особою, які витікають з характеристики суспільства споживання.

По-перше, це - *нав'язані потреби*. Ринок за допомогою реклами формує всі нові і нові потреби або форми їх задоволення, які не потрібні, зайві, іноді шкідливі. Але реклама не тільки створює ілюзію потреби в товарі, вона є одним з чинників, що провокують купівлю. У споживача нагромаджується *дискомфорт від реклами, яка з одного боку, ніби піклується про нього і одночасно, з іншого боку - зобов'язує. Адже реклама — безкоштовний товар. Його споживання викликає неусвідомлене відчуття провини*. Потреба зняти це відчуття може спровокувати купівлю.

*По-друге - це прискорене споживання*. Речі проживають все більш коротке життя через причини, пов'язані з їх технічними якостями або через причини, пов'язані з модою.

По-третє – це *випереджаюче споживання або кредит*.



Перехід від життя за рахунок заощаджень до життя в кредит посилює психологічну напругу, тривогу і, як правило, збільшує вартість речі.

По-четверте – це *вибір з маргінальних*, тобто неістотних *відмінностей*. Наростаючий потік речей розрізняється неістотно, а це ускладнює і психологічно обтяжує вибір потрібної альтернативи.

По-п'яте – це насильна інтеграція системи потреб в систему товарів. Придбаваючи одну річ, споживач автоматично придбаває й інші, пов'язані з нею товари і послуги, виявляється залежним від функціонування цілого ряду галузей і підприємств.

*Який вплив на психіку і поведінку людини здійснює «світ речей», «влада ринку», техніко-економічний прогрес?*

## **8.5 Психологічні наслідки техніко-економічного прогресу і життя в умовах суспільства споживання**

Спробуємо прослідити: яким чином тенденції, що намітилися у ставленні людей до «світу речей», впливають на поведінку людини, ставлення людей один до одного.

*Перша тенденція полягає в тому, що сьогодні на зміну стабільності прийшла швидкоплинна економіка. Нові технології, мода, як ми відзначали, приводять до швидкого старіння будь-якого продукту (матеріального, інтелектуального) і бажання замінити його на новий.*

*Друга тенденція пов'язана з надмірною різноманітністю в світі речей і послуг, причому часто ця різноманітність неістотна. Їх більше, ніж хочеться і потрібно, як наслідок, людина стає жертвою «понадвибору» (рос. «сверхвыбора»). «Понадвибір» — це позиція, відповідно до якої покупець в умовах величезної різноманітності товарів, що надаються, вимушений витратити багато часу і енергії на ухвалення рішення про купівлю. Тим самим переваги різноманітності і індивідуалізації перекреслюються складністю процесу ухвалення рішення покупцем.*

*Економічними чинниками, що підтримують тенденцію*

*«понадвибору»*, є: 1) зменшення вартості різновидів товарів, що надаються, у міру того, як технологія стає складнішою (додавання варіантів у випуск продукції є більш передовою і дешевою технологією, ніж збереження одноманітності або створення абсолютно нового продукту); 2) купівельна спроможність споживачів, що мають достатню кількість грошей, щоб марнувати їх на свої спеціалізовані потреби.

*Третя тенденція – ритм життя*, що постійно прискорюється і катастрофічний брак часу. Щоб задовольнити потреби, які ростуть, потрібно більше працювати, що породжує брак часу .

*Швидкоплинність відносин з речами переходить і в сферу взаємостосунків між людьми*. Через збільшення контактів, кількості людей, що проходять крізь наше життя на фоні переїздів, різноманітності послуг і т.д. все більше виявляється скороминущість і фрагментарність відносин між людьми. Тимчасовість відносин сприяє зниженню відповідальності. Сам стиль спілкування стає поверхневим, нещирим, зникає довір'я. Як наслідок всього цього люди стають чужими один одному. Люди вважають за краще або вимушено замінюють спілкування один з одним речами і потрапляють в залежність від них.

*Психологічні наслідки швидкоплинної економіки, «сверхвыбора» і браку часу* — перманентні відчуття непостійності, швидкості, сум'яття. Нагромаджується також стрес ухвалення рішення, оскільки дуже високий ступінь невизначеності, надмірність змін породжує перевантаження організму і психіки. Такі перевантаження викликають у людини бажання захиститися від них як конструктивними, так і деструктивними способами. Дефіцит часу також служить джерелом фізичного і психологічного виснаження.

*Четверта тенденція відображає те, що стимули і маркери соціальної диференціації переходять в сферу споживання*. А це значить, що людина ідентифікується з тим, що вона споживає. Щоб потрапити в певну соціальну групу, прошарок або залишитися в ньому, людина повинна приймати те, що наказують цій групі форми і способи споживання і поведінки. Людина ще більшою мірою втрачає свободу, її поведінка моделюється.

*П'ята тенденція відбиває зміну в суспільстві споживання*

*життєвих установок.* Це виявляється в тому, що споживання стає не засобом, а метою життя. Людина все більше залежить від світу речей, але часто не усвідомлює цього і переживає це як справжню свободу. Людина все більше залежить від інформації про товари і послуги, способів її надання, поведінки продавців. В умовах інформаційного і психологічного перевантаження вона часто стає жертвою маніпуляції.

Суспільство споживання часто трактується як породження «втечі» людини з сфери рутинної відчуженої праці в царство *«споживацької свободи»*. Орієнтація на розширення меж споживання стає компенсацією обмежених можливостей самореалізації в процесі основної професійної діяльності. Але як ми бачимо, насправді людина втрачає свободу і часто виявляється у владі «світу речей» і інформації про них, часто вона втрачає творчі здібності, втрачає і свою індивідуальність, «образ», стає такою, як всі.

### ***Способи реагування, захист***

Важливо відзначити, що споживання не є виразом «природного прагнення» до задоволення безмежних потреб людини, що вирвалася з лещат хронічного дефіциту ресурсів, властивого докапіталістичним господарствам. По-перше, з антропологічної точки зору достатньо спірні передумови традиційної економічної теорії і про безмежність потреб, і про незначність ресурсів стосовно примітивних суспільств. Це було показано М. Саллінзом, який стверджував, що економіка мисливців і збирачів служила швидше зворотним прикладом – достатку ресурсів і крайньої обмеженості потреб [25, с. 52].

По-друге, і в сучасних суспільствах всякий дефіцит ресурсів слід визначати в його відношенні до рівня потреб, які, у свою чергу, визначаються соціальними умовами і, до речі, можуть бути вельми обмеженими, якщо йдеться, наприклад, про фізіологічні потреби, безпеку, комфорт і навіть про потреби в підтримці соціального статусу. Наприклад, якщо порівняти рівень споживання матеріальних благ на душу населення в США і, скажімо, в Україні радянських часів «застою», зрозуміло, що у нас він був на порядок нижче, але при цьому більшість людей не відчувала себе нещасливими від відсутності машини або великої

кількості модних речей і зовсім не голодували.

Очевидно, що дуже багато що залежить від сприйняття певного способу життя – ухвалення або неприйняття його, що у свою чергу визначається системою цінностей людини. Насправді базових потреб людини не так вже багато, але, як відомо, апетит приходить під час їжі. Якщо у сусіда є модна машина, чом би мені не мати такої ж або краще, якщо є одна шуба, чом би не придбати другу, більш модну, і т.д. Б.А. Райзберг в цьому випадку говорить про дію психологічних законів жадібності і ненаситності, заздрості.

Християнська психологія пояснює цей феномен таким чином. Якщо людина в системі своїх цінностей на перше місце ставить тілесні потреби, забуваючи про душевні і духовні, які також повинні «одержувати свою їжу», бажання задовольнити ці тілесні потреби стають безмежними – відбувається підміна - кількість замінює якість, а людська особа, по суті, не розвивається або деградує. В цьому випадку кожна тілесна потреба, що спочатку є природно простою, плодиться і множить, перетворюючись на величезну кількість прищепних (штучних) потреб через звичку і пристрасть до різних способів її задоволення. Але незадоволена сторона життя, як голодна, вимагає їжі і, не знаходячи її, примушує людину спрямовуватися до пошуку. А оскільки людина обертається в тому ж колі, намагаючись задоволенням тілесних потреб замінити духовну спрагу, її душа і дух так і залишаються голодними. Таким чином, якщо людина хоче всебічно розвивати свою особистість, вона повинна серйозно поставитися до споживання і зробити правильний вибір цінностей і способу життя.

*Існують стратегічні і тактичні прийоми захисту від влади ринку, світу речей, психологічних перевантажень, які відчуває людина, що живе в епоху суспільства споживання.*

Найважливішими стратегічними інструментами захисту ми вважаємо такі:

- розвиток вольових якостей;
- розвиток аналітичних здібностей, з одного боку критичного мислення, а з іншою – здатності прислухатися до

думки компетентних людей;

- розвиток емоційної стійкості;
- осмислена зміна ієрархії цінностей, тобто перенесення акценту на задоволення душевних і духовних потреб, коли споживання матеріальних благ буде не в шкоду культурному, інтелектуальному, духовному розвитку людини;
- вибір моделей життєвого стилю або способу життя.

*Розвиток вольових якостей* і, перш за все, цілеспрямованості, наполегливості, рішучості і самостійності, забезпечує свободу вибору особи. Сила волі (вольові якості) дозволяє гальмувати і стримувати свої бажання, регулювати протистояння зовнішнім впливам і вимогам. Проте самостійність не повинна перетворюватися на упертість і свавілля, деструктивну поведінку. У важкій ситуації вибору правильного рішення важливо уміти не тільки критично оцінювати ситуацію, інформацію, але і прислухатися до думки фахівців.

Найважливіший інструмент захисту – це перегляд ієрархії цінностей. Якщо людина зуміє шляхом копіткої роботи над собою поміняти в своїй свідомості систему цінностей, поставивши на перше і друге місця духовні і душевні потреби, а тільки потім тілесні, це змінить як напрям думок, так і спосіб життя людини. Така людина в мінімальному ступені буде залежною від світу речей.

*Тактичні способи і прийоми захисту* можна розділити на деструктивні (неадекватні способи адаптації) і конструктивні (продуктивні).

Виділяють такі деструктивні прийоми:

- 1) відкрите *заперечення*, блокування небажаної реальності;
- 2) *спеціалізація*, що виявляється в звуженні інтересів, наприклад, тільки до професійних або домашніх при внутрішній закритості для змін в соціальній, політичній і економічній сферах;
- 3) *атавізм* як повернення до звичних і успішних раніше, але не працюючих зараз адаптивних прийомів, супроводжуваний регресом соціального кругозору (від анархізму до деспотизму в різних варіантах соціального і політичного життя);

4) відхід від реальності у віртуальний світ або неприйняття і придушення реальності, агресія (наприклад, наркотики, жорстокість і тероризм, також астрологія і містицизм).

В рамках *творчих стратегій* адаптації можуть бути використані такі адекватні тактики:

- 1) *вироблення нових принципів планування свого життя, його темпу;*
- 2) *дестимуляція* (зменшення надмірного потоку інформації на плотському, мовнорозумовому рівні і ухвалення рішення в певні періоди життя і діяльності);
- 3) *використовування дозвілля* як механізму підвищення або пониження стимуляції залежно від поточної здатності до зміни;
- 4) *регуляція потоку ухвалення рішень - делегування функцій аналізу і ухвалення рішень іншим особам:* в період перевантаження рішеннями якась їх частина перекладається на експертів і будь-яких осіб, яким довіряють, або надійним інстанціям;
- 5) *формування суб'єктивних "зон стабільності"* - довготривалих відносин в матеріальному і соціальному середовищі (звички і обслуговуючі їх речі стабілізують матеріальне середовище, сім'я, постійні друзі — соціальне).

Таким чином, *необхідно не заперечувати, стримувати зміни, а управляти ними.* Навіть просто усвідомлення, відстеження, рефлексія продуктивних і непродуктивних тактик вибору, ухвалення рішення в буденному житті, усвідомлення можливості управляти змінами дає людині відчуття упевненості.

Наприклад, для того щоб *зробити правильний вибір* в умовах різноманітності і інформаційного перевантаження, сучасна людина застосовує такі продуктивні прийоми, як виділення і співвідношення плюсів і мінусів альтернатив вибору, звернення до доступної додаткової інформації, зокрема, порад інших людей (на правах дорадчого голосу), але з остаточним самостійним зважуванням "за і проти". Це стосується використання її розумово-аналітичних здібностей, тобто *когнітивної сфери.*

*В афективній сфері* важливо бути готовим до подолання негативних емоцій, дискомфорту, пов'язаних з напруженою зусилля, і переживань ризику, часто поспіхом, які супроводжують вибір (тривалий вибір, відстрочення або відмова від ухвалення рішення мають негативний психологічний ефект). Для цього необхідна витримка і терпіння.

*В дієвій (вольовій) частині* тактики непродуктивно повертатися до знехтуваних альтернатив на півдорозі: метання, повернення, сумніви, жалі відбирають багато сил і часу, пам'ять негативних емоцій посилює подальшу нерішучість. *Тому невдалу формулу "Треба було" краще замінити на "Я вже ухвалив рішення", особливо, якщо людині властиво довго жалкувати про невдачі і промахи.* Таким чином, необхідно виховувати рішучість, вміння не озиратися назад, не жалкувати і не пам'ятати негативне. Але якщо людина звикла повертатися до знехтуваних альтернатив, щоб проаналізувати і їх, зняти турботу через недовіру своїй інтуїції або, навпаки, своїй здатності прораховувати вірогідність, краще зупинитися на позитивах ухваленого рішення і негативах знехтуваного. У будь-якому випадку потрібно старатися у всьому побачити добре.

## **8.6 Людина і «світ речей»**

Чому сучасна людина не помічає поневолення себе речами?

Людина, як правило, *не помічає поневолення речами, оскільки охоче приймає їх регуляторно-компенсаторну функцію.* Крім задоволення потреб побутові речі, а також гроші, постійно і циклічно-контрольовано забезпечують переживання свого існування людиною, відіграючи регуляторно-терапевтичну роль. Система речей гомологічна системі звичок (наочно-автоматизованому компоненту характеру). Цьому сприяє дискретність, класифікованість, необмежена повторюваність і замінюваність речей.

*Світ людини, соціальний світ, на відміну від речового, характеризується цілісністю і неповторністю, унікальністю і одиничністю. Він ставить до людини свої вимоги, він складний і конфліктний, він нормативний і суперечливий.*

Речі володіють здатністю замінювати, заперечувати реальність, забезпечуючи втечу від неї. За виразом Ж. Бодрійяра, річ одержує те психічне навантаження, яке повинні були узяти на себе відносини з людьми, — але саме такою ціною речі і придбавають свою величезну регулятивну силу. Те, що не вдається на міжособовому рівні, беруть на себе речі. Так, наприклад, переваги речі прославляють, але не обмежують особу, тому володіння речами, грошима підвищує самооцінку.

Відносини між людьми здійснюються у сфері унікальності і конфліктності. Тому *відносини в світі людей— джерело страху, невпевненості*. А співіснуванню багатьох речей в житті людини не заважають їх відмінності, речі покійно складаються в свідомості. При спілкуванні з речовим світом можливо об'єднати їх абсолютну одиничність і безмежну серійність.

Для ілюстрації владної функції речі, що володіє могутньою дією, використовуємо такий приклад, як *телевізор*. Крім того, що це проміжне явище, яке являє собою і технічний побутовий пристрій, і якийсь динамічний концентрат соціального середовища, телевізор забезпечує спрощену комунікацію, односторонньо сурогатне спілкування, що не вимагає напруги, уваги до партнера і переживання того, як тебе сприймають. Тому він може використовуватися не тільки як джерело інформації, спосіб відпочинку і розрядки, але стати і свого роду наркотиком. Насправді, сидячи перед екраном, можна скільки завгодно довго і різко виражати свої думки з приводу вчинків тих або інших відомих осіб, критикувати, підноситися, відчувати свою компетентність і значущість, адже це ні до чого не зобов'язує — здійснюється безособове монологічне « спілкування». Можна зануритися в інший світ і жити життям героїв серіалів, переживаючи потрібні людині почуття радості або жалості, співчуття не до живих людей, а до неіснуючих героїв. Відомо також, що телебачення володіє ефектом резонансу, інформація, отримана через блакитний екран, впливає на людину у багато разів сильніше, ніж звичайна усна або письмова інформація. Крім того, немає ніякої гарантії, що ми не потрапляємо під дію 25 кадра- в нашій державі не існує відповідної системи контролю інформаційного простору.

Тим, що ще більш поневолює людину нерідко виявляється



*комп'ютер, замінюючи людині адекватне спілкування і діяльність, пропонуючи їй сурогатні форми життєдіяльності, залучаючи до віртуальної реальності і звужуючи реальний соціальний простір.*

*Вибірковість і самоконтроль, використання різних способів звільнення від влади ринку і речей, суть яких полягає в основному в активній і творчій, усесторонній взаємодії з навколишнім світом, гармонійний розвиток особи людини (в тріаді «дух, душа, тіло») допомагають нейтралізувати негативні наслідки експансії світу речей у світ соціальний і духовний.*

Очевидно, що за допомогою речей, грошей можна управляти поведінкою і діяльністю людей, що робить економіко-психологічне знання відповідальним перед суспільством. Стара, як світ, проблема зв'язку матеріального і духовного в людині стає знов новою в період кризи через небезпеку надмірного впливу світу речей на людину. Проблеми психології взаємозв'язку людини з світом речей, управління ним через рекламу і методи продажу потребують подальшого осмислення, оскільки співвітчизники, звільнившись від влади дефіциту і все більш впливаючись в суспільство споживання, переживають певні складнощі і деформації у відносинах з багатоманітним ринком. Особливо чутливе до маніпулювання і зовнішнього управління своєю економічною поведінкою молоде покоління.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Автономов, В.С. Человек в зеркале экономической теории (Очерк истории западной экономической мысли) [Электронный ресурс] / В.С. Автономов. - Режим доступа: <http://viperson.ru/wind.php?ID=259149&soch=1>.
- 2 Андреева, И.В. Экономическая психология. Социокультурный поход [Текст] / И.В. Андреева; под ред. И.В. Андреевой. - СПб.: Питер, 2000. – 352 с.
- 3 Апенько, С.Н. Экономическая психология в системе социально-трудовых отношений [Текст]: учеб.-метод. пособие / С.Н. Апенько, В.Ю. Мамаева.– Омск: Омский государственный университет, 2002. - 134 с.
- 4 Банных, О.В. Русский православный подход к проблеме управления [Текст] / О.В. Банных // Русский экономический вестник: научно-публицистический журнал. Специальный выпуск. Материалы Всероссийских научно-богословских чтений. Екатеринбург: изд-во Урал.ун.та., 2003. – 423 с. – С. 333-344.
- 5 Библия. Книги Священного Писания Ветхого и Нового Завета канонические в русском переводе с параллельными местами [Текст] / Издание Миссионерского Общества «Новая жизнь – Советский Союз» «Кэмпус Крусейд Фор Крайст». – СССР. – 1991. Перепечатано с Синодального издания, 1220 с.
- 6 Богоявленська, Ю.В. Економіка та менеджмент праці: [Текст]: навч. посібник / Ю.В Богоявленська, Е.І. Ходаківський. – К.: Кондор, 2005.- 332с.
- 7 Булгаков, С.Н. Два града. Исследование о природе общественных идеалов [Текст]: в 2 т. Т. 1 / С.Н. Булгаков. - М.: Путь, 1911. – 303 с.
- 8 Булгаков С. Н. Задачи политической экономии [Текст] / С.Н. Булгаков // Розмисли. Творча спадщина у контексті ХХІ століття.; за ред. В.Д. Базилевича. – К.: Знання – (Славетні постаті), 2006. – С. 678 - 693.
- 9 Булгаков, С.Н. Краткий очерк политической экономии

[Текст] / С.Н. Булгаков. Розмисли. Творча спадщина у контексті ХХІ століття; за ред. В.Д. Базилевича. – К.: Знання. – (Славетні постаті), 2006. – С. 695 - 806.

10 Булгаков, С.Н. Народное хозяйство, и религиозная личность [Текст]: соч. в 2 т. Т.2 / С.Н. Булгаков. – 1909. – С. 312 – 316.

11 Булгаков, С.Н. Об экономическом идеале [Текст] / С.Н. Булгаков // Розмисли. Творча спадщина у контексті ХХІ століття; за ред. В. Д. Базилевича. – К.: Знання. – (Славетні постаті), 2006. – С. 632 - 661.

12 Булгаков, С.Н. О социальном идеале [Текст] / С. Булгаков // Розмисли. Творча спадщина у контексті ХХІ століття; за ред. В.Д. Базилевича. – К.: Знання. – (Славетні постаті), 2006. – С. 662 – 677.

13 Булгаков, С.Н. Основные проблемы теории прогресса / [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.magister.msk.ru/library/philos/bulgak21.htm>.

14 Булгаков, С.Н. Православие [Текст] / С.Н. Булгаков. – М.: ООО «Издательство АСТ», 2003. – 365 с.

15 Бункина, М. К. Экономика и психология/ М. К. Бункина, В.А. Семенов. - М.: Дело и Сервис, 1998. - 226 с.

16 Буян, І. Основні теоретичні підходи до проблеми взаємодії людини та економіки [Текст] / І. Буян // Психологія і суспільство. - 2004. – Вип. 1. - С. 56 – 62.

17 Бэкон, Ф. Афоризмы об истолковании природы и царства человека. Сочинения. [Текст]: в 2 т. / Ф. Бэкон. - М.: Прогресс, 1978. - С. 18-19.

18 Ветошкин, А.П. Духовно-нравственная экономика [Текст]: монография / А.П. Ветошкин, Н.А. Каратеева, А.М. Миняйло. - Екатеринбург: Изд-во УрГУ, 2008. – 702 с.

19 Волков, Ю.Г. Социология [Текст]: учебник / Ю.Г. Волков, В.Ц. Добреньков, В.Н. Нечипуренко, А.В. Попов; под. ред. Ю.Г. Волкова.– М.: Гардарики, 2000. – 512 с.

20 Гайдай, Т.В. Соціальна антропогенність економічних поглядів С.М. Булгакова [Текст] / Т.В. Гайдай/ С. Булгаков // Розмисли. Творча спадщина у контексті ХХІ століття; за ред. В.Д. Базилевича. – К.: Знання, 2006. – С. 82 - 95.

21 Гегель, Г.В.Ф. Философия религии [Текст]: собр. соч. в 2 т. Т.2, / Г.В.Ф. Гегель. – М.: Мысль, 1977. - С. 255.

22 Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2005. – 464 с.

23 Динаміка соціальних змін [Текст] / за ред. д.е.н. В. Ворони. - К.: Інститут соціології НАН України, 2009. – 420 с.

24 Давыденков, О. (иерей) Догматическое богословие [Текст] / О. Давыденков. – Полтава: Изд-во Духовного училища Полтавской епархии УПЦ, 2000. – 450 с.

25 Дейнека, О.С. Экономическая психология: социально-политические проблемы [Текст] / О.С. Дейнека. - СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского университета, 1999. – 240 с.

26 Дмитриевич, В.В. плену гаметического круга: О психологии Карла Юнга и прозе Германа Гессе [Текст] / В. Дмитриевич. – Пермь: Православное общество «Панагия», 2001. – 128 с.

27 Авва Дорофей. Поучения, послания, вопросы, ответы [Текст] / Авва Дорофей. – М.: Актис, 1991. - 306 с.

28 Дронов, М. (прот.) Карнеги, «Анти-Карнеги» и авва Дорофей [Текст] / М. Дронов // Отцы. Матери. Дети. Православное воспитание и современный мир. - М.: Изд-во Московского подворья Свято - Троицкой Сергиевой Лавры, 2001.- 460 с. – С. 182-244.

29 Дронов М. (прот.) Конфликтология преподобного аввы Дорофея [Текст] / М. Дронов // Отцы. Матери. Дети. Православное воспитание и современный мир.- М.: Изд-во Московского подворья Свято - Троицкой Сергиевой Лавры, 2001.- 460 с. – С. 128-147.

30 Журавлев, А.Л. Нравственно-психологическая регуляция экономической активности [Текст] / А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003. - 436 с.

31 Журавлев, А.Л. Психологическая дистанция между личностью и представителями различных социальных категорий [Текст] / А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко; под ред. А.Л. Журавлева, Е.В. Шорохова // Психология совместной жизнедеятельности малых групп и организаций. - М.: Социум; Изд-во «Институт психологии РАН», 2001. - С. 36 - 59.

32 Журавлев, А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы) [Текст] / А.Л. Журавлев. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004. - 476 с.

33 Журавлев, А. Л. Проблемы экономической психологии [Текст]: в 2 т. Т.1 / А. Л. Журавлев, А. Б. Купрейченко; отв. ред. А.Л. Журавлев - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. – 644 с.

34 Задорожнюк, И. Экономическая психология: ориентиры и возможности [Текст] / И. Задорожнюк, С. Малахов //Свободная мысль. – 1992. – № 16. – С. 59-68.

35 Зайцева, О.А. Основы менеджмента [Текст] : учеб. пособие для вузов / О.А. Зайцева, А.А. Радугин, К.А. Радугин, Н.И. Рогачева. - М.: Центр, 1998. – 432 с.

36 Зинченко, В.Д. Психологический словарь [Текст] / под ред. В.Д. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. - М.: ООО «Издательство Астрель», 2004. – 479 с.

37 Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы [Текст] / Е.П. Ильин. – СПб. : Питер, 2008. – 512 с.

38 История развития и становления экономической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mysiholog.com/economic-psychology/117-istoriya-razvitiya-i-stanovleniya-ekonomicheskoy-psihologii.html>. – Загл. с экрана.

39 Канеман, Д. Карты ограниченной рациональности: психология для поведенческой экономики [Текст] / Д. Канеман // Психологический журнал. – 2006.- Т. 27.- № 2.- С. 5-28

40 Карнеги, Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей [Текст] / Д. Карнеги. – К.: Наукова думка, 1989. – 224 с.

41 Карнышев, А.Д. Экономическая психология собственности: учеб. пособие [Текст] /А.Д. Карнышев, Т.Д. Бурменко, Е.А. Иванова. - 2-е изд., испр. и доп. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 346 с.

42 Кови, С. Мышление и способности руководителя [Текст] / С. Кови. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. - 254 с.

43 Компанієць, В.В. Управління розвитком соціально-економічних систем у духовно-моральному та соціокультурному

вимірі. Частина 1. Розвиток соціально-економічних систем у духовно-моральному та соціокультурному вимірі. Духовно-моральна соціально-економічна система [Текст]: монографія / В.В. Компанієць. – Харків: УкрДАЗТ, 2011. – 305 с.

44 Компанієць, В. В. Управління розвитком соціально-економічних систем у духовно-моральному та соціокультурному вимірі. Частина 2. Якість управління соціально-економічними системами: духовно-моральні та культурні пріоритети (на прикладі залізничного транспорту) [Текст] : монографія / В. В. Компанієць. – Харків : УкрДАЗТ, 2012. – 296 с.

45 Компаниец, В.В. Нравственно-психологические основы управления конфликтами в организации: причины конфликтов [Текст] / В.В. Компаниец // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2006. – Вип. 15-16. – С. 177-181.

46 Компаниец, В.В. Нравственно-психологические основы управления конфликтами в организации: методы управления [Текст] / В. В. Компаниец // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2006. – Вип. 17. – С. 105-109.

47 Компанієць, В.В. Сутність та зміст економічної свідомості особистості [Текст] / В.В. Компанієць // Збірник наукових праць Київського університету економіки і технологій транспорту: Серія «Економіка і управління». – 2007. – Вип. 10. – С. 265-274.

48 Компаниец, В.В. Исследование особенностей экономического сознания и культурных стереотипов менеджеров железнодорожного транспорта [Текст] / В.В. Компаниец, Ю.Л. Павлович // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2009. – Вип. 26. – С. 242-253.

49 Компанієць, В.В. Морально-психологічні детермінанти у регуляції економічної діяльності [Текст] / В. В. Компанієць // Збірник наукових праць Державного економіко-технологічного університету транспорту. Серія: Економіка і управління. – К.: КУЕТТ, 2010. – Вип. 15. – С. 237-257.

50 Коржевский, И. В. Пропедевтика аскетике: компендиум по православной святоотеческой психологии [Текст] / И.В. Коржевский. - М.: Центр Информационных Технологий Информатики и Информации, 2004. – 648 с.

51 Корольчук, М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики [Текст]: навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, В.М. Марченко. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2005. - 320 с.

52 Крысько, В.Г. Социальная психология [Текст]: курс лекцій / В.Г. Крысько. – М.: Омега-Л, 2006. – 352 с.

53 Купрейченко, А.Б. Некоторые методические подходы к исследованию отношения личности к соблюдению нравственных норм [Текст]: в 2 ч. Ч. 2 / А.Б. Купрейченко // Современная психология: состояния и перспективы. Общая и социальная психология, психология личности и психофизиология, экономическая, организационная и политическая психология: материалы юбилейной научной конференции ИП РАН; отв. ред. А.Л. Журавлев. - М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2002. - С. 113 - 142.

54 Купрейченко, А.Б. Психологические типы доверия личности людям — ключ к деперсонификации доверия [Текст] / А. Б. Купрейченко // Становление рынка в постсоветской России: Институциональный анализ; под ред. Р. М. Нуреева. - М.: Аспект Пресс, 2002. - С. 57 - 88.

55 Лега, В.П. История античной философии [Текст] / В. П. Лега. – М.: Изд. Свято-Тихоновского Богословского Института, 2004. - С. 76.

56 Леонов, В.В. Мотиваційні чинники фінансової поведінки населення України: емпіричний аналіз [Текст] / В.В. Леонов // Український соціум. – 2007. – №3 – С. 63–76.

57 Ложкін, Г.В. Економічна психологія [Текст]: навч. посібник / Г. В. Ложкін, В.В. Спасенніков, В.Л. Комаровська. - К.: ВД «Професіонал», 2004. - 304 с.

58 Лоза, А.С. Інституціональні проблеми розвитку підприємницької активності в Україні (за результатами експертного опитування) [Текст] / А.С. Лоза, Ю.Ф. Пачковський // Український соціум. – 2007. – № 4 – С. 105–113.

59 Лоргус, А. Православная антропология [Текст]: курс лекцій / А. Лоргус. - М.: Граф - Пресс, 2003. - Вып. 1. - 216 с.

60 Лунт, П. Психологические подходы к потреблению: вчера, сегодня, завтра [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://psyberlink.flogiston.ru/internet/bits/lunt0.htm>. – Загл. с

экрана.

61 Малахов, С.В. Основы экономической психологии – М.: Изд-во Института социально-политических отношений, 1992. – 84 с.

62 Маслоу, А. Мотивация и личность [Текст] / А. Маслоу. - СПб.: Евразия, 1999. - С. 77-105.

63 Мень, А. Магизм и единобожие [Текст] / А. Мень. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 704 с.

64 Мертон, Р. Социальная теория и социальная структура [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://sbiblio.com/biblio/archive/merton\\_coz/18.aspx](http://sbiblio.com/biblio/archive/merton_coz/18.aspx). – Загл. с экрана.

65 Мескон, М.Х. Основы менеджмента [Текст] / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 1992. – 345 с.

66 Нагаев, В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант) [Текст]: навч. посібник. / В.М. Нагаєв // - К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.

67 Нефедов, Г. (прот). Основы христианской нравственности [Текст] / Г. Нефедов. – М.: Паломник, 2006. – 288 с.

68 Никифорова, Г.С. Психология менеджмента [Текст]: учеб. для вузов/ Под ред. Г.С. Никифорова. – СПб.: Питер, 2004. – 639 с.

69 Ошибки, которые мы совершаем. Нобелевская премия по экономике присуждена психологу [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.monahov.lv/?id=102>. – Загл. с экрана.

70 Пестов, Н.Е. Современная практика православного благочестия. В 2 т. Т.1 [Текст] / Н.Е. Пестов. – г. Краматорск: Изд. ЗАО «Тираж -51», 2003. - 733 с.

71 Петровский, А.В. Общая психология. Словарь. Психологический лексикон [Текст]: в 6 т. / под ред. А.В. Петровского. - М.: ПЕРСЭ, 2005. - 251 с.

72 Пилипенко, В.Є. Людина в ринковому суспільстві: орієнтації, поведінка, культура [Текст] / В.Є. Пилипенко. – К.: Фоліант, 2005. - 224 с.

73 Позняков, В.П. Экономическая психология в 21 веке. Опыт и перспективы взаимодействия [Электронный ресурс]. –



Режим доступа:

[http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut\\_p/publikacii/rossijskie4/n14/roznyako.html](http://www.ipras.ru/cntnt/rus/institut_p/publikacii/rossijskie4/n14/roznyako.html). – Загл. с экрана.

74 Попов, В.Д. Экономическая психология: мучительный поиск идентичности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.informanalytic.ru/images/stories/text/popov6.zip>. – Загл. с экрана.

75 Радаев, В.В. Социология потребления: основные подходы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://myspilog.com/economic-psychology/117-istoriya-razvitiya-i-stanovleniya-ekonomicheskoy-psihologii.html>. – Загл. с экрана.

76 Райзберг, Б. Курс управления экономикой [Текст] : учеб. для вузов / Б. Райзберг. – СПб.: Изд. Питер, 2003. - 528 с.

77 Слинкова, О.К. Мотивационное управление персоналом: методические и прикладные аспекты [Текст] / О.К. Слинкова. - Б. : ГОУ ВПО БрГУ, 2005. - 194 с.

78 Слободской, С. (прот.) Закон Божий для семьи и школы со многими иллюстрациями [Текст] / С. Слободской.- 4-е изд. Типография преп. Иова Почаевского Holy Trinity Monastery, Jordanville, N.Y. U.S.A., 1987. – 736 с.

79 Спасенников, В.В. Экономическая психология [Текст]: учеб. пособие / В.В. Спасенников. - М.: «ПЭРСЭ», 2003. - 448 с.

80 Статистичний щорічник України за 2006 рік / за ред. О.Г. Осауленка. Держкомстат України. - К.: Вид. «Консультант», 2007. - 551 с.

81 Сурожский, А. (митроп.) Человек пред Богом [Текст] / А. Сурожский. - Из-во «Паломник», 2001. – 383 с.

82 Сурожский, А. (митроп.) О встрече [Текст] / А. Сурожский - Клин: Фонд «Христианская жизнь», 2003. - С. 93 - 94.

83 Українське суспільство: десять років незалежності (соціологічний моніторинг та коментар науковців) [Текст] / за ред. В. Ворони, М. Шульги. – К.: Ін-т соціології НАН України, 2001. – 662 с.

84 Феофан Затворник (святит.) Что есть духовная жизнь? [Текст] / Феофан Затворник. - М.: Изд-во «Правило веры», 1999. – 338 с.

85 Философский энциклопедический словарь [Текст] // Советская энциклопедия. - М., 1983. – С. 463, 793, 800.

86 Философский словарь [Текст] / под ред. И.Т. Фролова. - М.: Политиздат, 1981. – 445 с.

87 Флоренская, Т.А. Мир дома твоего. Человек в решении жизненных проблем [Текст] / Т.А. Флоренская.- М.: Руський Хронографъ, 2004. – 480 с.

88 Франк, С. Психоанализ как мировоззрение [Текст] / С. Франк. – Париж: «Путь», 1930. – Вып. 25.

89 Франкл, В. Десять тезисов о личности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://psylib.org.ua/books/\\_franv02.htm](http://psylib.org.ua/books/_franv02.htm). – Загл. с экрана.

90 Франкл, В. Сказать жизни "Да": психолог в концлагере. [Текст] / В. Франкл. - Москва: Смысл, 2004. - 176 с.

91 Фромм, Э. Иметь или быть? [Текст] / Э. Фромм. – М.: Прогресс, 1986. – 238 с.

92 Чалдини, Р. Психология влияния [Текст] / Р. Чалдини. - Спб.: Питер, 2007.- 288 с.

93 Шапиро, С.А. Мотивация [Текст] / С.А.Шапиро. - М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008. – 224 с.

94 Шостромм, Э. Анти-Карнеги, или Человек – манипулятор [Текст]: пер. с англ. ТПЦ «Полифакт» / Э. Шосторомм. - М.: Моск. изд. группа, 1992. – 112 с.

95 Экономическая психология: актуальные теоретические и прикладные проблемы: Материалы второй международной научно–практической конференции, г. Иркутск, 28 июня 2001 г. / Под. общ. ред. проф. А.Д. Карнышева – Иркутск: Изд-во ИГЭА, 2001. – 301 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://ecsocman.hse.ru/data/2011/01/18/1214867534/2001.pdf>. – Загл. с экрана.

96 Эрроу, К. Восприятие риска в психологии и экономической науке [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://ecsocman.hse.ru/data/969/120/1217/5\\_1\\_3arrow.pdf](http://ecsocman.hse.ru/data/969/120/1217/5_1_3arrow.pdf). – Загл. с экрана.

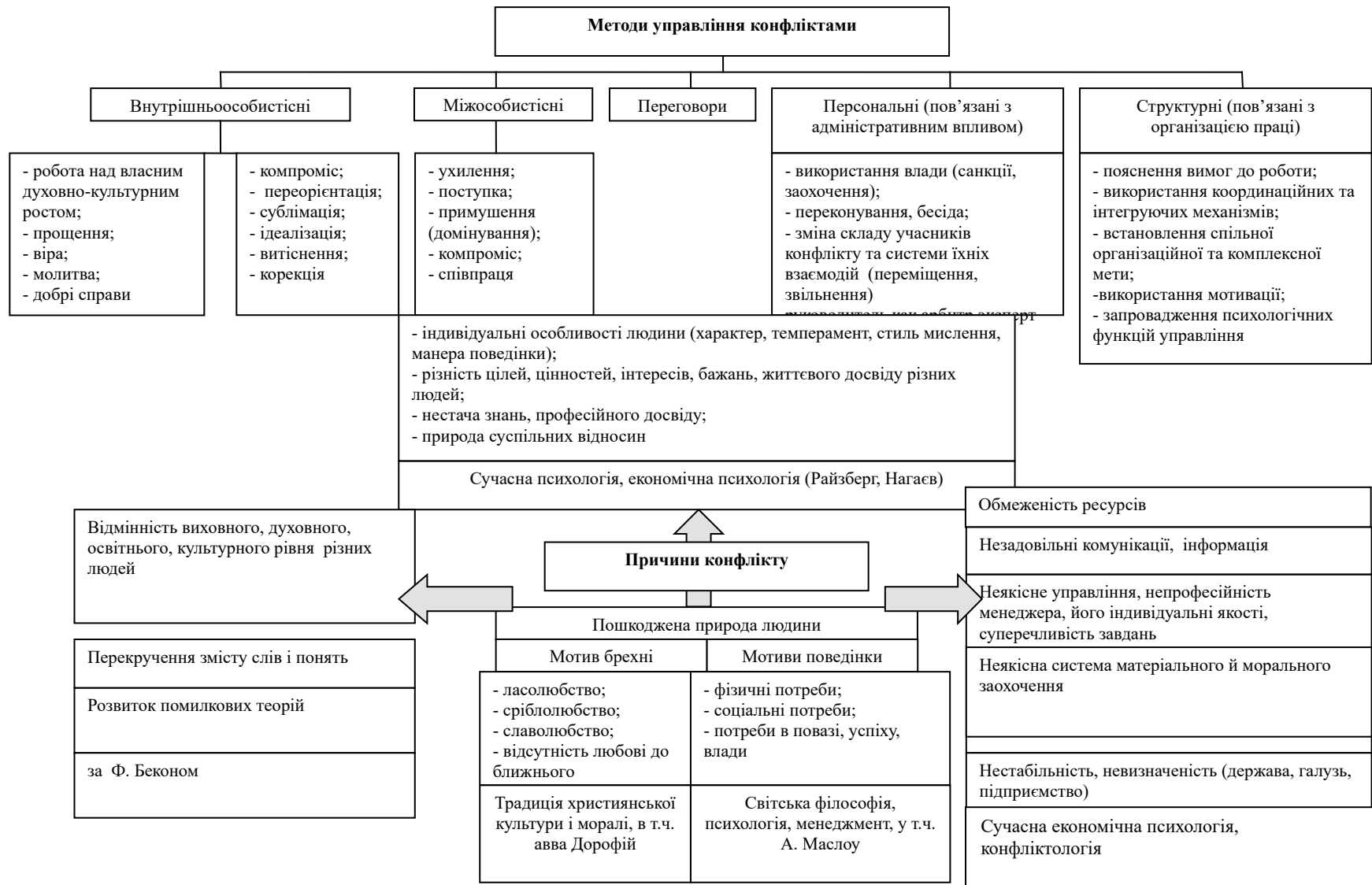


Рисунок 7.2 – Причини і методи управління конфліктами





Таблиця 7.3 - Співвідношення деяких мотивів поведінки людини, запропонованих різними авторами

Рівні життєдіяльності людини	Причини брехні, за аввою Дорофієм	Основні бажання людини, за Д. Карнегі	Мотиви, що лежать в основі всіх вчинків людей, за З. Фрейдом	Якнайглибше прагнення людської природи, за А. Дьюї	Потреби, що мотивують поведінку людини, за А. Маслоу	Потреби, що мотивують поведінку людини, за Д. Мак Клелландом	Потреби, що мотивують поведінку людини, за Ф. Герцбергом
Бажання, мотивовані страхом втратити: життя, благополуччя, здоров'я							
Духовно-розумовий рівень		Життя в заможному світі					
Душевно-емоційний рівень		Благополуччя своїх дітей			Потреба упевненості в майбутньому		
Тілесно-природний рівень		Здоров'я і збереження життя			Потреба в безпеці		
Бажання отримати задоволення							
Тілесно-природний рівень	Ласолюбство	Сну, їжі; сексуального задоволення	Сексуальний потяг		Фізіологічні потреби (їжа, житло, відпочинок, ін.)		
Душевно-емоційний рівень	Сріблюбство	Грошей і речей, які можна придбати за гроші			Соціальні потреби (потреби причетності)	Потреби причетності	
Духовно-розумовий рівень	Славолюбство	Усвідомлення власної значущості	Бажання стати великим	Бажання стати значним	Потреби самоповаги; потреби самовираження	Потреба в успіху, у владі	Досягнення мети, визнання, просування по службі



Таблиця 7.5 - Сутність, причини маніпуляцій, шляхи відходу від маніпулювання

Причина маніпуляції, за Шостроммом	В чому маніпуляція полягає	Відповідне поняття в християнській традиції	Що вимагається, щоб відмовитися від маніпулювання, яке перетворює людину на робота	
			агностику	християнину
1 Недовіра до себе і до інших	Контроль і спроба управляти іншими	Недовіра до Бога, невіра в Його турботу про людину і світ	Відмовитися від управління ситуацією	Покласти на Бога і довіритися Його Промислу
2 Бажання бути улюбленим; неправильний постулат: чим я краще, тим більше заслуговую любові	Прагнення підпорядкувати собі іншого, якщо не вдається досягти його любові	Гордіня в поєднанні з упевненістю: чим я більш звеличився, тим більше гідний любові	Визнавати за собою власні людські слабкості	Змиритися, тобто реалістично визнати свою недосконалість перед Богом
3 Відчуття безпорадності перед життєвими проблемами	Образа за свою безпорадність на весь світ і повна відмова від активності	Перекладання відповідальності на інших; звинувачення всіх (включаючи Бога) у своїй невдачі	Не думати про свою безпорадність, незважаючи на ризик і невизначеність	Подолати легкодухість прямим проханням до Бога
4 Страх скрутного становища; побоювання тісних міжособистісних відносин	Закрите спілкування: спроба сховатися під маскою награних емоцій	Лицемірство, за яким стоїть недовір'я всім людям і якнайглибша самотність гордині	Припинити боятися опинитися в скрутному становищі перед людьми	Шукати причину свого страху перед людьми в недостатній любові і довір'ї до Бога
5 Прагнення отримати схвалення всіх і кожного	Маніпулювання у взаєностунках з людьми з метою добитися від них схвалення	Пихатість, прагнення постійно одержувати приємне відчуття від схвалення, визнання, слави	Стати байдужим до того, як до мене ставляться люди з оточення	Шукати радості не у схваленні людей, а в міжособистісних відносинах з Богом



