

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА АВІАЦІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Любов ПОМИТКІНА
«_____» _____ 2022 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)**

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

**Тема: «ЗВ'ЯЗОК ЖИТТЄСТІЙКОСТІ ЗІ СТРАТЕГІЯМИ ВИРІШЕННЯ
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ПРОФЕСІЙНОМУ КОЛЕКТИВІ»**

Виконавець: студент групи ПС-501-Бз Іваніцький Ігор Іванович

Керівник: старший викладач кафедри авіаційної психології Гірчук О.В.

Нормоконтролер: завідувач лабораторії, викладач кафедри авіаційної психології
Гордієнко К.О.

КИЇВ – 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра авіаційної психології

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач випускової кафедри

_____ Любов ПОМИТКІНА

«___» _____ 2021 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи

Іваніцького Ігоря Івановича

1. Тема дипломної роботи: «Зв'язок життєстійкості зі стратегіями вирішення конфліктних ситуацій у професійному колективі», затверджена наказом ректора № 2624/ст від 30.11.2021 р.
2. Термін виконання роботи: з 03.01.2022 по 28.02.2022 р.
3. Вихідні дані роботи: вибірку склали 100 працівників Державної Акціонерної Холдингової Компанії "АРТЕМ", 40 чоловіків і 60 жінок віком від 23 до 50 років, громадяни України; у дослідженні були використані методики:
 - Тест життєстійкості С. Мадді (адаптація Д. А. Леонтєва);
 - «Оновлений Оксфордський опитувальник щастя (Oxford Happiness Inventory)»;
 - «Тест опису тактики поведінки» К. Томаса.
4. Зміст пояснювальної записки: дипломна робота складається з 2-х розділів. Перший розділ містить теоретичний аналіз феномену життєстійкості, конфліктних ситуацій та стратегій їх вирішення. У другому розділі

представлено результати емпіричного дослідження зв'язку життєстійкості стратегій вирішення конфліктних ситуацій у професійному колективі

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 1 рисунок, 4 таблиці.

6. Календарний план-графік

№ з/пор.	Завдання	Термін виконання	Виконано
1.	Вибір теми та формулювання завдань	Листопад	
2.	Тематичний добір та аналіз наукових праць	Листопад	
3.	Оформлення теоретичної частини	Листопад	
4.	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	Грудень	
5.	Проведення емпіричного дослідження	Грудень	
6.	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Грудень	
7.	Оформлення кваліфікаційної роботи відповідно до ДСТУ	Січень	
8.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	Згідно графіку	
9.	Виправлення зауважень, оформлення рецензії	Лютий	
10.	Подання кваліфікаційної роботи нормоконтролеру та на підпис завідувачу кафедри	За день до захисту	
11.	Захист кваліфікаційної роботи	Згідно графіку	

7. Дата видачі завдання: «__» листопада 2021 р.

Керівник дипломної роботи _____ Оlesia. ГІРЧУК
(підпис керівника)

Завдання прийняв до виконання _____ Ігор ІВАНІЦЬКИЙ
(підпис випускника)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Зв'язок життєстійкості зі стратегіями вирішення конфліктних ситуацій у професійному колективі»: 52 сторінки, 1 рисунок, 4 таблиці, 47 використаних джерел, 5 додатків.

Об'єкт дослідження: життєстійкість особистості

Предмет дослідження: зв'язок життєстійкості зі стратегіями вирішення конфліктних ситуацій у професійному колективі

Мета дослідження: встановити зв'язок життєстійкості зі стратегіями вирішення конфліктів.

Методи дослідження: теоретичні; психодіагностичні: Тест життєстійкості С. Мадді (адаптація Д. А. Леонтьєва); «Оновлений Оксфордський опитувальник щастя (Oxford Happiness Inventory)»; «Тест опису тактики поведінки» К. Томаса.

Виявлено, що респонденти з високим рівнем щастя мають більшу життєстійкість. Найбільш часто респонденти для подолання конфліктних ситуацій використовують такі стратегії, як позитивна переоцінка, планування вирішення проблеми, самоконтроль і пошук соціальної підтримки.

Отримані результати дослідження допоможуть у розробці ефективних психологічних засобів розвитку життєстійкості особистості, організаційним психологам на підприємствах для вирішення конфліктних робочих ситуацій.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ ТА СТРАТЕГІЙ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У НАУКОВИХ ПРАЦЯХ.....	8
1.1. Характеристика поняття "життєстійкість" у наукових працях	8
1.2. Конфлікт та стратегії конфліктних ситуацій	17
1.3. Особливості віку дорослості.....	21
1.4. Особливості комунікації та вирішення конфліктів у професійному колективі	26
Висновки до розділу 1	30
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	32
2.1. Організація і проведення дослідження. Підбір та аналіз психологічних методик.....	32
2.2. Аналіз та інтерпретація дослідження.....	32
2.3. Рекомендації щодо подолання конфліктних ситуацій	38
Висновки до розділу 2	40
ВИСНОВКИ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	45
ДОДАТКИ.....	50

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Конфліктні ситуації трапляються всюди. Вони трапляються через повсякденні розбіжності поглядів, суперечності та протистояння різних точок зору, потреб, мотивацій, бажань, способів життя, сподівань, інтересів та особистих якостей. Вони обособлюють загострення щоденної боротьби і суперництва у сфері принципових чи емоційно обумовлених конфліктів, що заважають особистісному комфорту людини.

Можливість конструктивного та адекватного вирішення конфлікту полягає в тому, щоб бачити в конфліктних ситуаціях певне завдання, котре необхідно вирішити: спочатку визначити суть та корінь конфлікту, а згодом – використати відповідні прийоми для вирішення поставлених проблем.

Будь-хто здатен впоратися з методами управління конфліктами. Вони слугують для вирішення питань майже будь-якого типу: внутрішній конфлікт з оточуючими, і особливо конфлікт на робочому місці.

Процес в цілому розпочинається з огляду конфліктів та шляхів їх виявлення. Тоді необхідно осмислити причини конфліктів і зосередитися на джерелах напруженості. Необхідно мати згадку про деякі поширені причини конфліктів між людьми в результаті відсутності спілкування або нерозуміння; розбіжності в планах, інтересах та оцінках; протистояння в групових конфліктних ситуаціях; зрадницькі припущення про чії дії; відсутність емпатії до потреб і бажань інших тощо.

Об’єкт дослідження: життестійкість особистості

Предмет дослідження: зв’язок життестійкості зі стратегіями вирішення конфліктних ситуацій у професійному колективі

Мета дослідження: встановити зв’язок життестійкості зі стратегіями вирішення конфліктів.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати науково-психологічну літературу з проблеми дослідження життєстійкості та стратегій вирішення конфліктних ситуацій.

2. Охарактеризувати психологічний зміст понять «життєстійкість», «конфлікт».

3. Емпірично дослідити життєстійкість та стратегії вирішення конфліктів

4. Встановити кореляційний зв'язок життєстійкості зі стратегіями вирішення конфліктів у професійному колективі за допомогою методів математичної статистики

4. Сформулювати рекомендації щодо засобів подолання конфліктів у колективі.

Для вирішення поставлених завдань використовувались такі **методи дослідження**: теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення, систематизація), емпіричні (опитування, кількість та якісний аналіз результатів), методи математичної статистики (t - критерій Стьюдента, Ф- Фішера).

Методики. У дослідженні були використані наступні діагностичні методики:

1) Тест життєстійкості С. Мадді (адаптація Д. А. Леонтьєва);

2) «Оновлений Оксфордський опитувальник щастя (Oxford Happiness Inventory)»;

3) «Тест опису тактики поведінки» К. Томаса.

Емпірична база дослідження. Державна Акціонерна Холдингова Компанія "АРТЕМ".

Практична значимість дослідження: результати дослідження можуть бути застосовані для моніторингу позитивного психологічного клімату у колективі та розробки тренінгових занять для співробітників колективу.

Структура дослідження складається зі вступу, двох розділів з висновками, висновків, списку використаної літератури та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗВ'ЯЗКУ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ ЗІ СТРАТЕГІЯМИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

1.1. Характеристика поняття "життєстійкість" у наукових працях

Життєстійкість – відносно складний і неоднозначний феномен, котрий розкриває можливість особистості протистояти всім складнощам життя та вдало чинити опір життєвим невдачам і труднощам. Дану концепцію розробили американські дослідники Сьюзен Кобіс і Сальваторе Мадді [46]. Багаторічний досвід досліджень змусив психологів звернути увагу на те, що життєві труднощі чинять різний вплив на поведінку індивіда. Деякі люди під впливом стресових факторів мобілізуються, шукають резерв особистих ресурсів, досягають успіху, а деякі впадають у стан апатії, фрустрації, намагаються втекти від інших можливостей, стараються зберегти попередній звичний стан, побоюються вносити зміни до власного життя. Прикладні дослідження дали змогу авторам виявити особистісний механізм «витривалості» (життєздатності), що описує ступінь здатності особистості протистояти стресовим ситуаціям, зберігати внутрішню рівновагу без зниження успішності діяльності.

На думку Мадді, життєва сила особистості базується на настановах, які визначають складові людських відносин з оточуючим їх світом: це інклюзія, контроль і виклик.

Інклюзія (або включеність) – це впевненість особистості у тому, що всі події дають певний шанс віднайти щось важливе та цікаве для них самих. Людині з розвиненою заангажованістю подобається власна діяльність. Навпаки, відсутність інклюзії створює відчуття відчуженості, відчуття відірваності від життя. «Якщо ви відчуваєте впевненість і що світ щедрий до вас, то ви до цього причетні».

Низький рівень залученості створює стан відчуженості, так би мовити, «обмороження», коли людина не бачить у своєму житті нічого цікавого, йому

майже нема чого боятися чи соромитися. Їй байдуже, що вона робить і чи взагалі щось робить. Прикладом невключення в життя може бути хаотична, непослідовна зміна діяльності. Тобто, коли протягом року людина змінює три роботи і зрештою знову залишається безробітною. І пояснює своє рішення тим, що ніхто краще за неї не знає, як працювати [46].

Контроль включає переконання, що боротьба може вплинути на результат. Цей ефект помітний навіть тоді, коли він не є абсолютним і успіх не гарантований. Протилежністю цього переконання є відчуття безпорадності. Індивід з високорозвиненим контролем знає, що обирає свій вид діяльності, свій життєвий шлях. Така особистість переконана, що завдяки ресурсам, які у неї є чи яких ще немає, але вона вміє їх отримати, вона зможе впоратися з проблемами, які стоять на її шляху. Якщо хтось має сильний контроль, він намагатиметься вплинути на події, а не виявляти бездіяльність.

Особистості зі здатністю до контролювання ситуації - це ті люди, які зазвичай вирішують все самостійно. Низький рівень контроль виявляється у людей, які постійно вагаються, які потребують допомоги та підтримки у прийнятті рішень.

Ризик – це переконання людини в тому, що все, що з нею відбувається, служить її розвитку, що зумовлене знаннями, отриманими з досвіду (не має значення – позитивного чи негативного). Індивід, котрий бачить життя як метод набуття досвіду, прагне діяти на свій страх і ризик навіть в тих умовах, коли немає 100% гарантій успішного фіналу. Така особистість гадає, що прагнення до повсякденного комфорту і безпеки дуже збіднює життя. Головним компонентом прийняття ризику є ідея розвитку через активне здобуття знань з досвіду та їх подальше використання. Ризик дозволяє людині вчитися на власному житті, власному досвіді і не чекати легкого безтурботного життя.

Люди, які мають сильний компонент інклюзивності, вважають, що найкращий спосіб знайти щось цікаве та цінне для себе – це брати активну

участь у всьому, що відбувається навколо них. Протилежний стан - почуття відстороненості, відчуженості - сприймається як марна трата життя. Якщо людина має сильний вплив, вона вважає, що тільки борючись, можна змінити наслідки подій навколо неї. Він сприймає власну некомпетентність як марну трату [45].

Особистості з сильним викликом мають думку, що найбільшого задоволення можна досягти лише тоді, коли ви станете розумнішими, опираючись на власний досвід (позитивний чи негативний). Протилежне бажання, прагнення до безпеки та комфорту, здається їм абсурдним.

Таким чином, усі настанови, які визначають життєстійку позицію, дозволяють витримати, прийняти та творчо вирішити неприємні події, замість того, щоб просто уникати проблем і невдач. Людина з сильною життєстійкістю схильна переживати події, які з ним відбуваються, як «цікаві та радісні, як результат особистого вибору та ініціативи, як важливий стимул для пізнання нового». Така людина здатна до ефективної саморегуляції не тільки в стресових ситуаціях, а й у ситуаціях успіху в різних сферах життя. Життєстійка людина використовує «гнучку» саморегуляцію, що дозволяє їй контролювати власну працездатність, приймати рішення про звільнення чи продовження роботи, незважаючи на втому. Тому більш витривала людина, швидше за все, буде задоволена своєю роботою і, як наслідок, демонструє високу працездатність у різних сферах життя.

Як формується життєстійкість? Передбачається, що вона набувається і формується в межах дитячо-батьківських відносин. Основою розвитку є стосунки між дітьми та батьками, засновані на підтримці та взаємоповазі. Для того щоб дитина розвивала небайдужість, причетність до життя, прихильність, стосунки з батьками повинні дати їй досвід прийняття та підтримки, задовольнити її потребу в безпеці та любові, створити умови для реалізації її потенціалу. За таких умов навколишній світ стає для дитини цікавим і

значущим, виникає інтерес до власної особистості. Відсутність батьківської любові, коли батьки не сприймають або заперечують прояви потреб і здібностей дитини, створює у дитини відчуття, що світ порожній і в ньому немає цінностей. І в результаті це призводить до створення відчуження. Розвиток такої складової життєстійкості, як контроль або вплив, пов'язаний з особливостями створення мотивації досягнення, бажання досягти успіху. Для того, щоб на дитину здійснювався позитивний вплив, відносини дитини зі світом повинні включати завдання, які вона успішно вирішує систематичними зусиллями. Батьки повинні вести своїх дітей до вирішення проблем, які трохи складніші, ніж ті, які вони вирішують легко. Якщо завдання дуже прості, їх успішне вирішення не принесе дитині відчуття успіху. Навпаки, дитина, швидше за все, не впорається з дуже важкими завданнями і буде відчувати себе безпорадною [45].

Необхідно вносити часті зміни, щоб створити виклик для дитини в її найближчому оточенні. Такі зміни дитині краще сприймати як колоритне середовище, а не як загрозу чи хаос. Основою для створення уявлення про різноманітність середовища є невеликі, незначні зміни в житті дитини (заохочення до виконання різноманітних завдань по господарству, спілкування з багатьма людьми, що відрізняються за поведінкою, способом спілкування тощо). Але бажано уникати занадто суттєвих змін, таких як зміна місця проживання, розлучення, котрі неминуче призведуть до того, що дитина сприйме навколишнє середовище як вороже та загрозове. Почуття виклику розвивається у тих дітей, які постійно вчаться бачити нові цікаві можливості в зміні життя, а не загрозу, неприємну і несподівану. Дитина ще не вміє аналізувати власні успіхи та невдачі, тому батьки повинні зосередити увагу дитини на тому, що дозволяє їй реалізувати свої мрії та бажання. Тож навіщо формувати життєстійкість дітей? Формування життєвої стійкості на ранніх етапах розвитку особистості визначає конструювання певного стилю життя. Мадді назвав цей стиль «стилем Прометей», його особливість — здатність

усвідомлювати і трансформувати досвід. Людина, яка звикла аналізувати власні успіхи та невдачі, яка вміє знаходити можливості для реалізації своїх мрій і бажань, усвідомлює себе як господаря життя. Сформована життєвість ініціює створення власного сенсу у складних життєвих ситуаціях, є основою для життєво важливих рішень [24]. Людина сприймає досвід невдачі як природний і бачить у ньому можливість чогось навчитися. Такий досвід вбудовується в загальну структуру людського життя і безперечно сприймає його як позитивний.

Відсутність стійкості означає, що людина не в змозі подолати період залежності від батьків, ніколи не уникає впливу інших, не може достатньо працювати над саморозвитком і самовдосконаленням. Це позначається на характері суспільних відносин нежиттєстійких людей, які зазвичай мають договірний характер. Такі стосунки будуються на взаємній вигоді, а не на взаємній повазі та розумінні. Нестабільна людина погано сприймає невдачі, вона практично не в змозі вчитися на власних помилках. Відсутність стійкості призводить до регресивного подолання життєвих труднощів, коли людина зосереджена не на вирішенні проблем, а шукає шляхи втечі від їх вирішення. Щоб уникнути вирішення життєвих проблем, життєстійка людина вдається (свідомо чи несвідомо) до різних стратегій захисту. В результаті такого регресивного управління труднощами можливість пізнавати нове майже повністю втрачається. Таким чином, сформована в дитинстві життєстійкість є умовою формування такого способу життя, який базується на усвідомленні та трансформації власного позитивного та негативного досвіду. Щоб усвідомити негативний досвід, його потрібно спочатку проаналізувати та оцінити, а потім переоцінити, тобто керувати [46].

Ресурси життєстійкості. Одним із когнітивних джерел позитивної оцінки життєвих змін є вміння оптимально оцінювати життєві труднощі. Тому оптимальні оцінки дозволяють підтримувати більш-менш позитивний емоційний стан у складних життєвих ситуаціях. Оптимізму в оцінці життєвих

ситуації можна досягти багатьма способами. Наприклад, оптимізм як механізм взаємодії з навколишнім середовищем дозволяє позитивно оцінювати життєві зміни. Оптимістична людина намагається поліпшити власний емоційний стан, тому часто не завжди реальний, але оптимальний з точки зору підтримки позитивного емоційного стану. Песимістична оцінка життєвих подій призводить до протилежних наслідків. Песимістична людина схильна сприймати погані події як ті, котрі постійно відбуваються в його житті. Така людина відчуває провину, її звинувачують у всьому злі її життя. Адже вона формує «вивчену безпорадність», що посилює її песимістичні погляди. Песимістична людина негативно оцінює зміни в житті, які можуть призвести до напруженості, стресу, а іноді і депресії [24].

Напруга і стрес запускають процеси саморегуляції, спрямовані на покращення емоційного стану людини. Таким чином, коли людина оцінює життєві зміни як стресові, їй дуже важко зосередитися на вирішенні складної ситуації та її причин. Проблема можна вирішити, лише досягнувши внутрішнього спокою і рівноваги. Це оптимальна оцінка життєвої ситуації, оскільки баланс між серйозністю ситуації та її суб'єктивною значущістю сприяє внутрішньому балансу, рівноваги та стабільності. Важливе значення для формування оптимальної оцінки складних життєвих ситуацій має віра людини в керованість подій, у те, що це може певним чином вплинути на ситуацію. Коли результат для нас позитивний, ми стаємо більш впевненими в контролі дії. Впевненість людини в тому, що вона певним чином впливає на подію, підвищує ймовірність досягнення успішного результату бажаної ситуації і сприяє більш позитивному ставленню до неї. Але в ситуації, коли очікуваний результат негативний, віра в керованість подій призводить до суб'єктивної оцінки ймовірності такої події. Таким чином, віра в керованість ситуації часто є ілюзорною, і тому оцінка ймовірності події може бути помилковою, підвищеною або заниженою.

Відсутність суб'єктивної оцінки призводить до того, що люди часто переоцінюють ситуацію. Наприклад, конкурентна ситуація підвищує віру в керованість події, і тому люди переоцінюють важливість успіху, навіть якщо результат випадковий, наприклад, в азартній ситуації. Але здебільшого віра в керованість подіями є продуктивною [11]. Людина, яка прагне до позитивного результату або уникає негативного результату, може фактично збільшити ймовірність успіху і зменшити можливість невдачі. Якщо хтось вірить, що можна змінити ситуацію на краще, це мобілізує його і підвищує ймовірність успіху. Хоча дещо переоцінюється керованість події, така оцінка є оптимальною для підвищення ефективності майбутніх дій. Здатність контролювати ситуацію забезпечує стійкість у прогнозуванні ймовірності досягнення суб'єктивно значимого завдання.

Наявність невизначеності, наприклад в ситуації життєвих змін, людина переживає досить негативно. Загалом, для кожного з нас цілком природно покращувати поганий настрій і уникати невизначеності. Якщо невпевненість викликає негативні емоції, ми можемо перебільшити або недооцінити значення ситуації. Це те, що дає можливість покращити свій емоційний стан. Прагнучи позбутися суперечностей, які відчувається в ситуації життєвих змін, індивід переконує себе, що зроблений ним вибір є найкращою альтернативою [45]. Необхідність усунути невизначеність і емоційний дискомфорт, які супроводжують це, можна вирішити за допомогою ретроспективної помилки. Коли те, що сталося, здається людині необхідним і очевидним. Людина, яка оцінює ситуацію, каже: «Я знав, що це станеться». Прагнення до визначеності, уникнення суперечностей і неоднозначності проявляється в так званій тенденції до ствердження. Один оцінює як більш достовірну інформацію, що підтверджує власну думку чи рішення, порівняно з інформацією, яка суперечить власній думці чи рішенню. Інформація, яка підтверджує власну думку, не тільки оцінюється вище, а й набагато легше відтворюється.

Здатність коригувати емоційний стан шляхом створення оптимальної оцінки ситуації більш виражена у випадках, коли людина перебуває під впливом негативних емоцій.

Зосередимося на впливі наших оцінок на такі поширені негативні емоції, як смуток і тривога. Смуток, депресія і відчай ґрунтуються на втраті або відсутності близької чи коханої людини. Тому люди, які перебувають у пригніченому, сумному настрої, намагаються отримати щось особисто значиме. Можливо, саме через це бажання люди в горі й купують собі подарунки та ходять по магазинах. З іншого боку, причиною тривоги, занепокоєння та страху є невизначеність ситуації та її низький контроль з боку особистості. Тому людина в тривозі намагається зменшити невизначеність і уникнути ризику. Прагнучи оптимально оцінити життєві зміни та труднощі, людина стає на шлях внутрішньої рівноваги, що дозволяє їй моделювати ефективні стратегії подолання труднощів. Оптимальна оцінка життєвих труднощів, усвідомлення того, що, незважаючи на наші бажання та зусилля, існують зовнішні чинники, на які ми не можемо вплинути і які можуть перешкодити здійсненню життєвих планів, спрямовує людину на пошук оптимального рішення даної складної ситуації. Продуктивність вирішення життєвих проблем цілком залежить від особливостей її пізнавальної діяльності, від її когнітивного стилю.

Когнітивний стиль є невід'ємною характеристикою особистості, яка пов'язана з типом реакції та вибором поведінкових реакцій та стратегій поведінки. Когнітивний стиль є інструментальним ресурсом особистості, що дозволяє їй аналізувати, передбачати та оцінювати відповідні значення труднощів. Наприклад, такий когнітивний стиль, як полезалежність-полenezалежність, насамперед визначає характер зосередженості суб'єкта: або на зовнішніх факторах (тенденція бути залежною полезалежним), або на внутрішніх факторах (тенденція бути полenezалежним) [11]. Полenezалежні особистості мають високу автономію, стабільне самоуявлення, низький рівень

інтересу до інших, критичне мислення, високий рівень компетентності та відчуженість. Полезалежні більш схильні до ризику в результаті тенденції уникати ситуацій невизначеності.

Ще один когнітивний стиль - гнучкий когнітивний контроль дозволяє легко перемикається з одного виду діяльності на інший, дозволяє швидко аналізувати нові несподівані ситуації.

Такий когнітивний стиль, як-от толерантність до нереалістичного досвіду, дає можливість звільнитися від звичних стереотипних форм аналізу в ситуаціях невизначеності та суперечності. Толерантні люди швидше приймуть новий незвичайний досвід. Вважається, що нетерпимість до нереалістичного досвіду є характеристикою «закритого» розуму і є симптомом високого рівня тривожності.

Інший когнітивний стиль імпульсивно-рефлексивності, тобто схильність приймати рішення швидко або повільно, найбільш яскраво проявляється в умовах, коли потрібно прийняти правильне рішення в ситуації невизначеності. Імпульсивні люди схильні приймати швидкі рішення, не перевіряючи їх і не розглядаючи можливі альтернативні рішення. Для вдумливих людей характерне повільне і виважене прийняття рішень. Вони витрачають більше часу на оцінку та аналіз ситуації та використання більш продуктивних стратегій для вирішення життєвих труднощів.

Таким чином, ми можемо виділити деякі характеристики когнітивної сфери життєздатної особистості, які впливають на здатність ефективно аналізувати, прогнозувати та оцінювати труднощі. Це високий рівень рефлексії, рівень життєсвідомості, розвинені навички передбачення, гнучкість і толерантність до труднощів. Наприклад, хтось із високим рівнем рефлексії, рівнем усвідомлення життя, швидше за все, зосередиться на вирішенні складного питання, щоб розглянути якомога більше варіантів. Він не буде чіплятися за перше найкраще рішення, яке часто надихається нашими негативними емоціями і переживаннями [11]. Розвинені навички

випередження, звичка все планувати наперед, дозволяє передбачити можливі перешкоди в реалізації наміченої життєвої програми. Гнучкість дозволяє швидко включитися у вирішення незапланованих проблем і труднощів. Толерантність до проблем спрямовує особистість на активний пошук індивідуальних (автентичних) шляхів подолання труднощів, досягнення психічного здоров'я та спонукає до трансформації різноманітних форм травматичних переживань у позитивні життєві зміни.

Гнучкість і толерантність у сприйнятті життєвих подій, усвідомлення та розуміння труднощів є основою, на якій будується життєздатна стратегія оволодіння [24].

1.2. Конфлікт та стратегії конфліктних ситуацій

Щоб розпочати вивчення стратегій поведінки людини в конфліктних ситуаціях, необхідно вивчити феномен конфлікту та конфліктних ситуацій. Перш за все, необхідно привернути увагу на те, чи є конфлікт рисою особистості та причиною будь-якого конфлікту, або ж він виникає внаслідок взаємодії людини із соціальним оточенням. Є принаймні дві позиції для вирішення цього питання. Найперша датується Аристотелем. У ньому підкреслюється соціальний принцип людини, її можливість до співпраці з іншими людьми, що притаманне природі людства. На противагу є тенденція, котру запропонував Т. Гоббс, який визначає людину як певне «я», особистість, для якої інші люди є лише середовищем буття та існування і яка працює за принципом «війни всіх проти всіх».

Сучасні теорії конфлікту підтримують дихотомію у поглядах на феномен конфлікту між людьми. З однієї точки зору, саме Т. Парсонс, Е. Дюркгейм, Е. Мейо у своїх наукових працях наголошують на стабільності й сталості суспільства, вбачаючи конфлікт лише як певну девіацію, «хворобу» міжособистісних стосунків. З другої точки зору, існують теорії К. Маркса, М.

Вебера, В. Парета, Р. Дарендорфа, в яких феномен конфлікту вважається необхідним фактором пояснення багатьох змін у соціальному середовищі. У результаті такого розподілу теорій соціального розвитку з'являються два самостійних варіанти теорії явища конфлікту – функціоналізм та соціологія конфлікту.

Термін «конфлікт» походить від латинського «conflictus» — зіткнення. Визначення цього слова, які існують у різних сучасних наукових збірниках, можна охарактеризувати наступними тезами:

- стан відкритої, тривалої боротьби;
- стан дисгармонії у відносинах між особами, їх ідеями та інтересами;
- психічна боротьба на основі своїх внутрішніх суперечливих бажань;
- емоційне напруження тощо.

Вчений А.Г. Здравомислов зазначає: «Конфлікт — найсуттєвіша сторона взаємодії людей у соціумі, осередок суспільного життя. Це форма відносин між потенційними чи поточними суб'єктами соціальної дії, мотивація котрих обумовлена суперечливими цінностями і нормами, інтересами і потребами». Данне формулювання певною мірою ототожнює сутність конфлікту із поняттям суперечності та має надто виражений соціальний характер [16]. Російський конфліктолог В. І. Андрєєв дає визначення конфлікту, як процесу поглиблення протиріччя та боротьби двох або більше сторін, залучених до вирішення проблеми, яка має особисте значення для всіх сторін (учасників) суперечливої ситуації. «Психологічний словник» визначає конфлікт як зіткнення суперечливих, несумісних тенденцій у свідомості особистості, міжособистісних взаємодій чи міжгрупових стосунків, пов'язаних із гострими негативними емоціями, переживаннями. Така інтерпретація конфлікту підкреслює феноменологічний зміст конфлікту, що складається у свідомості його учасників [2]. Цю позицію підтримує А. Т. Ішмурат, який вважає, що конфлікту насправді немає, «конфлікт – це уявлення про реальну ситуацію, яка створюється у свідомості кожного з його учасників».

Аналіз наявних визначень конфлікту показує, що за будь-якої близькості до характеристик, що описують компоненти чи особливості конфлікту, жодне з визначень не може бути визнано універсальним. Тому, як припускає Н. В. Гришина, ми можемо лише виявити його інваріантні ознаки і принаймні в першому наближенні обмежити його проблемне поле. Ці особливості, на які акцентує увагу більшість авторів, Н. В. Гришина називає так:

- зіткнення, яке в контексті проблеми визначення конфлікту можна охарактеризувати як біполярність, що означає і взаємопов'язаність, і взаємне протиставлення водночас;

- дії з подолання протиріч;

- наявність суб'єкта або суб'єктів як сторін конфлікту.

Таким чином, конфлікт спочатку виступає як біполярне явище - «конфронтація двох начал, що виявляється в діяльності двох сторін, яка спрямована на подолання конфлікту, тоді як сторони конфлікту є активними суб'єктами.

Далі розглянемо основні види конфліктів (класифікація конфліктів). Підходи до класифікації можуть бути різними, а саме:

1) за методом розв'язування. Антагоністичний конфлікт безкомпромісний, розвивається за принципом «все або нічого»; її вирішення можливе лише в тому випадку, якщо всі суперники, крім одного, відмовляться від власних цілей. Компромісний або неантагоністичний конфлікт означає можливість знаходження свідомого компромісу між суперечливими цілями, а отже, компромісу між групами, які прагнуть досягти цих цілей;

2) за характером походження. Соціально-організаційний конфлікт – це конфлікт, який безпосередньо викликаний відмінностями соціальних груп у мотивації праці, погіршенням їх економічного та соціального статусу загалом або в порівнянні з іншими групами, зниженням рівня задоволеності спільною роботою. Емоційний конфлікт – це конфлікт, байдужий до суб'єкта конфлікту і заснований на мотивах;

3) за рівнем вираженості. Відкритий конфлікт – це конфлікт, у якому є чіткі мотиви і протилежні сторони їх не приховують. Ознаки відкритих трудових конфліктів - обговорення, питання, висловлювання; найбільш яскравою формою відкритого конфлікту є масові дії (масовий протест, демонстрація, страйк). Прихований конфлікт — це конфлікт, мотиви якого ретельно маскуються під привід, заради якого він нібито виник; такий конфлікт, по суті, ґрунтується на глибших протиріччях, ніж ті, що викриваються громадськості;

4) напрям впливу. Конфлікти поділяються на горизонтальні (в яких не задіяні підлеглі), вертикальні (включаючи підлеглих) і змішані (як «вертикальний», так і «горизонтальний» компоненти).);

5) за характером учасників (за кількістю учасників конфлікту). Внутрішньоособистісний конфлікт – це незадоволеність підлеглого роботою через суперечливі вимоги керівника. Міжособистісний конфлікт – це зіткнення людей через відмінності в характерах, поглядах, цінностях тощо. Конфлікт між індивідом і групою – це різниця в очікуваннях групи та індивіда. Міжгруповий конфлікт – це розбіжність поглядів між різними групами [15].

Перш за все, розглянемо таке поняття, як «конфліктна поведінка». Це певний стиль сукупності поведінкових реакцій людини (фізична, вербальна, непряма агресія, дратівливість, негативізм, опірність, підозрілість тощо), що обумовлює формування конфліктних ситуацій.

Аналіз літературних джерел дає основу для ознайомлення з різними підходами вчених до визначення факторів, що впливають на виникнення та розвиток конфліктної поведінки, таких як: соціально-психологічних (об'єктивних) та індивідуально-психологічних (суб'єктивних) детермінант (Н.В. Гришин); внутрішні та зовнішні конфлікти (Л.І. Божович); вплив психофізіологічних властивостей та здібностей особистості, які акумулюють природні задатки особистості, її соціальний досвід і визначаються взаємодією

суб'єктивних та об'єктивних детермінант (Л.О. Петровська, Н.І. Пов'якель, В.І. Ілійчук).

Обґрунтування об'єктивно-суб'єктивного характеру причин такого типу поведінки є відносно продуктивним у процесі визначення шляхів їх запобігання, шляхом розробки оптимальної стратегії поведінки людини в типових конфліктних ситуаціях. До об'єктивних причин належать, зокрема, ті обставини суспільної взаємодії індивідів, що призвели до конфлікту їхніх інтересів, думок, установок та цінностей. Об'єктивні причини призводять до створення передконфліктної обставини – об'єктивної складової передконфліктної ситуації. Суб'єктивні причини пов'язані переважно з індивідуально-психологічними особливостями опонентів, які спонукають їх до вибору конфлікту, а не якогось іншого способу розв'язання об'єктивного конфлікту. У вирішенні проблеми не йде на компроміс, не опускається, не уникає конфлікту, не намагається вирішити конфлікт із супротивником, а обирає стратегію протидії. Майже в кожній передконфліктній ситуації є можливість вибрати конфлікт або одне з неконфліктних рішень. Причини вибору конфліктної поведінки в контексті сказаного переважно суб'єктивні.

Досліджуючи проблеми конфліктної поведінки, А.Я. Анцупов зазначає, що люди в житті використовують різні тактики впливу на супротивника в конфлікті для задоволення його потреб і вирішення ситуації [4].

1.3. Особливості віку дорослості

Дорослість, або зрілість – це етап безперервного розвитку людської індивідуальності, а також досягнення і розквіту її потенціалів та здібностей. В цей час досягається осмислення відповідальності за життя, за свої рішення, за свої дії та вчинки, за долі своїх близьких. Перед дорослою людиною постає необхідність вирішення багатьох складних соціальних проблем, подолання життєвих випробувань, втрат, конфліктів професійної кар'єри та особистого

життя, які часто є дуже болючими, але без яких неможливо уявити подальший розвиток [1].

Одним з показників дорослості є особистісна зрілість, котру різні вчені трактують по-своєму. Фрейд стверджував, що зріле відношення до життя – це можливість любити і діяти. Вчений А. О. Реан виділяє такі складові зрілості: відповідальність, толерантність, саморозвиток, позитивне мислення та відношення до світу. Науковець А. Адлер вказував, що доросла людина сприймає такі головні життєві фактори: роботу, дружбу та кохання – як соціально-значущі. Доросла людина усвідомлює, що для вирішення даних життєвих питань потрібна співпраця, особиста сміливість і готовність сприяти благополуччю інших. Психолог Е. Фромм поєднує зрілість з продуктивним типом особистості. Такий тип характеризується як незалежний, чесний, спокійний, творчий, здатний до суспільно корисних дій. Під «продуктивною» діяльністю науковець розуміє активність індивіда як прояв його потенціалу, як єдність «Я» і діяльності, що виявляється в здатності людини логічно мислити, любити і працювати, перешкоджає обману, дозволяє любити все живе. На думку Е. Фромма, любов до живих істот визначається певними якостями: турбота, повага, знання та відповідальність. І відповідальність – це не будь-який обов'язок, нав'язаний суспільством або середовищем, а власна відповідь особистості на прохання, котре вона відчуває як власну турботу. Бути відповідальною людиною означає бути вільним і готовим відповідати.

В процесі становлення індивідуальності дорослої особистості є два ключових вектори: з одного погляду – зростання особистісної автономії, свободи, можливостей реалізуватися, висловити творче ставлення до дійсності та свого способу життя, а з іншої точки – зростання соціальної інтеграції, соціальна відповідальність, збагачення соціальної активності.

Процес розвитку особистості дорослої людини. Розумовий розвиток є основним засобом існування індивіда, в тому числі й зрілої особистості. Якщо базові структури в когнітивній сфері людини формуються при переході до

періоду дорослого життя, то для особистості дорослої людини немає кордонів розвитку і метаморфоз. Нюанс лише в тому, який час необхіден для змін. Про можливість позитивно змінюватися в зрілому віці вчена К. Хорні каже наступне: «... особистість людини може змінюватися. Це притаманне не тільки дітям. Доки ми живемо, ми всі зберігаємо здатність змінюватись, навіть фундаментально. Це переконання підтверджується досвідом».

Головні ознаки «зрілого» вікового періоду:

діалектичне мислення;

функціональна спрямованість інтелектуальних здібностей;

наявність значного життєвого досвіду;

реалізація власного потенціалу;

встановлення дружніх, близьких стосунків, почуття близькості до людей;

розширення та збагачення емоційних переживань; продовження синтезу «Я-концепції»;

формування власної життєвої позиції та світогляду;

єдність прибутків і збитків; творчі досягнення в житті [1].

За межами підліткового віку особистість розвивається не лінійно, лише по мірі накопичення і розширення кордонів мотиваційної сфери, раніше засвоєних і вироблених принципів, думок, настанов. Необхідно вирішувати важливі життєві проблеми: шлюб, народження дитини, професійна реалізація.

Основними мотивами поведінки є реалізація особистісного творчого потенціалу, а також можливість ділитися знаннями з молодшими, турбота про близьких, підтримка з ними гарних та теплих взаємовідносин. Відбувається переоцінка життєвих цінностей і коригується система цінностей у трьох граничних між собою сферах діяльності: особистій, сімейній та робочій.

В даний період можуть з'являтися кризові моменти – драматичні переходи на нові рівні розвитку (через трансформацію мотиваційно-сміслової сфер особистості до нового розуміння сутності життя). На відміну від дитячих

криз, кризи дорослих не так гостро і міцно прив'язані до певних вікових і хронологічних кордонів. З віком такий каркас стає менш вираженим [23].

Вікові кризи можуть виникати як «стрибок» у розвитку особистості, або, навпаки, закінчуватися з часом і переходити в стійкий стан або кризу. Якщо криза має місце, життєва ситуація переглядається і коригується, що призводить до бажання щось змінити в житті, до особистісних змін і оновлення.

Проблеми особистого життя можуть перетворити вікову кризу на кризу довгого життя зі складними симптомами. Якщо криза не реалізується, виникають депресії, втрата радості життя, зниження активності. Критичною точкою мотиваційної кризи є втрата сенсу життя і виникнення так званого екзистенційного вакууму. Усі кризи зрілості мають загальний характер – кардинальні зміни способу життя, але причини криз і джерело їх у різному віці відрізняються і являються суто індивідуальними. Зазвичай виділяють кризові періоди розвитку дорослої людини: 30 років, криза середнього віку і перехід до старості.

Наприклад, криза середнього віку (близько 40 років) пов'язана з переоцінкою рішень, прийнятих людиною в житті:

- знання того, що ми прожили половину життя;
- переоцінити значення;
- бажання бути продуктивним і творчим у житті;
- бажання впливати на майбутнє через дітей.

Допомогти здоровому перебігу кризам дорослості може психологічна підготовка, яка покращує психічну культуру та психічне здоров'я та загалом сприяє розвитку особистості дорослої людини [1].

Когнітивна сфера. Когнітивні процеси розвиваються і в подальшому, але не зовсім рівномірно. Психофізіологічні функції розвиваються завдяки сенсорно-перцептивній системі, таким чином триває на ранніх етапах дорослого життєвого шляху і стає оптимальним приблизно до 25

років. Подальший розвиток даних характеристик стає більш стабільним і триває до 40 років, а потім згасає. Найвагоміші зміни трапляються в короткочасній вербальній пам'яті: найвищі показники – у віці від 18 до 30 років, після чого йде поступове зниження. Образова пам'ять зазнає найменших змін, словесне гравіювання довготривалої пам'яті дуже стійке і після 36 років починає знижуватися. Обсяг уваги, перемикання та вибірковість, які зменшуються після 34 років, найбільш схильні до вікових змін. Стабільність і концентрація істотно не змінюються [23].

Інтелект людини розвивається весь період зрілості. Параметри невербального компонента інтелекту досягають максимуму в 30-35 років, але вербальний інтелект розвивається лише в період пізньої дорослості - після 40. Він розвивається паралельно з самою особистістю. Крім того, при зупинці розвитку психофізичних функцій приблизно на 25 року життя, інтелектуальний компонент особистості може розвиватися набагато довше. Розвиток словесно-логічних функцій проходить весь період зрілості, вони посилюються протягом 50 років і поступово зменшуються до 60 років.

Складна природа мисленнєвих операцій з високим рівнем інтеграції різноманітних типів мислення є одним з фундаментальних характеристик мислення. Як приклад, теоретичне мислення можливо перевірити на практиці. Практичне мислення завжди пов'язане з ситуацією, що трапила тут і зараз, також ґрунтується на поняттях теоретичного мислення. У зрілому віці трапляються зміни якісних параметрів вербального компонента: лексико-граматичного складу. Речення та висловлювання стають більш складними.

Однією з важливих інновацій дорослості, яку виділяють науковці, є мудрість – певна експертна ієрархія знань, яка зосереджується на практичній стороні життя та дозволяє робити обґрунтовані судження та давати корисні поради з життєво важливих питань; здатність оцінювати ситуацію та інформацію в більш широкому контексті; здатність впоратися з невизначеністю.

Більш того, розвиток пізнавального компонента зрілої людини більшою мірою індивідуалізований: доросла особистість здатна самотійно керувати процесом свого інтелектуального розвитку та досягати вершини професійної майстерності та творчості. На цей процес впливає ряд факторів, зокрема людський талант, рівень освіти та сфера діяльності. Активна розумова діяльність сприяє збереженню досягнутого рівня розвитку пізнавальної сфери протягом багатьох років.

1.4. Особливості комунікації та вирішення конфліктів у професійному колективі

Розглянемо стратегії поведінки в конфлікті (мережа Томаса-Кілмана). Коли ви перебуваєте в конфліктній ситуації, ви повинні вибрати певний стиль поведінки, виходячи з вашого власного стилю, стилю інших людей, які беруть участь у конфлікті, і характеру конфлікту. Для цього корисно ознайомитися з розробленою К.У. Томас і Р. Х. Кілман у 1972 р. стратегією поведінки в конфліктній ситуації і свідомо обрати певну стратегію дій з огляду на обставини.

Дослідники виділяють п'ять основних стилів поведінки під час конфлікту:

- 1) уникання, ігнорування чи відхилення;
- 2) суперництво, змагальність, протиборство;
- 3) пристосування, вимушена поступка;
- 4) компроміс;
- 5) співробітництво.

Стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тим, якою мірою ви хочете задовольнити власні інтереси, пасивні чи активні, та інтереси іншої сторони, діючи спільно чи окремо. Якщо представити це графічно, то отримаємо сітку Томаса-Кілмана, яка дозволяє проаналізувати конфлікт і

вибрати оптимальну стратегію поведінки. Це в свою чергу дозволяє кожній людині створити власний стиль вирішення конфлікту [18].

Давайте детальніше розглянемо зазначені стилі поведінки під час конфлікту.

Уникати, залишати, ігнорувати або відкидати стиль. Перший спосіб називається «уникнення». Будь-яким чином уникає конфліктів, у кожній ситуації намагається зробити вигляд, що нічого не сталося. Така людина часто каже, що вважає себе неконфліктним, що у нього майже немає конфліктів. В результаті не задовольняються ні власні інтереси, ні інтереси опонента («ні ти, ні я»). Насправді, якщо взяти цей метод на прикладі домогосподарства, то отримаємо іншу картину. Виходить, що в результаті виходу з конфлікту в його учасників може накопичитися невдоволення. Конфліктна сторона може використовувати стиль уникнення в таких випадках:

- вважає, що джерело розбіжностей є тривіальним і незначним порівняно з іншими більш важливими завданнями;
- знає, що не може або не хоче вирішити проблему на свою користь; - має мало повноважень, щоб вирішити проблему так, як він хоче;
- результат для неї не дуже важливий, і вона вважає, що рішення настільки тривіальне, що воно не варте зусиль;
- бажає виграти час для вивчення ситуації та отримання додаткової інформації, перш ніж прийняти рішення або отримати чийось підтримку;
- вважає, що негайне вирішення проблеми є небезпечним, оскільки аналіз та відкрите обговорення конфлікту можуть лише погіршити ситуацію;
- він думає, що інші швидше вирішать цю проблему (можливість - підлеглі самі можуть вирішити конфлікт). Не варто думати, що цей стиль – це завжди втеча від проблеми чи відхід від відповідальності.

Стиль суперництва, змагань, змагань, протистоянь. Другий спосіб поведінки в конфліктних ситуаціях називається «суперництвом». Це боротьба за власні інтереси до переможного кінця. Дружба завжди приноситься в

жертву («тільки я»). Використання цього методу призводить до одного виграшу, а іншого програшу, тому один виграє 100%, а інший отримує нуль. Переможець також може виграти звинувачення, а переможений — звинувачення. Цей стиль найбільш характерний для конфліктної поведінки. За статистикою, понад 70% ситуацій у конфлікті – це бажання перемогти в односторонньому порядку, перемогти, задовольнити власні інтереси. Це породжує бажання тиснути на партнера, просувати його інтереси, ігноруючи інтереси іншої сторони [12]. Ви можете використовувати його в наступних випадках:

- у вас достатньо сил, сильної волі та авторитету, ви вважаєте очевидним, що запропоноване вами рішення є найкращим;

- зробіть велику ставку на своє вирішення проблеми, тому що для вас дуже важливий результат конфлікту;

- ви відчуваєте, що у вас немає вибору і нічого втрачати;

- вам належить прийняти непопулярне рішення, у вас достатньо повноважень, щоб обрати цей крок;

- ви перебуваєте в критичній ситуації, яка вимагає термінового рішення;

- спілкуватися з підлеглими, які погоджуються прийняти авторитарний стиль управління.

Однак слід мати на увазі, що ця стратегія рідко дає довгострокові результати, оскільки переможена сторона не повинна підтримувати рішення, прийняте проти її волі, чи навіть намагатися його саботувати.

Стиль пристосування, вимушені поступки. Третій спосіб називається «адаптація, вимушені поступки» - дзеркальний варіант другого методу. Справа в тому, що той, хто програє вперше, буде посилено готуватися до другого туру. Це життя, присвячене боротьбі. Адаптивний стиль означає, що ви дієте разом з іншою стороною, але не намагаєтесь відстоювати свої інтереси, щоб виправити атмосферу та відновити нормальне робоче середовище. К.У. Томас і Р.Х. Кілман вважає, що іноді це єдиний спосіб

вирішити конфлікт, тому що в момент його виникнення потреби іншої людини можуть бути важливішими за ваші, або їхній досвід може бути сильнішим. У цьому випадку ви жертвуєте власними інтересами на користь іншої сторони. Однак це не означає, що ви повинні відмовитися від своїх інтересів. Все, що вам потрібно зробити, це відкласти їх на деякий час, а потім, за більш сприятливих обставин, повернутися до їхнього задоволення, пішовши на поступки з боку опонента або іншим способом. Такий стиль можна використовувати в даних найбільш типових ситуаціях:

- найважливішим завданням є відновлення миру і стабільності, а не вирішення конфлікту;

- питання розбіжностей для вас не важливе або вас не дуже хвилює те, що сталося;

- ви вважаєте, що краще підтримувати добрі стосунки з іншими людьми, ніж відстоювати свою позицію;

- ви розумієте, що правда не на вашому боці;

- ви відчуваєте, що у вас не вистачає сил чи шансів на перемогу;

- ви вважаєте, що інші люди можуть винести корисний урок з цієї ситуації, якщо ви піддастесь їх бажанням, навіть якщо ви не згодні з тим, що вони роблять, або вважаєте, що вони роблять помилку.

Адаптація – це принесення в жертву власним інтересам опонента («ну, бери все»).

Компромісний стиль. Четвертий спосіб називається «компромісним». Це ситуація, коли ви також можете чимось поділитися. Іншими словами, ви погоджуєтесь частково задовольнити свої бажання і частково виконати бажання іншої людини. Ви робите це шляхом обміну поступками та переговорів, щоб знайти компромісне рішення. Зазвичай людина звертає увагу не на те, що вона отримала, а на те, що не втратила. Крім того, у компромісу є одна пастка: коли люди починають щось ділити, вони захоплюються і потрапляють в абсурдні ситуації. Цей стиль найбільш ефективний, коли обидві

сторони хочуть одного і того ж, але знають, що поточні бажання недосяжні (наприклад, бажання зайняти ту саму посаду або те саме робоче місце). Використовуючи цей стиль, акцент робиться не на вирішенні, яке задовольняє інтереси обох сторін, а на можливості, яка може бути виражена словами «ми не можемо повністю виконати свої бажання, тому ми повинні прийняти рішення, з яким кожен згоден» [18].

Стиль співпраці. П'ятий варіант називається «співпраця». Цей варіант хороший тим, що кожен учасник може виграти 100%, а може, і 150%. Наприклад, один добровільно поступається іншому, тому що він добре до нього ставиться і не вважає, що інший йому щось винен. Люди підтримують стосунки і навіть покращують їх. А робити добро для доброї людини приємно.

Важливим кроком є визначення власного стилю поведінки в конфлікті. Важливо розуміти, що кожен із цих стилів ефективний лише за певних умов, жоден з яких не можна виділити як найкращий. Загалом, ми повинні вміти ефективно використовувати кожен із них і приймати зважені рішення на основі конкретних обставин. Найкращий підхід визначається конкретною ситуацією, а також особистісними характеристиками людини. Вибір одного стилю над іншим є природним, але незмінна перевага одного стилю може обмежити ваші можливості. Тому важливо визначити пріоритети, а також можливі альтернативи [18].

Висновки до розділу 1

Як цілісна система відношення людини до світу життєстійкість є важливим ресурсом, який може сприяти покращенню фізичного та психічного здоров'я людини, успішній адаптації до стресових ситуацій з рівнем трансдаптації, пов'язаним із самовизначенням та самореалізацією. Ми вважаємо даний феномен адаптаційним механізмом особистості, що дозволяє моделювати життєві цілі та бачити перспективи на майбутнє. Життєві прагнення, вимоги, очікування, бажання та сподівання на життя та майбутнє людини на шляху самореалізації та становленні особистості вимагають

використання всіх ресурсів та механізмів адаптації. Таким чином, життєстійкість може бути фактором економічної, оптимальної самореалізації та психологічної якості життя. Прикладний аспект життєстійкості обумовлений тією роллю, яку вона відіграє в успішному протистоянні особистості стресовим ситуаціям, особливо в її професійній діяльності. Подолання несприятливих умов розвитку особистості є однією із специфічних форм вираження її якостей особистості.

З настанням дорослішання змінюється співвідношення основних факторів психічного розвитку людини – роль біологічного слабшає, активність особистості зростає в контексті певних соціальних умов.

Конфлікт, який є одним із яскравих проявів протиріччя, сам по собі суперечливий. Він виконує не тільки руйнівну, а й конструктивну функцію. З'ясовуючи роль конфлікту, необхідно виходити з конкретної ситуації. Один і той самий конфлікт може бути деструктивним в одному і конструктивним в іншому, на одному етапі розвитку він може відігравати негативну роль, а на іншому – позитивну.

Конфлікт, особливо на стадії конфліктної поведінки, виконує пізнавальну функцію, функцію практичної перевірки та корекції цих образів ситуації. Виявляючи конфлікти, що існують між учасниками групи, та усуваючи їх на етапі вирішення, конфлікт звільняє групу від деструктивних факторів і сприяє її стабілізації. Зовнішній конфлікт може виконувати інтегративну функцію, об'єднуючи групу перед лицем зовнішньої небезпеки.

З огляду на викладене, ми вважаємо, що кожна з аналізованих стратегій поведінки в конфліктній ситуації має свої недоліки та переваги і може бути ефективною у вирішенні конфлікту лише в певних ситуаціях. Найкращий спосіб обрати стратегію поведінки в конфліктній ситуації — це вибрати її на основі аналізу всіх компонентів конфлікту.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Організація і проведення дослідження. Підбір та аналіз психологічних методик

У дослідженні прийняли участь 100 працівників Державної Акціонерної Холдингової Компанії "АРТЕМ", 40 чоловіків і 60 жінок віком від 23 до 50 років, громадяни України. За результатами емпіричного дослідження респонденти були поділені на дві рівні групи: з високим рівнем життєстійкості – 50 респондентів, з низьким рівнем життєстійкості – 50 респондентів.

Час проведення дослідження: листопад – грудень 2021 року. Місце проведення: Місто Київ.

У дослідженні були використані наступні діагностичні методики:

- 1) Тест життєстійкості С. Мадді (адаптація Д. А. Леонтєва) (Додаток 1);
- 2) «Оновлений Оксфордський опитувальник щастя (Oxford Happiness Inventory)» (Додаток 2);
- 3) «Тест опису тактики поведінки» К. Томаса (Додаток 3).

2.2. Аналіз та інтерпретація дослідження

Дані про кількість респондентів з різними рівнями життєстійкості за вибіркою в цілому, а також у вибірках жінок і чоловіків представлені в табл. 1. Дослідження показали, що для 80% респондентів характерні середній і високий рівні життєстійкості, що дозволяють досить успішно справлятися зі стресовими ситуаціями. Проте 20% респондентів мають низький рівень життєстійкості, тобто вони більш безпорадні у важких життєвих ситуаціях, погано справляються зі стресами, у них вище ризик розвитку соматичних захворювань і депресій. Достовірних відмінностей за ϕ^* – критерієм Фішера в розподілі за рівнями життєстійкості у вибірках дівчат і юнаків не виявлено.

Таблиця 2.2.1.

Кількість респондентів з різним рівнем життєстійкості

Респонденти	Низький	Середній	Високий
Усього	20	59	21
Чоловіки	25	58	17
Жінки	10	60	30
	$\varphi^* = 2,04 < \varphi^*_{кр}$	$\varphi^* = 0,17 < \varphi^*_{кр}$	$\varphi^* = 1,61 < \varphi^*_{кр}$

$\varphi^*_{кр} = 1,64; p < 0,05; \varphi^*_{кр} = 2,31; p < 0,01.$

Результати порівняльного аналізу за t-критерієм Стюдента середніх показників життєстійкості у дівчат і юнаків представлені в табл. 2.

За результатами проведення методики на визначення життєстійкості отримано найбільше середні рівні по основним показникам, як у жінок та і у чоловіків, це свідчить про те, що по включеності, контролю та прийняттю рішення респонденти мають виважену позицію.

Таблиця 2.2.2.

Результати порівняння за t-критерієм Стюдента показників життєстійкості у респондентів

Респонденти	Життєстійкість	Залученність	Контроль	Прийняття ризиків
Чоловіки	81	34	28	19
Жінки	85	35	31	19
t	1,3	0,7	2,6*	0,3

* — достовірні розбіжності для $p < 0,05.$

Порівняльний аналіз показав достовірну відмінність між показниками жінок і чоловіків по такому компоненту життєстійкості, як «контроль». Для чоловіків більшою мірою характерна переконаність в тому, що боротьба дозволяє впливати на результат того, що відбувається, навіть якщо це не гарантує успіх. Можливо, віковою особливістю є підвищені значення в порівнянні з середніми стандартними такого компонента життєстійкості, як «прийняття ризику».

Дані про кількість респондентів з різними рівнями щастя по вибірці в цілому, а також у вибірках жінок і чоловіків представлені в табл. 3. Кількісний

аналіз результатів в цілому по вибірці показав, що 18% респондентів мають знижений рівень щастя, тобто відчують себе не дуже щасливими. Оцінку своєму відчуттю щастя, що відповідає середньому рівню, дали 70% респондентів – це ті, хто вважає себе більш-менш щасливими, але до відчуття повного щастя їм все-таки чогось не вистачає.

Підвищений рівень щастя зафіксовано лише у 12% респондентів.. Для цієї категорії досліджуваних характерні: досить високий рівень внутрішньої задоволеності, повноти і значущості свого життя; оптимістичний погляд на події; переважання позитивних емоцій; інтерес до навколишнього світу; відчуття прив'язаності до людей і причетності; впевненість у своїй здатності контролювати різні сторони власного життя і впливати на події в потрібному напрямку. Показників низького і високого рівнів щастя не виявлено, тобто серед випробовуваних немає абсолютно щасливих і абсолютно нещасливих людей. Ці показники відповідають отриманим результатам у попередніх авторських дослідженнях рівня щастя у студентів. Достовірних відмінностей за φ^* – критерієм Фішера в розподілі за рівнями щастя у вибірках дівчат і юнаків не виявлено.

Таблиця 2.2.3.

Кількість респондентів з різним рівнем щастя

Респонденти	Низький	Середній	Високий
Усього	18	70	12
Чоловіки	17	69	14
Жінки	20	70	10
	$\varphi^* = 0,31 < \varphi^*_{кр}$	$\varphi^* = 0,07 < \varphi^*_{кр}$	$\varphi^* = -0,61 < \varphi^*_{кр}$

$$\varphi^*_{кр} = 1,64; p < 0,05; \varphi^*_{кр} = 2,31; p < 0,01.$$

Порівняльний аналіз за t-критерієм Стьюдента середніх показників щастя у жінки (50,68 балів) і чоловіки (49,30 балів) також не виявив достовірних відмінностей між ними ($t_{емп} = 0,3 < t_{кр} = 1,97$ для $p < 0,05$).

Далі були сформовані дві групи, контрольна – з низькою життєстійкістю, та експериментальна – з високою життєстійкістю.

Конфлікт є найважливішою стороною взаємодії людей в суспільстві, це якась клітинка соціального буття. Конфлікт виражається у формі відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивацію яких обумовлюють протиставлення цінності і норми, інтереси і потреби. Одним з істотних ознак конфлікту є характер і особливості його суб'єктів. Те, в якості кого виступають конфліктуючі сторони, значно впливає на характеристики конфлікту. Основна особливість конфлікту полягає в характері потреби людини, задоволення якої він домагається. Особливий вплив на причину конфліктів надають, перш за все, індивідуально-психологічні особливості його суб'єктів. Вони обумовлюються специфікою процесів, які відбуваються в психіці людини в ході його взаємодії з іншими індивідуумами і навколишнім середовищем. На характер поведінки впливає безліч факторів: індивідуально-психологічні особливості людини, його психічний стан, ставлення до конкретного партнера по взаємодії, особливості актуальної ситуації взаємодії. У тому випадку, коли реальна поведінка партнера укладається в рамки бажаного або допустимого, тоді взаємодія може тривати безконфліктно.

Ми використовували методику К. Томаса для дослідження стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях. Результати представлені на рис. 1.

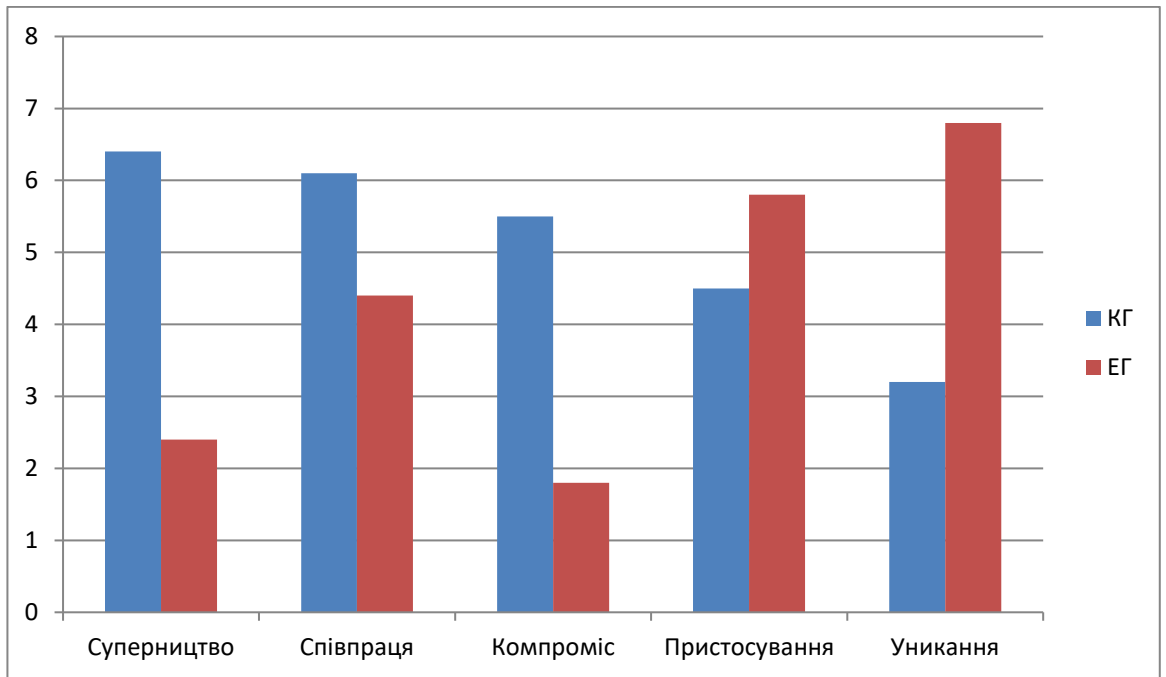


Рис. 1. Дослідження стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях

З рис. 1 ми бачимо, що життєстійкість напряму визначає вибір поведінкової стратегії подолання конфліктів. Люди з високою життєстійкістю схильні до суперництва, співпраці та компромісу, а люди з низькою життєстійкістю більш схильні до пристосування та уникнення.

Для виявлення статистично-значимих кореляційних зв'язків ми використали коефіцієнт рангової кореляції Пірсона, оскільки всі показники за критерієм Колмогорова-Смірнова мають нормальний розподіл.

За результатами проведеного кореляційного аналізу отримано наступні результати:

Таблиця 2.2.4.

Статистично-значимі кореляційні зв'язки

За критерієм Пірсона		Життестійкість
Пристосування	Показник значимості	0,005
	Показник кореляції	-0,814
Співпраця	Показник значимості	0,007
	Показник кореляції	0,728
Суперництво	Показник значимості	0,009
	Показник кореляції	0,635
Компроміс	Показник значимості	0,010
	Показник кореляції	0,587
Уникання	Показник значимості	0,008
	Показник кореляції	-0,766

Обернений кореляційний зв'язок виявлено між життестійкістю та стратегіями уникання і пристосування. Тобто, люди з низьким рівнем життестійкості більш схильні вдаватися до цих стратегій вирішення конфліктних ситуацій, і навпаки. Не маючи стійкості до стресів, адаптивності

до напружених та тривожних ситуацій, такі люди частіше інших намагаються уникати стресогенних факторів та ситуацій, аніж вирішувати їх. Також їм частіше за інших вдається пристосуватися до умов конфліктної ситуації.

Прямий кореляційний зв'язок виявлено між життєстійкістю та стратегією суперництва, компромісу і співпраці. Люди з високим рівнем еиттєстійкості частіше вдаються до даних стратегій вирішення конфліктних ситуацій в силу розвинутої своєї адаптивності до конфліктних та стресових умов, стресостійкості, вони вміють краще взаємодіяти з іншими сторонами конфлікту і бачать більше шляхів вирішення сталої ситуації.

2.3. Рекомендації щодо подолання конфліктних ситуацій

Під час спілкування люди взаємодіють один з одним. Керівники мотивують підлеглих до роботи, і ці види взаємодії суперечливі.

При розгляді проблеми вирішення подібних ситуацій вітчизняні конфліктологічні дослідження спираються на теоретичну основу, яку американський учений Елтон Мейо заклав у вчення про людські відносини в науці управління. Конфліктологія ґрунтується на тому, що поведінка людини визначається не тільки раціональними, а й ірраціональними імпульсами, а тому її важко передбачити. Ці моменти спонтанності особливо посилюються в умовах емоційної напруги та стресу, пов'язаного з конфліктами, що надзвичайно ускладнює їх вирішення науковими методами.

Тим не менш, спираючись на теоретичні знання сучасної соціології, психології та теорії менеджменту, а також існуючу практику вирішення конфліктів, сучасні конфліктологи виробили арсенал способів забезпечення оптимальної поведінки в конфліктних ситуаціях, забезпечення конструктивного вирішення конфліктів, їх попередження та профілактики.

Запобігання конфліктам – це вид управлінської діяльності, що полягає в ранньому розпізнаванні, усуненні або послабленні своїх припущень. Успіх цієї діяльності визначається набором передумов:

- 1) знання загальних принципів управління соціальними групами та вміння використовувати їх для аналізу конфліктних ситуацій;
- 2) рівень загальнотеоретичних знань про природу конфлікту, його причини, види та стадії розвитку;
- 3) глибина аналізу цієї загальнотеоретичної основи конкретної передконфліктної ситуації;
- 4) ступінь відповідності обраних методів попередження небезпечної ситуації її конкретному змісту.

Однак важливо пам'ятати, що запобігання конфліктам – завдання не з легких. Тому не варто переоцінювати можливості превентивної діяльності, оскільки існує ряд факторів, які знижують можливість запобігання конфлікту та спрямування в конструктивне русло.

Для запобігання конфліктам пропонується ряд заходів. Для цього була розроблена програма, яка включає наступні етапи:

- 1) Насамперед пропонується скласти чіткі посадові інструкції для керівників усіх підрозділів, які регламентують повноваження та відповідальність кожної окремої особи. Забезпечити принцип одностайності, щоб, наприклад, керівник одного відділу не втручався в роботу іншого;

- 2) для роботи з покупцями та іншими діловими партнерами слід виділити окремі приміщення. Систематизувати документи компанії-замовника, відновити відсутні та впорядкувати бази даних. Це дозволить поступово зменшити кількість конфліктів, які визначають скорочення виходів у моніторингу та протягом дня;

- 3) Наступним кроком мають бути заходи щодо запобігання виникненню нових конфліктних ситуацій. Управління конфліктом включає не тільки регулювання протистояння, а й створення умов для його запобігання. Крім того, найбільше значення цих двох управлінських завдань має профілактика. Останні роботи з попередження конфліктів зменшують їх кількість і виключають можливість виникнення деструктивних конфліктних ситуацій.

Вся діяльність у сфері запобігання конфліктам є одним із конкретних проявів здатності людини узагальнювати наявні теоретичні та емпіричні дані і на цій основі передбачати, передбачати майбутнє, розширюючи таким чином поле відомого до невідомого. Ця здатність людини особливо важлива в управлінні. Справедливо сказати, що "керувати дорівнює передбачати". Попередження конфліктів – це вид управлінської діяльності, що полягає в ранньому виявленні, усуненні або пом'якшенні конфліктних факторів і тим самим обмежує можливість їх виникнення або деструктивного розвитку в майбутньому.

Діяльність із запобігання конфліктам є досить складною. Тому не варто переоцінювати варіанти профілактики, хоча нехтувати ними не можна. Щоб забезпечити його ефективність, необхідно чітко уявити труднощі, які стоять на шляху.

Висновки до розділу 2

Дослідження життєстійкості респондентів за вибіркою в цілому показало, що для кожного п'ятого з них характерний низький рівень життєстійкості. Порівняльний аналіз не виявив відмінностей між середніми показниками життєстійкості у жінок та чоловіків. Аналіз рівня щастя показав, що абсолютно щасливих і абсолютно нещасливих респондентів у вибірці немає, а кожен п'ятий відчуває себе не дуже щасливою людиною. При цьому рівень щастя у жінок і чоловіків не різниться. Результати кореляційного та порівняльного аналізів підтверджують гіпотезу про позитивний зв'язок між життєстійкістю і щастям, а саме: респонденти з високим рівнем щастя мають більшу життєстійкість. Найбільш часто респонденти для подолання конфліктних ситуацій використовують такі стратегії, як позитивна переоцінка, планування вирішення проблеми, самоконтроль і пошук соціальної підтримки. На відміну від чоловіків, які віддають перевагу активним стратегіям

подолання, жінки достовірно частіше користуються такими пасивними стратегіями, як пошук соціальної підтримки і втеча-уникнення. Найбільш характерним і для щасливих, і для життєстійких студентів є використання двох продуктивних стратегій-планування вирішення проблеми і позитивної переоцінки.

ВИСНОВКИ

В процесі роботи нами було виявлено, що під поняттям конфліктної ситуації зазвичай розуміють збіг обставин, що об'єктивно створює ґрунт для реального протистояння між соціальними суб'єктами. Хоча конфліктна ситуація може бути і об'єктивною, і суб'єктивною, науковці вказують, що осмислення конфліктної ситуації включає компоненти суб'єктивності і тому є дещо викривленим. Конфліктознавство дає визначення конфлікту як протистояння протилежних цілей, цінностей, позицій, думок чи думок або ж суб'єктів взаємодії.

Розрізняють декілька поглядів на плюси і мінуси конфліктних ситуацій. Нинішня позиція полягає в тому, що певні конфлікти не тільки мають місце бути, але навіть можуть бути корисними. Вони підтримують кращу роботу та взаємодію. Важливо адекватно та конструктивно їх вирішувати.

Під час дослідження було наведена типологія конфліктів та конфліктних ситуацій. Однією з найвідоміших детермінант конфліктної ситуації є внутрішньоособистісний конфлікт, міжособистісний конфлікт, індивідуально-груповий конфлікт та міжгруповий конфлікт. Аналізуючи конфліктну ситуацію, важливо пам'ятати, що немає хороших або поганих способів її вирішення. Щоб успішно впоратися з ним, спочатку потрібно вміти вчасно (на ранній стадії) виявити конфлікт. По-друге, необхідно знайти корінь проблеми. Найпоширеніші причини:

1. Недостатня узгодженість і неузгодженість між групами та співробітниками.
2. Нечіткі визначення прав та обов'язків.
3. Обмежені ресурси.
4. Недостатній рівень підготовки.
5. Невиправдане публічне засудження одних і незаслужена похвала інших.

6. Конфлікти між функціями, що входять до сфери посадових обов'язків.
7. Відмінності в поведінці та життєвому досвіді.
8. Невизначеність перспектив зростання.
9. Неприятливі умови.
10. Відсутність доброзичливої уваги.
11. Психологічний феномен.

По-третє, для локалізації конфліктотворчої ситуації необхідно звести кількість сторін конфлікту до необхідного мінімуму. Науковці пропонують застосовувати певні структурні методи та стратегії задля подолання конфліктних моментів. До них належать: уточнення вимог до посади; механізми координації та інтеграції; встановлення загальних організаційних компромісів комплексних цілей; використання системи оплати праці.

Для вирішення міжособистісних конфліктів вчені пропонують п'ять основних способів їх вирішення:

1. уникнення;
2. згладжування "гострих кутів";
3. тиск;
4. компроміс;
5. вирішення проблемної ситуації.

Ідеального способу для всіх випадків життя не існує, для кожної людини в певний проміжок часу, враховуючи конкретні обставини, є один з найкращих варіантів вирішення конфліктної ситуації.

2. За результатами емпіричного дослідження за методикою "Життєстійкості" було визначено: порівняльний аналіз показав достовірну відмінність між показниками жінок і чоловіків по такому компоненту життєстійкості, як «контроль». Для чоловіків більшою мірою характерна переконаність в тому, що боротьба дозволяє впливати на результат того, що відбувається, навіть якщо це не гарантує успіх. Можливо, віковою

особливістю є підвищені значення в порівнянні з середніми стандартними такого компонента життєстійкості, як «прийняття ризику».

3.Життєстійкість на пряму визначає вибір поведінкової стратегії подолання конфліктів. Люди з високою життєстійкістю схильні до суперництва співпраці та компромісу, а люди з низькою життєстійкістю більш схильні до пристосування та уникнення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1.Абрамова, Г.С. Возрастная психология: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. С. Абрамова. - 2-е изд., испр. и доп.-М.: Издательство Юрайт , 2014. - 811 с. - ISBN 978-5-9916-42.

2.Андреев, В.И. Основы педагогической конфликтологии/ В.И. Андреев. - Казань: Центр инновационных технологий, 2013.-500 с.- ISBN 5- 93962-093-7.

3. Анцупов, А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А.Я. Анцупов.- М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. - 208 с. - ISBN 5- 691-01057-3.

4. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога: 2-е изд. /А.Я. Анцупов,А.И. Шипилов.- СПб.: Питер, 2006. - 526 с. - ISBN 5-469-01216-6

5. Бандура, А. Подростковая агрессия: Изучение влияния воспитания и семейных отношений / Пер. с англ., М. Брянцевой и Б.Красовского. - М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. - 512 с.

6. Беличева, С.А. Психологическое обеспечение охранно-защитной превенции отклоняющегося поведения несовершеннолетних / С.А.Беличева.- М. РИЦ Консорциума «Социальное здоровье России», 2003.- 196 с.

7.Белопольская, Н.Л.Самосознание проблемных подростков / Н.Л. Белопольская, С.Р.Иванова, Е.В. Свистунова, Е.М. Шафирова.- М.: Изд-во Институт психологии ,2007.- 332 с.- ISBN 978-5-9270-0111-8.

8.Бородкин, Ф.М.Внимание: конфликт : учебное пособие/Ф.М. Бородкин, Н.М.Коряк. - Новосибирск: Наука, 1989. - 189 с.

9. Возрастно-психологический подход в консультировании детей и подростков : учебное пособие для студентов высших учебных заведений. / Г.В. Бурменская, Е.И. Захарова, О.А. Карабанова и др. - М.: Изд. Центр Академия, 2002. - 416 с.

10. Волков, Б.С. Психология подростка / Б.С. Волков.- М.: Академический Проект, 2017. - 240 с. - ISBN 978-5-8291-2542-4.

11. Выготский, Л.С. Психология развития человека / Л.С. Выготский.- М.: Изд-во Смысл; Изд-во Эксмо, 2005. - 1136 с.- ISBN 5-699-13728-9.
12. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина.- СПб.: Питер, 2002.- 464 с.- ISBN 5-314-00115-2.
13. Дьяченко, М.И. Психологический словарь-справочник / М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. - М.: АСТ, 2001. - 576 с.
14. Журавлев, В.И. Основы педагогической конфликтологии :учебник/ В. И. Журавлев. - М.: Российское педагогическое агентство, 1995.- 184 с.
15. Зайцев, А.К. Социальный конфликт / А.К. Зайцев.-М.:Academia, 2001.- 464 с.-ISBN 5-87444-133-6.
16. Здравомыслов, А.Г. Социология конфликтов / А.Г. Здравомыслов.- М.: Аспект-Пресс, 1996. - 317 с.-ISBN 5-7567-0112-5.
17. Катаева-Венгер, А.А. Трудный возраст: подростки сегодня : пособие для учителей и родителей/ А. А. Катаева-Венгер.- М. : Школьная Пресса, 2002. - 112с.- ISBN 5-921901-01-6.
18. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина.- СПб.: Издательство Лань, 1999.-448 с.- ISBN 5-8114-0130-2.
19. Корнилова, Т.В. Подростки групп риска /Т.В. Корнилова. - СПб.: Питер, 2005. - 336 с.- ISBN 5-469-00087-7.
20. Корчагина, Ю.И. Агрессивные дети. Здоровье детей /Ю.И.Корчагина// Приложение к газете «1 сентября», 2008.- №2. - С. 16-18.
21. Кроник, А.А. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я: Психология значимых отношений / А.А. Кроник, Е.А. Кроник. - М.: Мысль, 1989. - 204 с.
22. Крутецкий, В.А. Психология подростка / В.А.Крутецкий, Н.С. Лукин.- М.: Просвещение, 1965. - 314 с.
23. Кулагина, И.Ю. Возрастная психология: Полный жизненный цикл развития человека :учебное пособие для студентов высших учебных заведений/И.Ю. Кулагина, В.Н. Колюцкий.- М.: ТЦ Сфера, 2001. - 464 с.- ISBN 5-89144-162-4.

24. Леонтьев, Д.А. Очерк психологии личности / Д.А. Леонтьев.- М.: Смысл, 1993.- 43 с.- ISBN 5-85494-012-4.
25. Лидерс, А.Г. Психологический тренинг с подростками :учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / А.Г. Лидерс.- М.: Академия, 2001.- 256 с.
26. Лисина, М.И. Проблемы онтогенеза общения / М.И. Лисина.- М.: Педагогика, 1986. - 144с.
27. Мухина, В.С. Возрастная психология : учебник для студ. высш. учеб.заведений. - 10-е изд., перераб. и доп./ В.С.Мухина.- М.: Академия, 2006. - 608 с.- ISBN 5-7695-2648-3.
28. Невский, И.А. «Трудное» детство, его причины, признаки и формы проявления / И.А. Невский // Вопросы изучения и предупреждения правонарушений несовершеннолетних. - 1970.- № 4.1.- С. 5-17.
29. Петровский, В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности /В.А. Петровский.- Ростов-на-Дону: Изд-во Феникс, 1996. - 512 с.
30. Поливанова, К.Н. Психология возрастных кризисов : учеб.пособие для студ. высш. пед. заведений/ К.Н.Поливанова. - М.: Издат. центр, 2000. - 184 с.
31. Поливанова, К.Н. Психологическое содержание подросткового возраста / К.Н.Поливанова// Вопросы психологии. - 1996.- № 1. - С.8- 23.
32. Психология современного подростка / Под ред. Д.И.Фельдштейна.- М.: Педагогика, 1987.- 240 с.
33. Психология творчества: общая, дифференциальная, прикладная / Отв. ред. Я.А. Пономарев. - М.: Наука, 1990.- 224 с.
34. Семенюк, Л.М. Психологические особенности агрессивного поведения подростков : учебное пособие/ Л.М. Семенюк.- М.: Флинта, 1998. - 96с.
35. Скутина, Т.В. Конфликт как механизм развития отношений с близким сверстником в подростковом возрасте / Т.В. Скутина// Педагогика

развития: Содержание образования как проблема. Материалы 6-й научнопрактической конференции. - Красноярск, 1999.

36. Степанский, В.И. Свойство субъектности как предпосылка личностной формы общения / В.И. Степанский // Вопросы психологии. - 1991.- №5. - С.22-25.

37. Словарь практического психолога / Сост. С.Ю. Головин. - Минск: Харвест, 1998. - 800 с.

38. Хасан, Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б. И. Хасан. - Красноярск : Фонд ментал. здоровья, 1996. - 157 с.

39. Хасан, Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров : учебное пособие/ Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов.- Красноярск; Москва, 2001. - 236 с.

40. Эльконин, Д.Б. Психическое развитие в детских возрастах / Д.Б.Эльконин.- М.: Институт практической психологии; Воронеж: НПО МОДЭК, 1997. - 416 с.

41. Эрик Г., Эриксон. Детство и общество /Изд.2-е, перераб. и дополн. /Пер. с англ. -СПб.: Ленато, АСТ, Фонд «Университетская книга», 1996.- 592 с.

42. Evan D. R., Pellizzari J. R., Culbert V.J., Metzen M. E. Personality, marital, and occupational factors associated with quality of life // Journal of Clinical Psychology, 1993. – Vol. 49. – N 4. – P. 477–485.

43. Florian V., Mikulincer M., Taubman O. Does hardiness contribute to mental health during a stressful real-life situation? The roles of appraisal and coping // Journal of Personality and Social Psychology, 1995. - Apr. 68. - 4. – P. 687-695.

44. Khoshaba D., & Maddi S. Early Antecedents of Hardiness // Consulting Psychology Journal. – Spring, 1999. – Vol. 51. – N 2. – P. 106–117.

45. Kobasa, S.C. Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. J. of Personality and Social Psychology, 1979. – 37, P. 31-11.

46. Maddi S. Dispositional Hardiness in Health and Effectiveness // Encyclopedia of Mental Health / H. S. Friedman (Ed.). – San Diego (CA) : Academic Press, 1998. – P. 323–335.

47. Rush M.C., Schoael W.A., Barnard S.M. Psychological resiliency in the public sector: "Hardiness" and pressure for change // Journal of Vocational Behavior, 1995. - 46(1). – P. 17-39.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Методика «Тест жизнестойкости» (С. Мадди - Д. Леонтьева)

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, на следующие утверждения, отмечая, то, которое наилучшим образом отражает Ваше мнение. Ответы вносите в **бланк для ответов** к методике.

№	Утверждения
1.	Я часто не уверен(а) в собственных решениях
2.	Иногда мне кажется, что никому нет до меня дела
3.	Часто, даже хорошо выспавшись, я с трудом заставляю себя встать с постели
4.	Я постоянно занят(а), и мне это нравится
5.	Часто я предпочитаю «плыть по течению»
6.	Я меняю свои планы в зависимости от обстоятельств
7.	Меня раздражают события, из-за которых я вынужден менять свой распорядок дня.
8.	Непредвиденные трудности порой сильно утомляют меня
9.	Я всегда контролирую ситуацию настолько, насколько это необходимо.
10.	Порой я так устаю, что уже ничто не может заинтересовать меня
11.	Порой все, что я делаю, кажется мне бесполезным
12.	Я стараюсь быть в курсе всего происходящего вокруг меня
13.	Лучше синица в руках, чем журавль в небе

14.	Вечером я часто чувствую себя совершенно разбитым
15.	Я предпочитаю ставить перед собой труднодостижимые цели и добиваться их
16.	Иногда меня пугают мысли о будущем
17.	Я всегда уверен, что смогу воплотить в жизнь то, что задумал
18.	Мне кажется, я не живу полной жизнью, а только играю роль
19.	Мне кажется, если бы в прошлом у меня было меньше разочарований и невзгод, мне было бы сейчас легче жить на свете
20.	Возникающие проблемы часто кажутся мне неразрешимыми
21.	Испытав поражение, я буду пытаться взять реванш
22.	Я люблю знакомиться с новыми людьми
23.	Когда кто-нибудь жалуется, что жизнь скучна, это значит, что он просто не умеет видеть интересное
24.	Мне всегда есть чем заняться
25.	Я всегда могу повлиять на результат того, что происходит вокруг
26.	Я часто сожалею о том, что уже сделано
27.	Если проблема требует больших усилий, я предпочитаю отложить ее до лучших времен
28.	Мне трудно сближаться с другими людьми
29.	Как правило, окружающие слушают меня внимательно
30.	Если бы я мог, я многое изменил бы в прошлом
31.	Я довольно часто откладываю на завтра то, что трудно осуществимо, или то, в чем я не уверен

32.	Мне кажется, жизнь проходит мимо меня
33.	Мои мечты редко сбываются
34.	Неожиданности дарят мне интерес к жизни
35.	Порой мне кажется, что все мои усилия тщетны
36.	Порой я мечтаю о спокойной размеренной жизни
37.	Мне не хватает упорства закончить начатое
38.	Бывает, жизнь кажется мне скучной и бесцветной
39.	У меня нет возможности влиять на неожиданные проблемы
40.	Окружающие меня недооценивают
41.	Как правило, я работаю с удовольствием
42.	Иногда я чувствую себя лишним даже в кругу друзей
43.	Бывает, на меня наваливается столько проблем, что просто руки опускаются
44.	Друзья уважают меня за упорство и непреклонность
45.	Я охотно берусь воплощать новые идеи

Бланк к методике «Тест жизнестойкости» Мадди-Леонтьева

	Нет	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да		Нет	Скорее нет, чем да	Скорее да, чем нет	Да		Нет	Скорее нет, чем да	Скорее нет, чем да	Да
1					16					31				
2					17					32				
3					18					33				
4					19					34				
5					20					35				

6					21					36				
7					22					37				
8					23					38				
9					24					39				
10					25					40				
11					26					41				
12					27					42				
13					28					43				
14					29					44				
15					30					45				

+Для подсчета баллов ответам на прямые пункты присваиваются баллы от 0 до 3 («нет» — 0 баллов, «скорее нет, чем да» — 1 балл, «скорее да, чем нет» — 2 балла, «да» — 3 балла), ответам на обратные пункты присваиваются баллы от 3 до 0 («нет» — 3 балла, «да» — 0 баллов). Затем суммируется общий балл жизнестойкости и показатели для каждой из 3 субшкал (вовлеченности, контроля и принятия риска). Прямые и обратные пункты для каждой шкалы представлены ниже.

Ключи к Тесту жизнестойкости

	Прямые пункты	Обратные пункты
Вовлеченность	4, 12, 22, 23, 24, 29, 41	2, 3, 10, 11, 14, 28, 32, 37, 38, 40, 42
Контроль	9, 15, 17, 21, 25, 44	1, 5, 6, 8, 16, 20, 27, 31, 35, 39, 43
Принятие риска	34, 45	7, 13, 18, 19, 26, 30, 33, 36

Оксфордский опросник был разработан по аналогии с широко известным Опросником депрессии Бека (Beck Depression Inventory - BDI) и направлен на оценку депрессии.

Опросник применялся в большинстве проводившихся в Оксфорде исследований. Было установлено, что он обладает большей ретестовой надежностью, чем Опросник депрессии Бека (BDI). Данные, полученные с его помощью, коррелируют с оценками личности, которые даются друзьями респондентов. Также имеются устойчивые предсказуемые взаимосвязи с личностными характеристиками, показателями стресса и социальной поддержки.

В научных исследованиях было установлено, что счастье - единый фактор человеческого опыта, однако оно состоит по крайней мере из 3-ех, отчасти независимых, факторов: удовлетворенности жизнью, положительных эмоций и отсутствия отрицательных эмоций.

Инструкция к тесту

Вы увидите группы утверждений, касающихся личного счастья.

Прочитайте все 4 утверждения в каждой группе и затем выберите, какое из них лучше всего описывает ваши ощущения в последнее время, в том числе и сегодня.

Тестовый материал (вопросы - утверждения).

1. Я не особенно доволен/льна тем, как я живу. (-)
2. Я чувствую глубокий интерес к другим людям.

3. Жизнь кажется мне очень приятной.
4. К очень многим людям я испытываю теплые чувства.
5. Я редко просыпаюсь отдохнувшим. (-)
6. Я не возлагаю особых надежд на будущее. (-)
7. Многое кажется мне увлекательным.
8. Я всегда с большим энтузиазмом "включаюсь" в то, что делаю.
9. Жизнь хороша.
10. Мне не комфортно в окружающем мире. (-)
11. Я довольно много смеюсь.
12. Я удовлетворен/а происходящим в моей жизни.
13. Я не чувствую себя привлекательным. (-)
14. Существует разрыв между тем, чем я хотел/а бы заниматься, и тем, что мне приходится делать. (-)
15. Я очень счастлив/а.
16. Я умею видеть красоту.

17. Я всегда могу приободрить окружающих.
18. Я могу "включиться" в любое занятие, в какое захочу.
19. Я чувствую, что не контролирую свою жизнь. (-)
20. Я чувствую себя в силах принять любой вызов судьбы.
21. Я чувствую себя бодрым/ой.
22. Я часто испытываю радость и энтузиазм.
23. Мне сложно принимать решения. (-)
24. Я не чувствую, что у меня в жизни есть какой-то смысл и предназначение.
(-)
25. Я очень энергичный/ая.
26. Обычно у меня получается изменять ситуации в лучшую сторону.
27. Общение с людьми не доставляет мне удовольствия. (-)
28. Я не чувствую себя здоровым/ой. (-)
29. У меня нет особенно счастливых воспоминаний о прошлом.(-)

Обработка результатов.

1) Необходимо сложить все баллы от 1 до 5, которые вы себе поставили по каждому утверждению. При этом нужно учесть, что знаком (-) отмечены "обратные вопросы", которые оцениваются наоборот (например, пять баллов, если респондент ответил "1").

2) Набранное количество баллов нужно разделить на 145 (максимальное число баллов в случае полного согласия с каждым утверждением).

3) Получившееся число (например, 0,61) нужно умножить на 100, получившийся результат означает, в процентном соотношении от гипотетического максимума, насколько вы счастливы.

Ключ (интерпретация).

20 - 40 низкий показатель;

41 - 60 пониженный показатель;

61 - 80 средний показатель;

81 - 100 высокий показатель уровня счастья.

Тест опису поведінки К. Томаса (адаптація Н. В. Грішиній). Тест Томаса: опис, інтерпретація результатів. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації

У нашій країні тест адаптований Н.В. Гришиной для вивчення особистісної схильності до конфліктного поводження.

У своєму підході до вивчення конфліктних явищ К. Томас робив акцент на зміні традиційного ставлення до конфліктів. Вказуючи, що на ранніх етапах їх вивчення широко використовувався термін «вирішення конфліктів», він підкреслював, що цей термін має на увазі, що конфлікт можна і необхідно вирішувати, чи елімінувати. Метою вирішення конфліктів, таким чином, була деяка ідеальне безконфліктне стан, де люди працюють в повній гармонії. Однак останнім часом відбулася істотна зміна в ставленні фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів.

Воно було викликано, на думку К. Томаса, щонайменше, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль по повній елімінації конфліктів і збільшенням числа досліджень, що вказують на позитивні функції конфліктів.

Звідси на думку автора наголос має бути перенесено з елімінування конфліктів на управління ними. Відповідно до цього К. Томас вважає потрібним сконцентрувати увагу на таких аспектах вивчення конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними чи деструктивними, яким чином можливо стимулювати продуктивне поводження.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях К. Томас вважає прийнятною двомірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в конфлікт, і напористість, для якої характерний акцент на

захисті власних інтересів. Відповідно до цих 2 основним вимірам К. Томас виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

1) змагання (конкуренція) як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому;

2) пристосування, Що означає в протилежність суперництва принесення в жертву власних інтересів заради іншого;

3) компроміс;

4) уникнення, Для якого характерні як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;

5) співробітництво, Коли учасники ситуації приходять до альтернативи, повністю задовольняє інтереси обох сторін.

К. Томас вважає, що при уникнення конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху при таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або обидва програють, тому що йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співробітництва обидві сторони виявляються у виграші.

У своєму опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується вибрати те судження, яке є найбільш типовим для характеристики його поведінки.

текст опитувальника

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і своїх.

3. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.
- Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості.
6. А. Я намагаюся уникнути виникнення неприємностей для себе.
- Б. Я намагаюся домогтися свого.
7. А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно.
- Б. Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб добитися іншого.
8. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
- Б. Я першою справою намагаюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось розбіжностей.
- Б. Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.
10. А. Я твердо прагну досягти свого.
- Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
- Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.
12. А. Часто я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
13. А. Я пропоную середню позицію.
- Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

Б. Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19. А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, з тим щоб з часом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для всіх.

21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного.

Б. Іноді я представляю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся довести іншому логіку і переваги моїх поглядів.
Б. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27. А. Я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.
28. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.
29. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось розбіжностей.
30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншим зацікавленим людиною могли домогтися успіху.

бланк відповідей

номер

затвердження

номер

затвердження

Обробка результатів тестування

Відповіді піддослідних оцінюються відповідно до ключа.

Ключ для обробки результатів

Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Рівні вираженості стратегій

0 - 3 - низький;

4 - 8 - середній;

9 - 12 - високий.

Співробітництво. Слідуючи цьому стилю, людина бере активну участь у вирішенні конфлікту та відстоює свої інтереси, намагаючись, однак, при цьому співпрацювати з іншою людиною. Даний стиль вимагає більш тривалої роботи в порівнянні з більшістю інших підходів до конфлікту, оскільки сторони спочатку «викладають на стіл» потреби, турботи і інтереси кожного, а потім обговорюють їх. Цей стиль особливо ефективний, коли сторони мають різні приховані потреби. У таких випадках буває скрутним визначення джерела незадоволеності. Спочатку може здатися, що обидва хочуть одного і того ж або мають протилежні цілі на віддалене майбутнє, що є безпосереднім джерелом конфлікту. Однак існують відмінності між зовнішніми деклараціями або позиціями в суперечці і прихованими інтересами або потребами, які служать істинними причинами конфліктної ситуації.

Суперництво. Людина, що використовує стиль суперництва, дуже активний і вважає за краще йти до вирішення конфлікту своїм власним шляхом. Він не дуже зацікавлений у співпраці з іншими людьми, але зате здатна на вольові рішення. Відповідно до опису динаміки процесу К. Томасом і Р. Кілменном, ця людина зазвичай намагається в першу чергу задовольнити власні інтереси на шкоду інтересам і вимогам протилежного боку, змушуючи її приймати його умови вирішення проблеми. Для досягнення мети він використовує свої вольові якості, і якщо його воля досить сильна, то це йому вдається.

Компроміс. Людина трохи поступається в своїх інтересах, щоб задовольнити їх по інших позиціях, інша сторона робить те ж саме, тобто, сторони сходяться на часткове задоволення бажання кожного. Вони роблять це, обмінюючись поступками і торгуючись для розробки компромісного рішення. Такі дії можуть в деякій мірі нагадувати стиль співробітництва, однак компроміс досягається на більш поверхневому рівні в порівнянні з

співробітництвом. Одна людина поступається в чимось, інший також в чомусь поступається, і в результаті вони можуть прийти до спільного рішення. Вони не шукають приховані потреби і інтереси, як в разі застосування стилю співробітництва, а обмежуються тільки тим, що говорять один одному про свої бажання.

Пристосування. Пристосовницьке поведінку людини означає, що він жертвує своїми інтересами на користь іншої сторони, поступаючись їй і приймаючи її рішення проблеми. К. Томас і Р. Килменн вважають, що цей стиль найбільш ефективний, коли результат справи надзвичайно важливий для іншої сторони і не дуже істотний для Вас або коли Ви жертвуєте власними інтересами на користь іншої сторони.

Уникнення. Цей стиль реалізується тоді, коли людина не відстоює свої права, ні з ким не співпрацює для вироблення найкращого рішення, ухиляється, йде від вирішення конфлікту

К. Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху; при таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, один з учасників виявляється у виграші, а інший програє або обоє програють, тому що йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співробітництва обидві сторони виявляються у виграші.

Завдання і методичні вказівки до виконання
контрольна робота з дисципліни

К. Томас виділяє дві спрямованості поведінки в конфліктній ситуації - кооперацію, яка пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в конфлікт, і напористість, Для якої характерний акцент на захисті власних інтересів. Відповідно до цих двох основних вимірах різняться такі способи (стратегії) вирішення конфліктів:

· суперництво: найменш ефективний, але найбільш часто використовуваний спосіб поведінки в конфліктах, виражається в прагненні домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому. Людина, що

використовує стиль суперництва, Не зацікавлений у співпраці з іншими і досягає мети, використовуючи свої здібності домінувати, примушувати їх приймати потрібне йому рішення проблеми.

- пристосування: означає, на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого. При використанні цього стилю має місце участь в ситуації і згоду робити те, чого хоче інший.

- компроміс: компроміс як угода між учасниками конфлікту, досягнуте шляхом взаємних поступок. При використанні стилю компромісу обидві сторони трохи поступаються в своїх інтересах, щоб задовольнити їх в іншому, часто головному. Це робиться шляхом торгу і обміну, поступок. На відміну від співпраці, компроміс досягається на більш поверхневому рівні - один поступається в чимось, інший теж, в результаті з'являється можливість прийти до спільного рішення. При компромісі відсутня пошук прихованих інтересів, розглядається тільки те, що кожен говорить про свої бажання. При цьому причини конфлікту не будуть зачіпатися. Йде не пошук їх усунення, а знаходження рішення, що задовольняє одномоментні інтереси обох сторін.

- Ухилення (уникнення): для якого характерно як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей. Людина не відстоює свої права, ні з ким не співпрацює для вироблення рішення або ухиляється від вирішення конфлікту. Для цього використовуються відхід від проблеми (вихід з кімнати, зміна теми і т.д.), ігнорування її, перекладання відповідальності за рішення на іншого, відстрочка рішення і т.п.

- Співробітництво: коли учасники ситуації приходять до альтернативи, повністю задовольняє інтереси обох сторін. Той, хто слідує стилю співпраці, бере активну участь у вирішенні конфлікту та відстоює свої інтереси, але намагається при цьому співпрацювати з іншою людиною. Цей стиль вимагає більш тривалих витрат часу, ніж інші, тому що спочатку висувуються потреби, турботи і інтереси обох сторін, а потім йде їх обговорення. Це хороший спосіб задоволення інтересів обох сторін, який вимагає розуміння причин конфлікту

і спільно пошуку нових альтернатив його рішення. Серед інших стилів співробітництво - найважчий, але найбільш ефективний стиль в складних і важливих конфліктних ситуаціях.

Таблиця критичних значень t-критерію Стьюдента

df	p=0,05	p=0,01	p=0,001
1	12,70	63,65	636,61
2	4,303	9,925	31,602
3	3,182	5,841	12,923
4	2,776	4,604	8,610
5	2,571	4,032	6,869
6	2,447	3,707	5,959
7	2,365	3,499	5,408
8	2,306	3,355	5,041
9	2,262	3,250	4,781
10	2,228	3,169	4,587
11	2,201	3,106	4,437
12	2,179	3,055	4,318
13	2,160	3,012	4,221
14	2,145	2,977	4,140
15	2,131	2,947	4,073
16	2,120	2,921	4,015
17	2,110	2,898	3,965
18	2,101	2,878	3,922
19	2,093	2,861	3,883
20	2,086	2,845	3,850
21	2,080	2,831	3,819
22	2,074	2,819	3,792
23	2,069	2,807	3,768
24	2,064	2,797	3,745
25	2,060	2,787	3,725
26	2,056	2,779	3,707
27	2,052	2,771	3,690

28	2,049	2,763	3,674
29	2,045	2,756	3,659
30	2,042	2,750	3,646
31	2,040	2,744	3,633
32	2,037	2,738	3,622
33	2,035	2,733	3,611
34	2,032	2,728	3,601
35	2,030	2,724	3,591
36	2,028	2,719	3,582
37	2,026	2,715	3,574
38	2,024	2,712	3,566
39	2,023	2,708	3,558
40	2,021	2,704	3,551
41	2,020	2,701	3,544
42	2,018	2,698	3,538
43	2,017	2,695	3,532
44	2,015	2,692	3,526
45	2,014	2,690	3,520
46	2,013	2,687	3,515
47	2,012	2,685	3,510
48	2,011	2,682	3,505
49	2,010	2,680	3,500
50	2,009	2,678	3,496
51	2,008	2,676	3,492
52	2,007	2,674	3,488
53	2,006	2,672	3,484
54	2,005	2,670	3,480
55	2,004	2,688	3,476
56	2,003	2,667	3,473
57	2,002	2,665	3,470

58	2,002	2,663	3,466
59	2,001	2,662	3,463
60	2,000	2,660	3,460
61	2,000	2,659	3,457
62	1,999	2,657	3,454
63	1,998	2,656	3,452
64	1,998	2,655	3,449
65	1,997	2,654	3,447
66	1,997	2,652	3,444
67	1,996	2,651	3,442
68	1,995	2,650	3,439
69	1,995	2,649	3,437
70	1,994	2,648	3,435
71	1,994	2,647	3,433
72	1,993	2,646	3,431
73	1,993	2,645	3,429
74	1,993	2,644	3,427
75	1,992	2,643	3,425
76	1,992	2,642	3,423
77	1,991	2,641	3,422
78	1,991	2,640	3,420
79	1,990	2,639	3,418
80	1,990	2,639	3,416
90	1,987	2,632	3,402
100	1,984	2,626	3,390
110	1,982	2,621	3,381
120	1,980	2,617	3,373
130	1,978	2,614	3,367
140	1,977	2,611	3,361
150	1,976	2,609	3,357

200	1,972	2,601	3,340
250	1,969	2,596	3,330
300	1,968	2,592	3,323
350	1,967	2,590	3,319

Додаток 5

Таблиця значень F-критерію Фішера при рівні значущості $\alpha = 0,05$

$k_1 \backslash k_2$	1	2	3	4	5	6	8	12	24	∞
1	161,5	199,5	215,7	224,6	230,2	233,9	238,9	243,9	249,0	254,3
2	18,51	19,00	19,16	19,25	19,30	19,33	19,37	19,41	19,45	19,50
3	10,13	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,84	8,74	8,64	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,04	5,91	5,77	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,82	4,68	4,53	4,36
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,15	4,00	3,84	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,73	3,57	3,41	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	3,69	3,58	3,44	3,28	3,12	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,23	3,07	2,90	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,07	2,91	2,74	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	2,95	2,79	2,61	2,40
12	4,75	3,88	3,49	3,26	3,11	3,00	2,85	2,69	2,50	2,30
13	4,67	3,80	3,41	3,18	3,02	2,92	2,77	2,60	2,42	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,70	2,53	2,35	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,64	2,48	2,29	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,59	2,42	2,24	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,55	2,38	2,19	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,51	2,34	2,15	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,48	2,31	2,11	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,45	2,28	2,08	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,42	2,25	2,05	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,40	2,23	2,03	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,38	2,20	2,00	1,76

24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,36	2,18	1,98	1,73
25	4,24	3,38	2,99	2,76	2,60	2,49	2,34	2,16	1,96	1,71
26	4,22	3,37	2,98	2,74	2,59	2,47	2,32	2,15	1,95	1,69
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,30	2,13	1,93	1,67
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,44	2,29	2,12	1,91	1,65
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,54	2,43	2,28	2,10	1,90	1,64
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,27	2,09	1,89	1,62
35	4,12	3,26	2,87	2,64	2,48	2,37	2,22	2,04	1,83	1,57
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,18	2,00	1,79	1,51
45	4,06	3,21	2,81	2,58	2,42	2,31	2,15	1,97	1,76	1,48
50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,13	1,95	1,74	1,44
60	4,00	3,15	2,76	2,52	2,37	2,25	2,10	1,92	1,70	1,39
70	3,98	3,13	2,74	2,50	2,35	2,23	2,07	1,89	1,67	1,35
80	3,96	3,11	2,72	2,49	2,33	2,21	2,06	1,88	1,65	1,31
90	3,95	3,10	2,71	2,47	2,32	2,20	2,04	1,86	1,64	1,28
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,03	1,85	1,63	1,26
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,01	1,83	1,60	1,21
150	3,90	3,06	2,66	2,43	2,27	2,16	2,00	1,82	1,59	1,18
200	3,89	3,04	2,65	2,42	2,26	2,14	1,98	1,80	1,57	1,14
300	3,87	3,03	2,64	2,41	2,25	2,13	1,97	1,79	1,55	1,10
400	3,86	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	1,96	1,78	1,54	1,07
500	3,86	3,01	2,62	2,39	2,23	2,11	1,96	1,77	1,54	1,06
1000	3,85	3,00	2,61	2,38	2,22	2,10	1,95	1,76	1,53	1,03
∞	3,84	2,99	2,60	2,37	2,21	2,09	1,94	1,75	1,52	1