

КОНФЛІКТНІСТЬ ЯК ВІКОВА ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДЛІТКІВ ТА ЮНАКІВ

Анотація. Стаття присвячена вивченню проявів конфліктності як вікової характеристики підлітків та юнаків. Уточнено визначення конфліктності особистості, розкрито специфіку її прояву у підлітковому та юнацькому віці. Вказано особливості психологічної роботи зі зниження конфліктності та подолання проявів конфліктної поведінки підлітків та юнаків.

Ключові слова: конфліктність особистості, конфліктність підлітків та юнаків, суперечності у відносинах, конфлікт з дорослими, фактори деструктивної конфліктності, психологічна робота, зниження конфліктності.

Постановка проблеми. Вагомість вивчення особливостей прояву конфліктності підлітків та юнаків зумовлена можливістю детального аналізу глибинних детермінант конфліктної особистості, що є необхідною умовою для розробки методологічних прийомів діагностики, профілактики і корекції означеної деструктивної властивості особистості.

Конфліктність особистості розуміється як інтегральна властивість, яка виявляється через частоту вступу в міжособистісні конфлікти та характер когнітивного, емоційного, поведінкового реагування в них. За стійкої високої конфліктності людина стає постійним ініціатором напружених стосунків з оточенням [10, с. 399].

Узагальнюючи визначення конфліктності особистості (М. Пірен, Ю. Черненко, В. Шейнов), дослідниця О. Чайковська відзначає, що конфліктність є системною складною властивістю особистості, яка включає комплекс психічних властивостей, а саме:

- неадекватну (завищену або занижену) самооцінку своїх можливостей і здібностей, яка йде у розріз з оцінками навколишніх, що й викликає конфлікт;
- прагнення домінувати будь-що, де це можливо і неможливо;
- консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання подолати застарілі традиції;
- зайва принциповість і прямолінійність у висловах і думках, прагнення сказати те, що є, на погляд особистості, правдою, іншому в очі, незважаючи ні на що;
- певний набір емоційних якостей особистості: тривожність, агресивність, упертість, дратівливість [9, с. 252].

На думку О. Чалої, конфліктна особистість характеризується значною конфліктогенністю, що має глибоко внутрішню детермінацію, та негативно впливає на всі аспекти життєдіяльності людини й її міжособистісну взаємодію [10, с. 400].

Конфліктність визначається як перманентна риса особистості, яка акумулюється її природними задатками і соціальним досвідом. Таке визначення можна знайти в роботах В. Ілійчука, Л. Петровської, В. Ващенко.

При цьому, як відзначає О. Чала, конфліктність особистості формується внаслідок комплексної дії різних детермінант – особистісних (темперамент, рівень агресивності, рівень домагань, актуальний емоційний стан, акцентуація характеру і т.д.), соціально-психологічних (соціальні установки, цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії «на себе» тощо), а також соціальних факторів, зокрема умов життя і діяльності, соціального оточення, загального культурного рівня [10, с. 400].

Взаємне підсилення дії зовнішніх та внутрішніх чинників конфліктності особистості сприяє її закріпленню і трансформації в деструктивну форму, що не сприяє гармонійному розвитку особистості, особливо гостро проявляючись у підлітковому та юнацькому віці.

Аналіз досліджень і публікацій. Проблема конфліктів та конфліктності вже давно є предметом багатьох наукових досліджень, серед яких варто виділити праці О. Бондаренка, Ф. Бородкіна, Ф. Василюка, Н. Грішиної, О. Єршова, А. Ішмуратова, І. Коряка, Г. Ложкіна, Л. Петровської, М. Пірен, Н. Пов'якель, Т. Титаренко, серед зарубіжних вчених Л. Козера, М. Дойча, Д. Скотта та ін. Значний внесок у вивчення цієї проблеми зробили А. Анцупов, Л. Ємельяненко, В. Зазикін, С. Ємельянов, Н. Нечаєва, А. Шипілов та ін.

У ряді досліджень розглянуто психологічні аспекти конфліктів у контексті проблем вікової кризи (Л. Божович, Л. Виготський), шкільної дезадаптації (І. Дубровіна, В. Каган, О. Савицька) та стереотипів поведінки дитини, сформованих у процесі сімейного виховання (А. Венгер, Н. Коломинський, Ю. Машбиць, Р. Овчарова та ін.).

Проблеми корекції конфліктності особистості розглядались у працях І. Дубровіної, А. Захарової, О. Зотової, В. Кондрашенко, А. Прихожан, Т. Снегірьової, І. Фурманова, С. Хоружого, Т. Юферової та інших.

Разом з тим особливості вікових характеристик конфліктності підлітків та юнаків не втрачають своєї актуальності в сучасних умовах розвитку особистості, адже знання причин виникнення і розвитку конфліктності в підлітковому та юнацькому віці є необхідною складовою її профілактики та усунення.

Метою даної статті є розгляд особливостей конфліктності особистості у підлітковому та юнацькому

віці, що проявляються як характерні ознаки розвитку на даному етапі онтогенезу.

Виклад основного матеріалу. У підлітковому та юнацькому віці конфлікти надзвичайно яскраво виражені та є обов'язковим атрибутом цих вікових періодів [3, с. 95].

В сучасній психологічній літературі підлітковий та юнацький вік оцінюється як один з критичних періодів розвитку. Він пов'язаний з кардинальними перетвореннями у сфері свідомості, діяльності, системі взаємостосунків індивіда.

Конфліктність підлітків та юнаків, за свідченням О. Чайковської, відрізняється низкою особливостей, пов'язаних із недостатністю їхнього життєвого досвіду й низьким рівнем самокритики, нездатністю до адекватної оцінки життєвих обставин, підвищеною емоційною збудливістю, імпульсивністю, руховою й вербальною активністю, загостреним почуттям залежності, прагненням до набуття певного статусу у референтній групі, негативізмом, невірноваженістю збудження й гальмування.

При цьому, як зазначає О. Чайковська, підліткова схильність до конфліктності може пояснюватися не тільки емоційними і фізіологічними віковими змінами. Однією з характеристик нестійкого, дискомфортного положення підлітка є недостатня сформованість його соціальних навичок, які сприяють успішній соціалізації. Недостатньо сформовані соціальні навички, посилені соціально-економічною незахищеністю, часто є причиною, яка впливає на підвищену агресивність, конфліктність підлітка, на його бажання будь-якими засобами компенсувати своє незадоволення життям [9, с. 252].

Підлітки стикаються з цілим рядом суперечливих позицій та внутрішніх коливань між залежністю та незалежністю, роллю дитини та дорослого [9, с. 252].

На думку М. Коць, основним змістом підліткового та юнацького віку є перехід від дитинства до дорослості. На всіх напрямках, відображаючи цей процес, відбувається становлення якісних новоутворень внаслідок перебудови організму, трансформації взаємин з дорослими та ровесниками, освоєння нових способів соціальної взаємодії, змісту морально-етичних норм, розвитку самосвідомості, інтересів, пізнавальної і навчальної діяльності [5, с. 163].

Дорослішання підлітків та юнаків пов'язано з потребою самоствердженні, що виражається в прагненні бути самостійним, незалежним, вільним; бажанні прийняти на себе права та обов'язки дорослої людини. Реалізація цієї потреби може наштовхуватись на несприятливі умови сімейного середовища, що призводить до виникнення суперечок і навіть конфліктних ситуацій між підлітками та юнаками з батьками [1, с. 117].

За ствердженням М. Коць та І. Мудрака, на початку підліткового періоду складається ситуація появи суперечностей – якщо у дорослого зберігається ставлення до підлітка ще як до дитини. Таке ставлення, з одного боку, вступає в протиріччя із завданнями виховання дітей цього віку і розвитком соціальної дорослості особи, а з іншого боку, воно вступає в протиріччя з уявленням підлітка про ступінь власної дорослості і його претензіями на нові права. Саме це протиріччя є джерелом конфліктів і труднощів у стосунках дорослого і підлітка [5, с. 163].

Разом з тим М. Коць та І. Мудрак зауважують, що протест і непокоря підлітка є засобом, за допомогою якого він хоче досягти зміни типу стосунків з дорослими [5, с. 163-164].

Відзначимо, що ставлення батьків до юнака як до несамоствійної особи також загострює їх відносин. Все це провокує підвищення конфліктності та агресивності

підлітків та юнаків та закріплення даних особистісних властивостей.

У дослідженні М. Коць та І. Мудрака виявлено зв'язок між образливістю і мстивістю та нетерпимістю як характерними рисами конфліктної особистості. Неприйняття дорослим якісно нових взаєностосунків з підлітком та юнаком призводить до нерозуміння і переконання його в несправедливості дорослого. А на цьому підґрунті може виникнути свідоме несприйняття вимог, оцінювань і поглядів дорослих [5, с. 164].

Образливість як характерна риса конфліктності підлітків, на думку М. Коць, характеризується такими висловлюваннями: «я часто ображаюсь на зауваження інших, навіть якщо і розумію, що вони справедливі»; «я завжди ображаюсь, якщо серед нагороджених за справу, в якій я брав участь, мене немає»; «мене ображає брак уваги з боку оточуючих»; «я ображаюсь, коли мені говорять про мої вади» [5, с. 164].

Р. Павелків пояснює ускладнення, які виявляються у стосунках підлітків та юнаків з дорослими, протиріччями, що виникають між потребою пізнати самого себе і недостатнім вмінням правильно аналізувати свої особисті вияви, між рівнем домагань підлітка, юнака і його реальним положенням у колективі, між ставленням до самого себе і ставленням до нього товаришів, однолітків, дорослих. Ці ускладнення, зазвичай, виявляються у формі конфліктів, у розриві стосунків [8, с. 217].

Будь-яка форма конфлікту підлітка та дорослого, загострених реакцій дитини несе на собі відбиток соціально-економічного становища сім'ї. В сім'ях з низьким соціально-економічним статусом частіше виникають конфлікти, пов'язані з вимогами до його ввічливості, слухняності, поваги, тоді як в сім'ях середнього достатку батьки частіше занепокоєні розвитком

у дітей самостійності та ініціативи. Помічено, що в сім'ях з низьким рівнем доходів батьки заклопотані тим, щоб забезпечити дітей від неприємностей у школі, тоді як в сім'ях з середнім достатком батьки більше заклопотані успіхами і досягненнями дітей [5, с. 165].

Середовище, в якому виховується дитина, обумовлює ті страхи і тривоги, які відчувають батьки підлітка. Якщо підліток зростає в районі з підвищеною злочинністю і поширенням наркоманії, то, природно, його батьки будуть занепокоєні саме цими питаннями.

Причиною підвищеної конфліктності у школі є авторитарна структура управління педагогічним процесом. Вчені О. Бодальов, Л. Криволап відзначають ускладнення сфери спілкування підлітка з дорослими, насамперед, з учителями, кожен з яких відзначається особливим стилем спілкування з учнями, манерою викладання, характером вимог, особистісними особливостями. Дослідники встановили, що «...існує досить стійка залежність між манерою поведінки, яку дозволяє собі педагог у спілкуванні з учнями, і характером переживань, які при цьому виникають в учнів ...

Педагоги, що різняться стилем спілкування з учнями, по-різному впливають на формування характерологічних якостей підлітка» (Цит. за В. Павелківим [8, с. 216]).

На думку М. Коць та І. Мудрака, дані конфлікти типові і досить легко вирішуються. Головне, щоб вчитель був психологічно готовий до їх усунення, прагнучи цього і не боявся труднощів і змін. Позитивне вирішення таких проблем полягає в усуненні причин, які обумовили конфліктну ситуацію. Таких конфліктів не слід уникати, їх необхідно розв'язувати [5, с. 166].

На думку Л. Котлової, підлітки та юнаки володіють різними формами прояву конфліктної поведінки. Так,

підлітковому віку притаманні особистісні конфліктні форми поведінки, тоді як юнацькому – ситуативні. Це можна пояснити тим, що ці вікові періоди відрізняються один від одного, а саме: особистісні форми конфліктної поведінки в підлітковому віці пов'язані з прагненням до самовираження, реалізації власних особистісних прагнень. Переважання ситуативних форм конфліктної поведінки у юнацькому віці можна пояснити тим, що на даному етапі з'являється адекватне оцінювання конфліктної ситуації, а також схильність до конструктивних шляхів її вирішення [3, с. 98].

Отже, на думку М. Коць, І. Мудрака, конфліктологічна активність підлітків пов'язана з постійною переоцінкою цінностей, яка відбувається в процесі спілкування з найближчим соціальним оточенням. Підліток не знаходить оптимального задоволення у спілкуванні з дорослими, зокрема батьками, вчителями. Якісні зрушення самосвідомості у формі виникнення уявлення про себе уже не як про дитину і прагнення увійти в світ дорослих є структурним центром особистості в цей період розвитку [5, с. 165].

В юнацькому ж віці спілкування з оточуючими закладає основи для переоцінки своїх якостей та рис, дозволяє усвідомити межі своєї ідентичності та сформуванати адекватну Я-концепцію.

Крім того, як відзначає О. Чала, деструктивна конфліктність юнаків базується на інтеграції ряду інших якостей, що складають зміст особистісного компоненту, зокрема:

- неадекватні життєві цінності та орієнтації,
- високий рівень особистісної тривожності й агресивності,
- значна ригідність разом з низькою здатністю до емпатії,

- низька особистісна рефлексія у поєднанні з неадекватною (завищеною чи заниженою) самооцінкою.

Таким чином, деструктивна конфліктність молоді людини зумовлюється комплексом особистісних чинників, що продукують її, вплив яких перешкоджає особистісному зростанню і саморозвитку [10, с. 401].

На думку Л. Котлової, конфліктність особистості дуже часто пов'язана із акцентуаціями характеру, тобто надмірним розвитком одних характерологічних якостей за рахунок інших [4, с. 68].

Конфліктність особистості, на думку Л. Котлової, більше притаманна підліткам та юнакам із демонстративною, педантичною, гіпертимічною, ефективно-лабільною, дистимічною акцентуаціями рис характеру, ніж для представників інших акцентуацій. Можна припустити, що це пов'язано з тим, що дані акцентуації характеризуються стійкими рисами, майже незмінними якостями особистості, які проявляються в усіх вчинках та діях, в тому числі і в конфліктних формах поведінки [4, с. 69].

Детермінація деструктивної конфліктності як особистісної якості юнаків визначається взаємодією суб'єктивних і об'єктивних факторів. На думку О. Чалої, важливим у розумінні детермінації деструктивної конфліктності юнаків є той факт, що безпосередні причини тієї чи іншої поведінки пов'язані з низкою суперечностей суспільства, мікросередовища і самої особистості. Основною із них є суперечність між вимогами суспільства і прагненнями молоді особистості до розвитку і самореалізації. Об'єктивні умови створюють потенційну можливість виникнення конфліктності в юнаків, яка може перейти у реальність лише у поєднанні із суб'єктивними факторами [10, с. 401].

Серед суб'єктивних факторів особливе місце займає схильність особистості до вибору негативної, руйнівної тенденції поведінки у конфліктній ситуації. Вона визначає і те, як молода людина буде сприймати ситуацію, яка виникла, як вона буде оцінювати поведінку іншої людини. Суб'єктивна сторона виникнення і закріплення деструктивної конфліктності пов'язана з тими індивідуальними особливостями людини, які спонукають її бути схильною до стійкої конфліктної поведінки у певній ситуації міжособистісного спілкування.

Однією з таких особливостей є переживання юнаком нерозв'язаного внутрішньоособистісного конфлікту. Будучи неспроможним конструктивно розв'язати внутрішньоособистісний конфлікт, юнак закріплює в своєму «Я» дисбаланс між моральними цінностями і глибинними потягами і переживаннями, даючи підґрунтя для прояву деструктивної конфліктності у поведінці [10, с. 401].

Створюється замкнене коло, коли особистість, потрапляючи у неадекватні форми міжособистісної взаємодії, підкріплює конфліктність як особистісну якість, а далі юнак як носій конфліктності презентує у взаєминах з оточуючими ту поведінку, що негативно відбивається на всіх учасниках взаємодії та ускладнює їх взаємовідносини [10, с. 402].

Практика показує, що підлітки та юнаки не вміють конструктивно вирішувати виникаючі конфлікти, поведуться агресивно, проявляють конфліктні риси своєї особистості, і в їх відносинах з оточуючими (ровесниками чи дорослими) переважають деструктивні тенденції. Відповідно до вказаного для зниження гостроти подібних явищ і збільшення ролі продуктивного вирішення міжособистісних конфліктів, зниження конфліктності

особистості необхідно посилити в структурі педагогічного процесу психологічний супровід підлітків та юнаків.

Аналізуючи особливості підліткової та юнацької конфліктності, О. Грибок сформував шляхи психологічної корекції їх проявів та оптимізації міжособистісних стосунків, що включають:

- проведення заміщення міжособистісних конфліктів спільними для конфліктерів завданнями, спортивними змаганнями, ігровими тренінгами;
- нейтралізація впливу конфліктної особистості на колектив організаційно-адміністративним, колективним та психологічним впливом;
- організація роботи консультативного пункту (силами штатних психологів та відділом виховної роботи);
- проведення індивідуальних психологічних консультацій (силами найбільш підготовлених вихователів, юристів, психологів);
- виділення серед підлітків та юнаків «групи посиленої уваги» (тих, хто потребує корекційних форм роботи із зниження конфліктності);
- компенсація міжособистісного конфлікту шляхом переведення його у площину колективної дискусії, обговорення, коли оприлюднюється суть та зміст конфлікту, дії сторін, мотивація учасників, позитивні та негативні наслідки, особистісний зиск від конфлікту та інше [2, с. 118].

Психологічна робота з підлітками та юнаками, схильними до проявів конфліктності, на думку І. Мельничук, включає використання різних технік для розвитку вміння спілкуватися і взаємодіяти, позбавлення від напруження, агресії, негативної емоційної енергії, а також вправи для розвитку емпатії, розвитку кращих рис свого характеру [6, с. 110].

За свідченням О. Мізерної, ефективним засобом оптимізації психокорекційного впливу на конфліктних підлітків та юнаків є *соціально-психологічний тренінг*, який дозволяє учасникам отримати досвід неагресивної взаємодії з оточуючими, навчитися адекватно оцінювати себе та свої досягнення, бути відповідальним, впевненим, самостійним, розвинути емпатію, чуйність, сформувати навички самоконтролю [7, с. 11].

Ефективними умовами психологічної роботи щодо зниження рівня агресивності та конфліктності підлітків і юнаків, на думку О. Мізерної, є:

- осмислення та усвідомлення негативних наслідків прояву агресії та конфліктності;
- сприяння адекватному оцінюванню власного «Я»;
- зменшення афективних реакцій за рахунок розвитку навичок самоконтролю та об'єктивного оцінювання ситуації;
- актуалізація потреб у виборі ціннісних орієнтирів, спрямованих на особистісне зростання та самовизначення;
- подолання негативних особистісних утворень, пов'язаних з акцентуаціями характеру;
- актуалізація значущості неагресивних і неконфліктних соціальних установок у поведінці;
- оволодіння навичками спілкування, альтернативними агресивним і конфліктним [7, с. 12].

Доцільно зауважити, що за умови залучення підлітків та юнаків до комплексної психологічної роботи зі зниження особистісної конфліктності та подолання проявів конфліктної поведінки можна досягти вищих результатів у напрямку оптимізації особистісного розвитку.

Висновки. Конфліктність особистості є деструктивним особистісним утворенням, що визначається наступним комплексом факторів: особистісно-

психологічних (темперамент, рівень агресивності, емоційний стан (тривожність)); соціально-психологічних (соціальні установки і цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії, компетентність у спілкуванні, інтелект, основні тенденції поведінки); соціальних факторів (умови життя і діяльності, можливості релаксації, соціальне оточення, загальний рівень культури, можливості для задоволення потреб та ін.).

Разом з тим конфліктність особистості є однією з вікових характеристик у підлітковому та юнацькому віці. Аналіз причин формування конфліктності підлітків та юнаків дозволяє виділити її психологічні детермінанти, серед них головними виступають низька конфліктостійкість, відсутність емпатії, неадекватні рівень домагань та ціннісні орієнтації, низький рівень рефлексії та неадекватна самооцінка, акцентуації характеру і темпераменту. Встановлено, що у підлітків конфліктність особистості зумовлюється суперечностями взаємовідносин з дорослими, які ігнорують прагнення підлітка «бути дорослим» та є несправедливими у відносинах з ним. Конфліктність юнаків тісно пов'язана із внутрішнім світом та становленням самосвідомості, що є найголовнішим завданням даного вікового періоду. Виникаючи на основі внутрішньоособистісного конфлікту, загальна конфліктність юнаків значно впливає на їх відносини з оточуючими.

Оскільки підлітки та юнаки здебільшого не вміють конструктивно вирішувати виникаючі конфлікти, проявляють конфліктні риси своєї особистості, вказано на важливість психологічного супроводу розвитку їх особистості та зауважено дієвість залучення підлітків та юнаків до тренінгових форм роботи. Наголошено, що для більшої успішності психологічної роботи з конфліктними підлітками та юнаками є комплексне вирішення проблеми,

що включає зниження їх конфліктності як особистісної властивості та подолання проявів конфліктної поведінки.

Перспективи подальших пошуків у напрямку дослідження полягають в емпіричному вивченні психологічних показників конфліктності як особистісної властивості підлітків та юнаків та визначенні гендерних особливостей її прояву.

Література

1. Апішева А. Ш. Проблема конфліктних стосунків сучасних підлітків та юнаків з батьками / А. Ш. Апішева // Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка. – 2012. – Вип. 2. – С. 117–125.
2. Грибок О. П. Психологічні особливості конфліктної поведінки студентів вищих навчальних закладів / О. П. Грибок // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. – К., 2012. – Вип. 14. – С. 112–118.
3. Котлова Л. О. Гендерні особливості конфліктних форм поведінки у підлітковому та юнацькому віці / Л. О. Котлова // Педагогічна освіта: теорія і практика. Педагогіка. Психологія: Зб. наук. пр. – 2013. – Вип. 19. – С. 95–99.
4. Котлова Л. О. Особливості конфліктних форм поведінки підлітків з вираженими акцентуаціями рис характеру / Л. О. Котлова // Актуальні проблеми педагогіки та психології. – Львів, 2011. – Ч.1. – С. 68–70.
5. Коць М. Психологічні детермінанти конфліктної поведінки підлітків / М. Коць, І. Мудрак // Соціальна психологія. – 2007. – № 1. – С. 162–169.
6. Мельничук І. Я. Організація психокорекційної роботи девіантної поведінки підлітків / І. Я. Мельничук // Зб. наук. пр. КПНУ ім. І. Огієнка. – 2009. – Вип. 11. – С. 109–113.

7. Мізерна О. О. Психологічні особливості прояву агресії у дітей підліткового віку: Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07 / О. О. Мізерна; НПУ ім. М. П. Драгоманова. – К., 2005. – 20 с.
8. Павелків В. Р. Психологічні особливості та детермінанти агресивної поведінки підлітків / В. Р. Павелків // Проблеми сучасної психології: Зб. наук. пр. – 2010. – Вип. 9. – С. 213–223.
9. Чайковська О. М. Психологічні особливості конфліктності особистості у підлітковому віці / О. М. Чайковська // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія. – 2013. – Вип. 38 (1). – С. 251–257.
10. Чала О. А. Сутність та детермінанти деструктивної конфліктності особистості / О. А. Чала // Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова; серія № 12. Психологічні науки. – К., 2009. – №26 (50). – Ч. I. – С. 399–402.

Аннотация. Стаття посвячена изучению проявлений конфликтности как возрастной характеристики подростков и юношей. Указано определение конфликтности личности, раскрыто специфику ее проявления в подростковом и юношеском возрасте. Указано особенности психологической работы по снижению конфликтности и преодолению проявлений конфликтного поведения подростков и юношей.

Ключевые слова: конфликтность личности, конфликтность подростков и юношей, противоречия в отношениях, конфликт со взрослыми, факторы деструктивной конфликтности, психологическая работа, снижение конфликтности.

Summary. Article examines the manifestations of conflict as age characteristics of teenagers and young adults. Stated definition of conflict of personality, disclosed the specifics of its manifestations

in adolescence and early adulthood. Specified features of psychological work to reduce conflict and overcoming manifestations of conflict behavior in adolescents and young adults.

Keywords: conflict of personality and conflict of adolescents and young adults, the contradictions in the relationship, conflict with adults, the factors of destructive conflict, psychological work, and reduce conflicts.