

Міністерство освіти і науки України

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

Кафедра психології

**ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА ГЕНДЕРНИХ
КОНФЛІКТІВ У КОЛЕКТИВІ**

Дипломна робота

Рівень вищої освіти - другий (магістерський)

Виконала:

студентка 6 курсу, групи 612

спеціальності 053 Психологія

Смолій Софія Михайлівна

Керівник: доц. Доскач Світлана Сильвестрівна

Рецензент: доц. Гаркавенко Н.В.

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № ____

від „__” _____ 20__ р.

зав. кафедри _____ доц. Андрєєва Я.Ф.

Чернівці – 2022

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНА СКЛАДОВА КОНФЛІКТУ ТА АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ У ГЕНДЕРНОМУ АСПЕКТІ	
1.1. Психологічна характеристика соціальних конфліктів.....	7
1.2. Особливості прояву статево-рольових конфліктів.....	13
1.3. Вплив особистісних рис чоловіків і жінок на поведінку у конфлікті.....	19
Висновок до розділу 1	23
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ ЧОЛОВІКІВ І ЖІНОК У КОНФЛІКТІ	
2.1. Організація і методи дослідження.....	25
2.2. Аналіз результатів дослідження	34
Висновок до розділу 2	46
РОЗДІЛ III. ЗАХОДИ ЩОДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ ГЕНДЕРНИХ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ	
3.1. Засоби попередження та шляхи подолання статево-рольових конфліктів у колективі	48
3.2. Тренінгова програма «Безконфліктна взаємодія».....	53
Висновок до розділу 3.....	56
ВИСНОВКИ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	59
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Підходи до розуміння сутності психологічної взаємодії у суспільстві вважають єдиним цілим, що детермінує соціальну єдність. Сутністю такого розуміння у глобальному змісті є інтеграція членів суспільства різних категорій. Це може бути національність, віросповідання, вікова особливість або гендерна приналежність. Утворені суспільством соціальні зв'язки відображаються у групах, колективах, організаціях тощо, де вище зазначені категорії взаємодіють, спілкуються, контактують.

За останні десятиліття теорія конфлікту зазнала значних змін. Найголовніша відображена в появі терміна управління конфліктами поряд із терміном вирішення конфлікту.

Загально погоджено, що певний ступінь конфлікту на ключових організаційних рівнях – те, що можна назвати змістовний, когнітивний або проблемно-орієнтований конфлікт – слід розуміти в певній мірі як ефективний стратегічний розвиток.

Проблема конфлікту вивчалася багатьма вченими: Г. Зіммеlem, Ф. Хайдером, Л. Фестінгером, К. Томасом та іншими. Дослідження також показали, що не наявність конфлікту, а те, як організація управляє та визначає конфлікт (стане він конструктивним чи деструктивним) та його мета, визначає стратегію перебігу подій.

Такого типу соціальні зв'язки інтегрують особистість у групи, допомагають соціалізуватися. Але у них можуть виникати суперечки, непорозуміння та конфлікти, у зв'язку з тим, що кожен може мати власну позицію, думки та уявлення. Особливо це відображається у взаємостосунках людей різної статі, а саме у тій ситуації, коли погляди чоловіків і жінок на способи вирішення конфлікту різняться. Сутність такого твердження полягає у багатофункціональній структурі конфлікту та поглядів на його природу у гендерному аспекті.

Гендерні особливості міжособистісного конфлікту досліджували: А.В. Белоусова, А.Р. Латіпова. С.Н. Макарова та інші. Природа конфлікту через призму гендерної приналежності пояснюється теорією соціальної ролі особи.

Ця теорія є одним з найвпливовіших пояснень гендерних стереотипів. Жінки та чоловіки поведуться відповідно до гендерної ознаки, оскільки соціальні ролі, які вони виконують, пов'язані з різними очікуваннями та вимагають різних навичок.

За словами Іглі, «розподіл статей на специфічні соціальні ролі підтримує стереотипні статеві відмінності, оскільки цей розподіл є важливим джерелом очікування людей щодо жіночих і чоловічих характеристик»

Ролі, які виконують жінки (догляд за дітьми), призводять до сприйняття більшої турботливості, тоді як ролі чоловіків (годувальників) призводять до сприйняття більшої кількості лідерських рис.

Тому жінки і чоловіки підтверджують гендерні стереотипи багато в чому через різні ролі які вони виконують та через різні соціальні вимоги, які висуваються суспільством.

Аналіз робіт вітчизняних та закордонних науковців (Мацієвський, Антонов, Козер) у галузі психології конфліктів дозволяють говорити про те, що на виникнення конфліктів впливають особистісні характеристики. Зокрема, це стосується таких властивостей особистості, як емпатія, локус контролю тощо. У роботі з подолання конфліктів значну роль відіграє вивчення стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях - основної лінії поведінки конфліктуючих сторін, особливо, на заключному етапі конфлікту.

Нерідко конфлікт виявляється не тільки неминучим, а й найкращим «виходом» із ситуації, що склалася, чи не єдиним способом відновити порушену рівновагу у взаєминах людей, дозволити їм дійти згоди щодо спільних справ, приватних та спільних інтересів.

Людина у процесі взаємодії з іншими суб'єктами виявляє властиве їй ставлення до партнерів, яке завжди накладає свій відбиток та може

породжувати протиріччя і напруженість, непримиренність і ворожнечу, деформувати безпосередні контакти.

Значна кількість досліджень присвячена вивченню поведінки чоловіків і жінок у конфлікті, але значної уваги потребує, також, проблема взаємодії чоловіків і жінок у колективі та їх поведінка у конфлікті.

Саме цей факт став поштовхом до вибору теми нашої магістерської роботи: «Психологічна характеристика гендерних конфліктів у колективі».

Об'єкт дослідження: конфліктні ситуації у колективі.

Предмет дослідження: гендерні відмінності поведінки у конфліктних ситуаціях.

Мета нашої роботи: вивчити гендерні особливості міжособистісних конфліктів у колективі.

Завдання нашого дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукової літератури щодо гендерних відмінностей міжособистісних конфліктів у колективі;
2. Розкрити погляди вчених на поняття «гендерний конфлікт» та розглянути його особливості;
3. Провести емпіричне дослідження, з метою виявлення гендерних особливостей міжособистісних конфліктів у колективі.
4. Розробити заходи щодо попередження та подолання гендерних конфліктів у колективі.

Гіпотезою нашого дослідження є припущення про те, що існують гендерні відмінності у стратегії поведінки у конфліктній ситуації.

Результати дослідження забезпечувалися використанням надійних і валідних діагностичних методик, адекватних меті і завданням дослідження, поєднанням кількісного та якісного аналізу емпіричних даних, репрезентативністю вибірки, застосуванням методів математичної обробки даних, за допомогою статистичної програми SPSS 12.

Для вирішення поставлених завдань і перевірки висунутої гіпотези, в нашій роботі використано авторську анкету, а також наступні методи: бесіда,

анкетування, спостереження анкетування. Для дослідження використано комплекс методик : «Методик Томаса-Кілмена» (адаптована М. Грішиною); «Методика незавершених речень»; «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Пов'якель); Опитувальник «Чи конфліктна ви особистість?»; Тест «Визначення стилю поведінки у конфліктній ситуації» (К. Томаса).

Базою дослідження обрано організацію юридичного спрямування.

У дослідженні брали участь 45 респондентів, які працюють за юридичним спрямуванням (23 респондентки – жіночої статі та 22 опитаних – чоловічої).

Структура та обсяг магістерської роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. У роботі представлено 5 діаграм. Основний зміст магістерської роботи викладено на 59 сторінках тексту комп'ютерного набору. Список використаної літератури налічує 64 джерела.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНА СКЛАДОВА КОНФЛІКТУ ТА АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ У ГЕНДЕРНОМУ АСПЕКТІ

1.1. Психологічна характеристика соціальних конфліктів

Конфлікт є результатом цілеспрямованої взаємодії між двома чи більше сторонами в конкурентній обстановці. За словами Мортон Дойча, «конкуренція передбачає протилежність цілей сторін так, що ймовірність досягнення мети для однієї зменшується, оскільки ймовірність для іншої зростає».

У той час як конкурентна ситуація може існувати без будь-якого усвідомлення зацікавленими сторонами, конфлікт «це ситуація конкуренції, в якій сторони усвідомлюють несумісність потенційних майбутніх позицій і в якій кожна сторона бажає зайняти посаду, яка несумісна з бажаннями іншої сторони» [5].

Конфлікт - є результатом колективних дій, і зокрема взаємодії суперника та цілі. Початкова перевага однієї сторони може підштовхнути іншу до більших мобілізуючих зусиль і до інших стратегій і форм колективних дій, що у свою чергу може спричинити зміни в мобілізуючих зусиллях, стратегіях і колективних діях першої сторони.

На жаль, у соціологічних теоріях конфлікту ще не сформульовано жодної теорії динаміки колективних дій. Однак нещодавні роботи вчених показали, що статичний аналіз, який пов'язує змінні мобілізації та форми колективних дій зі змінними результатів, дає корисні емпіричні узагальнення [7].

Більшість колективних дій є, по суті, законними та ненасильницькими, хоча часто й загрозливими для цілі. Чому в одних конфліктах відбувається зближення деструктивних засобів, а в інших успішно використовується примирення?

Корисний підхід до ескалації та деескалації пропонується в соціально-психологічному аналізі деструктивних конфліктів. Деструктивний конфлікт

стає незалежним від його початкових причин і, швидше за все, продовжуватиметься після того, як вони стануть неактуальними [8].

Розширення конфлікту відбувається за різними вимірами конфлікту:

- кількість учасників, втягнутих у конфлікт;
- кількість поставлених проблем;
- інтенсивність ворожості по відношенню до іншої сторони;
- збільшення залежності від погроз і примусу.

Тенденція до ескалації є результатом поєднання трьох взаємопов'язаних процесів: зростання конкуренції, упередженого сприйняття.

Соціальний конфлікт відноситься до конфлікту, в якому сторонами є сукупність індивідів, таких як групи, організації, спільноти та натовпи, а не окремі особи, як у рольовому конфлікті.

Звичайно, соціальний конфлікт у загальному вживанні означає взаємодію, у якій засоби, обрані сторонами для досягнення своїх цілей, можуть завдати шкоди чи шкоди не завдати [3].

З цією невеликою умовою визначення соціального конфлікту, дане Козером, дуже добре передає його значення [2] «соціальний конфлікт є боротьбою за цінності або претензії на статус, владу та обмежені ресурси, у якій цілі конфліктуючих груп не тільки отримати бажані цінності, але й нейтралізувати, поранити або усунути суперників».

Соціальний конфлікт охоплює широкий спектр соціальних явищ: класові, расові, релігійні та общинні конфлікти; бунти, повстання, революції; страйки та громадські заворушення; марші, демонстрації, мітинги протесту тощо [12].

В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що спричиняє розбіжності в думках. Це можуть бути суперечливі позиції сторін з якогось приводу, різні цілі або засоби їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань опонентів тощо.

Поняття “конфлікт” можна визначити виходячи із соціальної природи даного явища. Іншими словами, конфлікт - це соціальне ставлення між сторонами, цілі яких є несумісними [5].

Соціальний» конфлікт відноситься до конфлікту, в якому сторони - це сукупність індивідів, таких як групи, організації, спільноти та натовпи, а не окремі особи, як у рольовому конфлікті.

Визначення соціального конфлікту, дане американським соціологом Люїсом Альфредом Козером, дуже добре передає значення цього явища: «соціальний конфлікт - це боротьба за цінності або претензії на статус, владу та обмежені ресурси, у якій цілі конфліктуючих груп не тільки отримати бажані цінності, але й нейтралізувати, поранити або усунути суперників» [10].

Соціальний конфлікт охоплює широкий спектр таких явищ:

- ✓ бунти, повстання, революції;
- ✓ класові, расові, релігійні конфлікти;
- ✓ страйки та громадські заворушення;
- ✓ марші, демонстрації, мітинги протесту тощо.

З давніх часів відомі різні напрями теорії конфліктів. Є дві точки зору під час розгляду соціально-філософських основ конфлікту.

Перша походить від Аристотеля, його знаменитого трактату «Політика». Найважливіші джерела конфліктів, які встановлюються в трактаті «Політика», полягають у майновій нерівності людей і в тому пріоритетному ставленні, яке вони отримують [4].

Справа навіть не в самому факті нерівності, а в тому, що порушується міра та справедливість у розподілі майна та почестей. «Причиною чвар, — пише він, — бувають також нахабство, страх, зверхність, зневага, надмірне піднесення; з іншого боку — підступи, зневажливе ставлення, несхожість характерів».

Перевага несправедливості над справедливістю - це прагнення державних діячів піклуватися передусім про своє благо, а потім уже про

потреби держави — це і є основною причиною політичних конфліктів на думку Аристотеля [12].

Іншої точки зору про природу соціального конфлікту пише Гоббс. Він вважає, що природний стан суспільства - це «війна всіх проти всіх».

При цьому Гоббс виділяє три основні причини конфлікту:

1. по-перше, суперництво;
2. по-друге, недовіра;
3. по-третє, спрага слави.

Що ж до розуміння суспільства як «війни всіх проти всіх», то конфлікти тут обумовлені не тим чи іншим суспільним устроєм чи характером розподілу благ і почестей у державі, а самою природою людини і головним чином природною рівністю людей. Якщо вони рівні у своїх здібностях, значить, вони рівні і у своїх домаганнях [15].

В основу марксистської концепції покладено теорію класової боротьби як головної та домінуючої форми конфлікту, що пронизує всю історію людства і виявляється по-різному на різних етапах цієї історії.

Для капіталістичної суспільно-економічної формації головним стрижнем була боротьба між працею та капіталом або між робітничим класом та класом буржуазії.

Маркс розглядав конфлікт і консенсус як альтернативи, абсолютизуючи роль конфлікту як стрижня всього політичного процесу [16].

Соціологія, прямо чи опосередковано, встановлює кілька способів розрізнення різних типів соціального конфлікту. Деякі з них засновані на ієрархії, починаючи від конфліктів від найвищого рівня проблем до тих, хто має найнижчий. При цьому в перспективах, які багато в чому завдячуючи Карлу Марксу, класова боротьба постає для багатьох соціальних мислителів як найвища форма конфлікту – та, яка є найбільш центральною і найбільш визначальною [11].

З цієї точки зору можна трактувати деякі форми поведінки в світлі

гіпотези класової боротьби, навіть якщо вони включають лише слабкі аспекти.

Таким чином, коли соціологія організацій визнала важливість конфлікту у 1960-х і 1970-х роках він був досить чітко поділений між трьома основними підходами [8].

З одного боку, марксистська точка зору або марксистська тенденція вбачає в організаційних конфліктах у фірмі, установі, адміністрації, лікарні вираження основних опозицій між робітничим класом всередині відповідної організації.

З іншого боку, в перспективі, яка більше завдячує Максу Веберу, соціологи, такі як Ральф Дарендорф зосередилися насамперед на аналізі того, як влада в організації структурує стосунки між лідерами та тими, ким вони керують [34].

У цій перспективі соціальні конфлікти вводять у дію розподіл влади, вони ведуть до його модифікації.

З вищевикладеного зрозуміло, що причини конфліктів можуть бути різні, але всі вони мають соціальну природу.

Будь-яке суспільство - це група різних людей, що мають свою ідентичність, власну відмінну від інших життєву позицію, зумовлену різними обставинами [17].

Велику роль у причинах соціального конфлікту відіграють і механізми, що сформувалися в процесі еволюції.

Слід зазначити, що в останні два десятиліття в суспільних науках відбувається свого роду реінтеграційна революція [20].

Звичайно, розвиток суспільства та інноваційних технологій призводить до різноманіття думок, що у свою чергу проявляється у виді суперечки чи конфлікту. Але потрібно зазначити, що конфліктна ситуація має також і позитивну сторону, який проявляється у таких аспектах

- ✓ конфлікт сприяє згуртованості осіб, які мають ідентичну позицію з того чи іншого питання;

- ✓ конфлікт забезпечують обширність думок та бачення проблематики під різними кутами;
- ✓ пошук конструктивного вирішення питання активізує взаємодію осіб між собою;
- ✓ конфлікти несуть інновацію, що полягає в утвердженні нових норм та цінностей.

Крім того, жодна нація чи суспільство не має ресурсів для задоволення потреб усіх груп. Таким чином, складається соціальна ситуація, в якій утворюються різні групи, де суспільство протистоїть одне одному заради просування власних інтересів ціною інших. Це суспільне явище називають соціальним конфліктом або груповим конфліктом [37].

Соціальний конфлікт також очевидний, коли одна соціальна група порівнює свої досягнення та відчуває, що інша їх маргіналізує або коли відчуває, що його позбавляють того, що належним чином доступно іншим групам суспільства [49].

Отже, з вищевикладеного зрозуміло, що причини конфліктів можуть бути різні, але всі вони мають соціальну природу.

1.2. Особливості прояву статево-рольових конфліктів

Соціальний конфлікт може набувати різних форм і проявлятися по-різному. Однак психологи виділяють три різні форми соціального конфлікту, які є такими [33]:

- ✓ відкритий конфлікт,
- ✓ об'єктивний конфлікт,
- ✓ суб'єктивний конфлікт

У відкритій формі соціальний конфлікт явний. Конкуренція між обома сторонами жорстка і пряма. Наприклад, переговори між представниками керівництва та профспілкою або війна між двома країнами. Більш простим прикладом цього є дебати, під час яких один оратор наголошує та обґрунтовує власну точку зору, ставлячи під сумнів достовірність точки зору опонента. Явна мета — перемогти супротивника та забезпечити свою перемогу [39].

Об'єктивний конфлікт виникає, коли одна група намагається отримати перевагу над іншою групою або групами. Таким чином, під об'єктивним соціальним конфліктом ми маємо на увазі, що соціальна ситуація за своєю суттю приносить користь одним, а іншим завдає збитків. Наприклад, часто можна побачити, що коли уряд вживає певних заходів із забезпечення, одні люди отримують більше вигоди, а інші отримують вигоди, менш, ніж очікувалося, а ще інші зазнають збитків. Це породжує своєрідний соціальний конфлікт, відомий як об'єктивний соціальний конфлікт [42].

Коли людина ідентифікує або сприймає ситуацію, пов'язану з боротьбою, це називається суб'єктивним конфліктом. Іноді людина залишається в стані суб'єктивної боротьби, не виводячи її на відкритий рівень [32].

Гендерно-рольовий конфлікт - є частиною гендерної переоцінки сучасного суспільства. Ця гендерна переоцінка включає критичну оцінку маскуліності, фемінності та андрогінності як норм оптимального функціонування в суспільстві, що швидко змінюється [35].

Статеврольова переоцінка – це процес, за допомогою якого чоловіки і жінки оцінюють, підтримують і переосмислюють свої почуття, думки та поведінку щодо своїх чоловічих, жіночих і андрогінних ролей [7].

Переоцінка гендерних ролей також є частиною турботи суспільства про взаємодію протилежних гендерів.

Гендерно-рольовий конфлікт і напруга виникли з трьох основних причин. Спочатку, громадськість припускає, що стать диктує взаємовиключні ролі чоловічої та жіночої поведінки. Ці припущення породили багато недоведених стереотипів [34].

Ці неперевірені стереотипи є основним джерелом гендерно-рольових конфліктів і сприяють поширенню сексизму в нашому суспільстві.

Вищезазначені стереотипи сприяли соціалізації батьків, дітей і підлітків до жорстких гендерних ролей маскулінності та фемінності [23].

У минулому здорова соціалізація вважалась специфічною для відповідної статі. Хлопчики навчилися уникати і боятися своєї жіночності, а дівчаток вчили придушувати свої чоловічі сторони. Така жорстка соціалізація заборонила людям розвивати себе як індивідів, забрало частину їх особистостей. Результатом став обмежувальний репертуар поведінки та гендерно-рольовий конфлікт і напруга протягом життя [43].

Цікавим є те, що гендерно-рольова напруга зросла у відповідь на соціальні, політичні та технологічні зміни. Основними джерелами були жіночі феміністичні рухи змін у 1970-х роках. Фемінізм вплинув на всі частини суспільства, і як наслідок відчутно відобразився на міжособистісних стосунках [45].

Хоча багато цих змін були позитивними, вони також викликали шквал напруги, рольова напруга яка впливає на конфлікти чоловіків та жінок.

У традиційному суспільстві чоловіків соціалізують як сильних, впевнених і незалежних. Надзвичайна прихильність до цих характеристик іноді може погіршити особистісні характеристики [52].

Чим сильніше вкорінені суспільні концепції, тим більша ймовірність, що чоловіки можуть відчувати невідповідність. Невідповідність може призвести до негативних наслідків для самого чоловіка - повага, психологічне благополуччя та соціальна підтримка [55].

Процес чоловічої соціалізації полягає в тому, щоб прищепити чоловікам соціально визначене чоловіче начало :

✓ ідеали бути емоційно стійкими та домінуючими в міжособистісних відносинах.

Чоловіки, які не відповідають традиційному визначенню чоловічих стереотипів через ті чи інші чинники часто маргіналізуються.

Традиційне уявлення про маскуліність сприяє створенню патріархальної соціальної системи [41].

Через це, чоловік, який відчуває будь-яку частину себе, яку він вважає жіночою та незрозумілою йому, приймає з великим внутрішнім конфліктом і занепокоєння, бо на його думку, це загрожує його мужності.

Вважається, що чоловіки надмірно відповідають традиційним чоловічим ролям.

З іншої точки зору, будь-який вияв жіночності та сентиментальності слід уникати [17].

З цієї причини може розвинутихся гендерно-рольовий конфлікт.

З вищезазначеного зрозуміло, що чоловічий гендерно-рольовий конфлікт визначається як психологічний дистрес, спричинений надмірно суворим дотриманням традиційних маскулінних норм [44].

Традиційна соціалізація чоловічої ролі надає нереалістичні та суперечливі образи, що спричиняє внутрішній хаос. Це також може проявитися і в інших негативних наслідках. Чоловіки, які намагаються виправдати очікування чоловічої гендерні ролі, одночасно обмежують свої можливості (наприклад, хлопчики не плачуть).

Багато чоловіків вірять, що емоції, саморозкриття та емпатія з іншою людиною є жіночою поведінкою. Якщо чоловіки придушують в собі так

звану «жіночність», то така поведінка ускладнює налагодження будь-яких відносин з протилежною статтю.

Традиційні чоловічі норми стверджують, що чоловіки повинні бути контрольованими та стриманими, саме тому їм важко звертатися за допомогою [43].

Небажання чоловічої статі звертатися за допомогою може бути викликано страхом втрати контролю і незалежності. Науковці стверджують, що саме побоювання втратити своє почуття влади, та висловити справжні почуття лякає [48].

Чоловіки рідше звертаються за консультацією, що у свою чергу, проявляється у більш гострій поведінці у гендерно-рольовому конфлікті.

Однією з причин, чому чоловіки можуть недостатньо використовувати терапевтичні послуги, є те, що вони мають менший позитивний досвід пов'язаний із даним видом допомоги, на відміну від жінок [50].

Сьогодні суспільство змінюється швидше, ніж будь-коли. Нестабільність гендерних ролей викликає постійні зміни, пов'язані із новими вимогами та очікуваннями до тієї чи іншої статі [63].

Сучасна література свідчить про традиційне ставлення до чоловічої статі, а вимоги суспільства з кожним часом змінюються.

Дослідники підкреслюють так звану «кризу» у «маскулінності», що походить від застарілих установок, які закладені в свідомості людей, що в результаті має зміну ролей у сімейній структурі та необґрунтовані міжособистісні конфлікти [5].

Домінантна роль чоловічої статі змінюється. На теренах медіа простору та у засобах масової інформації публікується інформація про рівність чоловічої та жіночої статі в різних сферах діяльності.

Коли чоловіки не можуть задовольнити часто нереалістичні та суперечливі вимоги традиційної чоловічої гендерної ролі, вони переживають конфлікт [11].

Чоловіки можуть обмежити своє власне вираження людських потреб через страх відчувати або поводитися будь-яким способом, який вважається жіночим [8].

Негативний вплив може сприяти психологічному дистресу, використанню психологічного захисту і навіть схильності до насильства

Чоловіки сьогодні почуваються так хоча вони заручники стереотипів і часто суперечливих повідомлень що таке маскулінне і якими «мають» бути чоловіки. Хоча багато в чому суспільство розвивається, діапазон прийнятних чоловічих ролей порівняно змінюється, викликаючи конфлікт і стрес серед чоловіків.

Гендерні ролі — це стереотипні емоції, когнітивні уявлення та поведінка, пов'язані з приналежністю до чоловічої або жіночої статі, які, ймовірно, набуті через соціалізацію [46].

Для чоловіків традиційні гендерні ролі зазвичай сприяють активності, агресивності та вираженню гніву, але без демонстрації смутку.

Ці традиційні чоловічі гендерні ролі були вигадані як «чоловічі» або «інструментальні» [32].

У свою чергу, традиційні гендерні ролі спонукають жінок бути пасивними, поступливими та виражати смуток без прояву гніву [62]. Ці традиційні жіночі гендерні ролі були вигадані як «жіночі» або «експресивні». Підлітки, як правило, виражають характеристики, які підпадають під ці загальноприйняті гендерні ролі, тому підлітки-чоловіки приймають більш чоловічі атрибути або інструментальні гендерні ролі, а дівчата-підлітки приймають більш жіночі або експресивні гендерні ролі.

Функціональна модель Спенса припускає, що гендерно-рольова соціалізація впливає на вразливість індивіда як до стресу, так і до дистресу, а отже, і до рівня дистресу [6].

Ця гендерно-рольова функціональна модель стверджує, що атрибути особистості є адаптивними або через інструментальність, або через експресивність, яка потім обернено пов'язана з патологією [31].

Особи з високою експресивністю також менш схильні до патологічних проблем завдяки їхнім ефективним навичкам міжособистісного спілкування та високому рівню соціальної підтримки [22].

З іншого боку, гендерні ролі можуть передбачати неадаптивне психологічне функціонування серед підлітків через інтерналізацію (депресія, тривога, відстороненість від соціального життя) або зовнішню (імпульсивність, пошук відчуттів, антисоціальність) проблемну поведінку [56].

Аналіз гендерно-рольових конфліктів є складним і досі важким для розуміння багатьма чоловіками та жінками. Хоча у XXI столітті ця тема не втрачає актуальності.

Отже, значення маскулінності та фемінності, в категорії стереотипів, пояснюють можливі причини виникнення гендерних конфліктів.

1.3. Вплив особистісних рис чоловіків і жінок на поведінку у конфлікті

Чоловіки та жінки належать до різних видів, і зв'язок між ними ще тільки зароджується.

Багато науковців вважають, що відмінності між чоловіками та жінками є великі, через це спілкування між статями може бути складним. Незліченні приклади з популярної культури підкріплюють цю точку зору про надзвичайні відмінності між статями – але чи вона точна?

Чоловіки та жінки, очевидно, мають різні біологічні ролі, але наскільки вони відрізняються психологічно, є більш суперечливим питанням, яке вимагає емпіричних досліджень, щоб отримати адекватну відповідь.

Незалежно від того, чи є основні причини психологічних гендерних відмінностей еволюційними чи соціально-культурними, розуміння того, як чоловіки та жінки відрізняються у способах мислення, почуттів і поведінки, може пролити світло на стан людини [57].

Індивідуальна особистість - це сукупність унікальних характеристик, які виділяють її від інших осіб.

Для розуміння поведінки співробітників в організації, було б корисно, знайти індивідуальних підхід до кожного, ґрунтуючись на особистості працівника [39].

Безсумнівно, цей аналіз є корисним у розрізі гендерної конфліктології. Особистість - це відмінні психологічні та інтелектуальні установки індивіда; або ексклюзивний стійкий спосіб мислення, почуттів і дій людини. Особистісні риси утворюють специфічні компоненти в організаційній структурі та мають динамічні особливості, які по-різному реагують на зміни навколишнього середовища [41].

Через брак впевненості люди завжди мають захисне ставлення, відчуття страху та невпевненості. Лідер є однією з найбільш зацікавлених ролей в організаціях та установах. Він може встановити тон організації через власну поведінку, визначати її цінності та норми, створювати і підтримувати особистість організації [14].

Гендерні відмінності в особистісних рисах часто характеризуються з точки зору того, що стаття має в середньому вищому балі за цією рисою. Наприклад, жінки часто виявляються більш приємними, ніж чоловіки.

Це означає, що жінки в середньому більш турботливі та ніжні більшою мірою, ніж чоловіки. Однак такий висновок не виключає того факту, що чоловіки також можуть відчувати турботливість, ніжність і альтруїстичні стани, і що деякі чоловіки можуть навіть мати вищі результати в цих рисах, ніж деякі жінки [13].

Гендерні відмінності в термінах середніх відмінностей не означають, що чоловіки та жінки відчують лише стани на протилежних кінцях спектру рис.

Конфлікт – це стан невирішених розбіжностей всередині особистості, між людьми, особами чи групами.

Скрізь можуть виникати конфлікти різного характеру. Конфлікт виникає, коли індивід або група відчуває негативний вплив іншої особи або групи.

Розглянемо далі безпосередньо особистісні характеристики [28].

Сумлінність можна визначити як компетентність, порядок, обов'язковість, самодисципліна та прагнення до досягнення мети.

Люди з високим рівнем сумлінності, як правило, орієнтовані на досягнення цілей.

Особи з високою сумлінністю приймають ефективні стратегії та реалізують їх належним чином так, щоб мінімізувати негативний вплив на роботу та сім'ю [21].

Згідливість визначається з точки зору співпраці, як здатність, прощення, доброта, та довіра.

Конфліктність особистості включає комплексну кількість індивідуальних, особистісних факторів, які потрібно брати до уваги при опрацюванні та аналізі результатів.

Індивідуальна особистість — це сукупність інтелектуальних характеристик, які утворюють її виключно від інших осіб. Якщо хтось хоче зрозуміти поведінку співробітників в організації, було б корисно, дослідити індивідуальну особистість цієї особи [60].

Особистість — це відмінні психологічні та інтелектуальні установки індивіда; це певний відмінний від інших спосіб мислення, почуттів і дій людини. Особистісні риси тримаються специфічні компоненти в організаційній структурі та мають динамічні особливості, які по-різному реагують на зміни навколишнього середовища [31].

Гендерні відмінності особистості часто розглядаються з точки зору Великої п'ятірки, але ця класифікація не вичерпує всіх важливих відмінностей між рисами особистості [25].

Риси організовані ієрархічно так, що більш конкретні риси, які різняться разом, групуються в межах факторів вищого порядку, як-от Велика п'ятірка.

Велика п'ятірка особистості - часто використовуваний термін для моделі особистості, яка демонструє п'ять фундаментальні чинники особистості. Він поєднує в собі емоції, ставлення і поведінку людини [46].

Науковці виділяють п'ять факторів особистості: екстравертність, відкритість, добросовісність, приємність, сумлінність і невротизм. Екстраверсія охоплює характеристики, які включають комунікабельність, приналежність і стабільність, а також ступінь напористості, домінування та досвіду індивідів [47].

Відкритість до досвіду пов'язана з технічною та образною творчістю, суперечливою філософією та політичною лібералізацією.

Приємність - це оптимістичні погляди, які змушують вірити, що всі люди в суспільстві чесні та готові співпрацювати. Це передбачає такі якості, як безкорисливість, співпраця та прихильність [50].

Совісність — схильність демонструвати саморегуляцію та виконувати роботу слухняно. Совісні люди, як правило, мають почуття обов'язку, вони організовані та ефективні.

Невротизм можна визначити як схильність бути стурбованим, підозрілим, тривожним і ефективним. Через брак впевненості люди завжди мають захисне ставлення, відчуття страху та невпевненості.

Лідер є однією з найбільш зацікавлених ролей в організаціях та установах. Вони можуть встановити механізм роботи в організації через власну поведінку, визначити її цінності та норми та створювати і підтримувати особистість організації.

В організаційному світі, ефективне керівництво та організаційні досягнення безпосередньо переплітаються [30].

Лідерство у аспекті нашого дослідження розуміється як процес, за допомогою якого люди впливають на інших в організації для досягнення своїх особистих і організаційних цілей.

Люди з високим рівнем невротизму, як правило, жаліють себе, напружені та тривожні, тоді як люди з низьким рівнем невротизму описуються як емоційно стабільні, розслаблені та врівноважені [34].

Таким чином ми прогнозуємо, що невротизм позитивно пов'язаний із конфліктами на роботі.

Відкрита особистість має активну уяву, естетичну чутливість, інтелектуальну допитливість та незалежності суджень.

Такі особи сповнені ідей і зацікавлені в новинках. Оскільки вони творчі, вони також здатні знаходити креативні рішення для вирішення конфлікту. Відкриті особи цікавляться як внутрішнім, так і зовнішнім світом, і їхнє життя багате на різноманітний досвід [18].

Відмінності особистості між статями є, вони важливі для формування людського досвіду та людської культури. Ці відмінності є чинником, який може впливати на конфліктність тієї чи іншої особи.

Отже, без сумніву індивідуальна складова особистості впливає як на частоту конфлікту, так і на його перебіг [36].

Висновок до I розділу

У цьому розділі ми описали психологічну характеристику соціальних конфліктів, їх теоретичну основу та природу даного явища.

З вищевикладеного зрозуміло, що причини конфліктів можуть бути різні, але всі вони мають соціальну природу.

Причини міжособистісних конфронтацій можуть охоплювати широкий спектр соціальних явищ, до якого входять:

- ✓ класові,
- ✓ расові,
- ✓ релігійні чинники.

Конфлікт - це природне явище, яке існує у будь-якому суспільстві і не залежить від розвитку тієї чи іншої держави.

Соціальна ситуація, в якій різні групи, суспільства протистоять одне одному заради просування власних інтересів називають соціальним конфліктом чи груповим конфліктом.

Соціальний конфлікт відноситься до конфлікту, в якому сторонами є сукупність індивідів, таких як групи, організації, спільноти та натовпи, а не окремі особи, як у рольовому конфлікті.

Соціальний конфлікт у загальному значенні цього слова означає взаємодію, у якій засоби, обрані сторонами для досягнення своїх цілей, можуть завдати шкоди чи не завдавати такої.

Аналіз гендерних ролей постійно змінюється відповідно до вимог суспільства. Гендерні ролі — це стереотипні правила поведінку, які закоренилися у суспільстві. Вони пов'язані з приналежністю до чоловічої або жіночої статі, які, ймовірно, набуті через соціалізацію.

Для чоловіків традиційні гендерні ролі зазвичай сприяють активності, агресивності та вираженню гніву, але без демонстрації смутку та без прояву будь-яких почуттів.

Традиційні стереотипи чоловічої ролі спричиняють суперечливий образ, що спричиняє внутрішній хаос, через невідповідність суспільним критеріям.

Вимоги суспільства до чоловічої ролі озвучені тими самими стереотипами, які не беруть до уваги індивідуальні особливості людини.

Це також може проявитися і в інших негативних наслідках. Чоловіки, які намагаються виправдати очікування чоловічої гендерні ролі, одночасно обмежують свої можливості та придушують свою індивідуальність, чим шкодять собі.

Багато чоловіків вірять, що емоції, саморозкриття та емпатія з іншою людиною є жіночою поведінкою. Якщо чоловіки придушують в собі так звану «жіночність», то така поведінка ускладнює налагодження будь-яких відносин з протилежною статтю.

Крім того, потрібно враховувати індивідуальні особливості особи та їх вплив на конфліктну ситуацію. Дані особливості описано у частині

1.3. першого розділу.

Тема гендерно-рольових конфліктів не втрачає актуальності, адже наукові дослідження глибинно дають зрозуміти сутність і природу даного явища.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ ЧОЛОВІКІВ І ЖІНОК У КОНФЛІКТІ

2.1. Організація і методи дослідження

Методика 1. Тест Томаса-Кілмена

Тест Томаса-Кілмена дозволяє виявити стиль поведінки людини в конфліктній ситуації, визначити реакцію на ту чи іншу відповідь при конфронтації інтересів та прослідкувати лінію поведінки особи, тобто цей тест використовується лише при зіткненні різних точок зору.

Дана методика не тільки висвітлює реакцію людини, але й пояснює наскільки дана реакція дозволяє вирішити першочерговий конфлікт та знайти способи вирішення цієї перипетії.

Використовуючи відповідну формулу обчислення ми можемо підрахувати яким буде приблизний результат конфлікту.

Тест Томаса — Кілмена був розроблений, щоб допомогти людям ефективніше справлятися з конфліктними ситуаціями. Наукові дослідження цієї теми проводились досить довго, період вивчення складає 40 років [26].

У своєму підході до вивчення конфліктних ситуацій Томас Кеннет відійшов від традиційного методу, де конфлікт розумівся тільки як негативне явище, що викликає загрозу, і розглядав, як і негативні, так і позитивні функції конфлікту. Адже такий підхід в той час був новаторством, ніхто у такому розрізі не розглядав проблематику даної теми.

У відповідності з цим К. Томас зосередив свою увагу на вивченні конфліктів на наступних аспектах:

- які форми поведінки характерні для людей у конфліктних ситуаціях, які з них є більш продуктивними чи деструктивними;
- яким чином можливо стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів ведення людей у конфліктних ситуаціях К. Томас вважав, що потрібно застосовувати двовимірну модель регулювання конфліктів.

Ідея моделі двомірного регулювання конфліктів була створена у співавторстві з Ральфом Кілманом (Ralph Kilmann), через що методику також називають тестом Томаса-Кілмана. При розробці тесту автори підтримували ідеї, що люди не повинні прагнути уникнути конфлікту будь-якої ціни, а навпаки повинні грамотно керувати ними.

Через високий розвиток суспільства виникає велика кількість ідей, думок та поглядів, які різняться між собою. З точки зору цієї методики зіткнення різних думок - це позитивне явище, бо саме під час дискусії народжується істина і розглядається аспект новизни.

Перші роботи Томаса та Кілмена спонсорувала видавнича компанія в Нью-Йорку [27].

У 1974 році видавнича компанія Хісом опублікувала дане дослідження [22] у вигляді буклету, що складався з шістнадцяти сторінок.

У 1998 році їх робота була придбана компанією CPP, в Маунтін-Вью, в Каліфорнії. Зміна видавничої компанії стала поворотним етапом в історії розвитку тесту Томаса-Кілмена, так як скоро після зміни компанії даний тест був надрукований у повноцінному вигляді, переведений на іспанську, французьку та португальську мови і почав поширюватися по всьому світу.

Перше дослідження було опубліковано в 1977 році в статті «Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior» [22].

В статті «Comparison of Four Instruments Measuring Conflict Behavior» [23] написано авторами, було зіставлено чотири інструменти вимірювання конфліктних поведінок, де за результатами досліджень, описаних у статтях, у порівняння з іншими інструментами вирішення конфліктів (розробленими Р. Блейком і Дж. Моутоном; Лоуренсом і Лоршем) має перевагу, бо спостерігається різке зниження відповідей пов'язаних із соціальною бажаністю.

До 2007 року тест базувався на оцінках 339 менеджерів середнього і вищого рівня в бізнесі та в сфері управління. Досліджувані були в основному білошкірими чоловіками із Сполучених Штатів Америки [7].

З 2007 року тест був заснований на абсолютно випадковій, рандомній вибірці з 8000 респондентів (відібраних з числа 59 000 осіб), які відображають населення США за різними категоріями

- вік,
- раса,
- стать,
- досвід роботи,
- географічне положення.

Слід зазначити, що всі з п'ятнадцяти категорій опитуваних (високі, середні і низькі оцінки для кожного з п'яти способів вирішення конфліктів) кардинально змінилися з 1970-х по 2000-і роки тільки на одне число, в той час як інші сім категорій в тесті залишилися незмінними [29].

Ще вразив один факт, що практично не було жодних істотних відхилень ні в одній демографічній відмінності. Ось чому кожен житель США може використовувати нещодавно оновлений тест Томаса-Кілмена щоб визначити розподіл своїх п'яти способів вирішення конфліктів на високі 25 %, середні 50 % і низькі 25 %.

До кінця 1970-х років дослідження Томаса і Кілмена почали отримувати велику кількість критики та певного роду скарги від клієнтів з приводу виключного використання в тексті слів, чоловічого роду.

Оскільки тільки п'ять із тридцяти пар підтверджень включили «він», «його» або «він» в один із варіантів А / В, їх це не особливо заспокоювало. Але до початку 1980-х років частота скарг на «чоловіче домінування» поступово зростала [26].

Таким чином, до середини 1980-х років використання чоловічих слів у п'яти елементах було змінено на його / вона, його / її або його, що легко вирішило гендерну проблему. Таким чином, історія наукового інструменту Томаса-Кілмена на всі часи охопила гендерну рівність.

В кінці 1980-х років з'явилася друга критика, яка мала невелику демографічно обмежену вибірку, що встановила норми вирішення 27

конфліктів. Так як Томас і Кілмен зібрали всього 339 менеджерів середнього і вищого рівня в бізнесі та в сфері управління, в 1970-х роках їх вибірку складали білошкірі чоловіки, які були високоосвіченими, що сильно відрізнялося від робочої сили США.

Ця проблема була вирішена в 2002 році, коли тест був розміщений компанією CPP на онлайн-платформі SkillsOne. Онлайн-платформа SkillsOne дозволила зібрати широкі дані з більшого числа респондентів, що підготувало ґрунт для остаточного опублікування роботи.

Після того, як 59 000 чоловік пройшли тест через SkillsOne (який, за змістом, також зібрав широкий спектр демографічної інформації), дослідницький відділ компанії CPP створив рандомний вибірку із 4000 чоловіків і 4000 жінок, за такими критеріями

- расою/етнічними ознака,
- вік,
- організаційний рівень,
- географічна локація регіону.

У 2007 році був підготовлений повний звіт, а потім опублікований компанією CPP: Технічний опис інструменту Томаса-Кілмена для конфліктного режиму: опис оновленого нормативного зразка та його значення для використання.

Таким чином, і Томас, і Кілмен в результаті дослідження з легкістю прийшли до висновку, що поточний профіль тесту, що використовує англійську версію оцінки, може з упевненістю використовуватися для інтерпретації результатів для осіб міжнародного походження та проживання.

Це стало ще одним важливим кроком в історії розвитку тесту Томаса-Кілмена. У 2013 році було проведено дослідження з японським перекладом тесту, де результати дослідження незначно відрізнялися від результатів, проведених в США [27].

Більш того, вибірки з різних країн відрізнялися процентним співвідношенням жінок і чоловіків.

Таким чином, відмінності (статистично або практично значущі), виявлені в цих попередніх культурних порівняннях, можуть бути результатом різних варіацій вибірок.

Томас разом із Кілменом запропонували двомірну модель регулювання конфліктів, одне вимір якої — напористість, це ступінь, у якій людина намагається задовольнити свої інтереси, і кооперація, це ступінь, у якій людина намагається задовольнити інтереси іншої людини.

Ці два напрями поведінки можуть бути використані для визначення п'яти способів боротьби з конфліктами:

1. Змагання (конкуренція) — прагнення досягти своїх інтересів не зважаючи на інтереси іншого.
2. Пристосування-принесення в жертву своїх інтересів заради опонента.
3. Компроміс - угода на основі взаємної поступливості;
4. Уникнення-відсутність прагнення до кооперації і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.
5. Співробітництво-учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

У своєму опитувальнику щодо виявлення типових форм поведінки Томас і Кілмен описують кожен із п'яти перерахованих можливих способів боротьби з конфліктами, використовують 12 суджень 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 поведінки особи у конкретному випадку [29].

Методика 2. Незавершених речень. Основу дослідження склали незакінчені речення респонденти мали дати відповіді на делікатні запитання про себе.

Дана методика дає нам розуміння п'яти можливих варіантів поведінки особи у гендерному аспекті, відповідно до її особистісних характеристик.

Використання саме цієї методики у дослідженні покликане зосередитися на пристосованості суб'єктів чоловічої статі в організаційному середовищі виглядають дуже доречними [15].

Інший напрямок досліджень визначає чоловіка та жіночу реакцію на організаційний конфлікт (включаючи фактори, що впливають на гендерну ідентичність).

Нарешті, актуальне питання про те, чи можна навчитись конструктивної реакції на конфлікт. Питання є ефективно з метою зміни схильних реакцій на такий конфлікт, що теж є цікавим полем для дослідження.

Методика незакінчених речень дозволяє виявити усвідомлювані та неусвідомлювані установки людини, показує його ставлення до тієї чи іншої проблеми, в нашому випадку до конфлікту, представників протилежних статей.

Тест був розроблений Джозефом М. Саксом та С. Леві у 1950-х роках (Sacks sentence completion test, SSCT), тест відноситься до проєктивної діагностики, є варіацією техніки словесних асоціацій.

Методику апробовано Г.Г. Румянцевим (1969-му році), результати показали її ефективність щодо реабілітаційних заходів [19].

В даному випадку розглядається техніка незавершених речень як м'який, якісний спосіб збору та аналізу соціологічних даних.

В основі методики лежить положення про те, що, відповідаючи на вихідний неоднозначний і невизначений стимул, опитуваний дає інформацію, що стосується його особистості, тобто він проєктує себе у свої відповіді.

Методика Сакса та Леві дозволяє виявити ознаки внутрішньоособистісних та міжособистісних конфліктів, порушення відносин особистості, характер яких може потім уточнюватись в індивідуальній бесіді. Для кожної групи пропозицій виводиться характеристика, що визначає цю систему відносин як позитивну, негативну чи байдужу [23].

Хоча стандартний метод застосування має на меті вловити стимул і відреагувати на нього в письмовій формі.

Цей процес дозволяє розрядити напругу. Такі тестування часто використовують як стимул для відреагування і після кажуть, що вони "почуваються набагато краще".

Також можна використовувати тестування в усному варіанті.

Усний метод також дає можливість визначити специфічні теми, на яких респондент блокується, спостерігаючи за часом реакції, припливом крові, виразом обличчя, змінами в тоні або тембрі голосу та загальною поведінкою.

Методика 3. Оцінка конфліктності особистості. Даний тест допомагає з'ясувати оцінку рівня конфліктності особистості. Метою даної методики є краще розуміння властивостей характеру особи і причин конфліктних ситуацій, в залежності від особистості.

Мета дослідження гендерних відмінностей особистості полягає в тому, щоб з'ясувати відмінності між загальними моделями поведінки чоловіків і жінок у середньому, з розумінням того, що і чоловіки, і жінки можуть відчувати стани повного спектру більшості рис.

До уваги респондентів пропонується перелік 14-ти питань із трьома варіантами відповідей.

Дана методика виділяє 9 варіантів конфліктності, починаючи від дуже низького, закінчуючи дуже високим.

Методика 4. Тест «Чи конфліктна ви особистість». Метою даного тесту є оцінка індивіда у конфліктній ситуації. Респондентам пропонувалося 8 питань по три варіанти відповіді.

Більшість робіт вимагає співпраці з іншими людьми, а відмінності в характерах, поглядах і думках можуть призвести до конфлікту. Роботодавці хочуть оцінити здатність особи реагувати на ці ситуації шанобливо та професійно. Відповідаючи на ці питання, ми просили бути чесними та відвертими щодо того, як ви справляєтеся з такими ситуаціями.

При роботі в команді, в будь-який момент може виникнути конфлікт між різними людьми. Ваша відповідь на це чи інше питання, відповідно від контексту, може продемонструвати вашу здатність ефективно співпрацювати з різними стилями роботи.

Подібно до того, як ви могли б конфліктувати з членами команди, ви також можете не погоджуватися з керівником у минулому. Конкретні питання можуть визначити, як ви реагуєте на розбіжності, коли це стосується авторитетної особи, і як це може вплинути на вашу здатність виконувати поставлені завдання.

Ваша відповідь може продемонструвати здатність слідувати інструкціям і підхід до розбіжностей зі своїм керівником.

Результати даної методики описані у розділі 2.2. Аналіз результатів.

Методика 5. Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації. До уваги респондентів пропонується опитувальник, який складається із тверджень А і Б. Потрібно уважно прочитати тези і обрати найближчий варіант поведінки у конфліктній ситуації.

Дана методика – це анкета для самооцінки, призначена для вимірювання того, яким чином людина проявляє себе у конфлікті.

Визнаючи те, що конфлікт є просто умовою, в якій занепокоєні люди здаються несумісними, ми дивимось глибше, бачимо, яким чином можна вирішити проблему несумісності.

Існує п'ять різних режимів обробки конфліктів, які допомагають нам визначити та проаналізувати свій стиль ведення конфлікту.

- **Боротьба:** наполегливий і не хоче співпрацювати. У цьому режимі ви намагаєтесь задовольнити своє занепокоєння за рахунок іншої особи.

- **Співробітництво:** напористий і готовий до співпраці. У цьому режимі ви намагаєтесь знайти безпрограшний варіант рішення, яке повністю задовольняє інтереси обох учасників.

- Поступливість: є проміжним як у напористості, так і в готовності до співпраці. У цьому режимі ви намагаєтеся знайти прийнятне рішення, яке лише частково задовольняє інтереси обох осіб.

- Уникнення: водночас ненапористий і не співпрацює. У цьому режимі ви працюєте, щоб не конфліктувати, не намагаючись задовольнити інтереси жодної особи.

- Поступливість: готовий співпрацювати. У цьому режимі ви намагаєтеся задовольнити іншого, за рахунок шкоди собі.

Ці режими вирішення конфліктів ілюструють загальні наміри, а не обов'язково конкретні варіанти поведінки, яку ви можете застосувати в конфліктній ситуації.

Наприклад, за допомогою уникнення, у режимі врегулювання конфлікту, ви можете фізично уникнути особи. Інший варіант може включати вербальний контакт з особою.

Немає єдиного найкращого способу вирішення кожного конфлікту. Кожен з п'яти варіантів має свої власні набори переваг і недоліків.

Кожен з них може бути дуже ефективним, якщо його використовувати належним чином у правильних обставинах. Майстерність роботи в кожному режимі врегулювання конфліктів залежить від кожної конкретної особи.

2.2. Аналіз результатів дослідження

Методика 1. При проходженні тесту Томаса-Кілмена респонденти самостійно опрацьовували свої результати. Всього було опитано 45 осіб.

До вибору пропонувалося 30 питань по два варіанти відповідей. Респонденти мали обрати найбільш ближчий йому варіант поведінки у ситуації конфлікту.

Відповідно до вибіркового розподілу балів, із числа опитаних респондентів найбільше переважає модель суперництва та співпраці.

Виділено комунікативні схильності та готовність осіб вирішити ситуації шляхом співпраці.

Аналізуючи результати, жінки визначають своє самопочуття в контексті стосунків.

З іншого боку, чоловіки, навпаки вчать визначати себе в термінах домінування та контролю. Вони соціалізуються, щоб бути більш напористими, агресивними та незалежними.

Результат цієї методики показує, що чоловіки та жінки, як правило, схвалюють стратегії управління конфліктами, які доповнюють очікування гендерної ролі.

У вирішенні конфлікту жінки, на відміну від чоловіків, віддають перевагу стратегіям пристосування, тоді як чоловіки, на відміну від жінок, воліють бути більш конфронтаційними.

Судячи із результатів, чоловіки у своєму стилі вирішення конфліктів уникають більше, ніж жінки. Цей пізніший висновок узгоджується з очікуваннями щодо гендерної ролі, оскільки вважається, що чоловіки менш здатні керувати стосунками, і від них очікується, що вони залишатимуться спокійними та контрольованими.

Крім того, багато чоловіків відчують тривогу в соціальному середовищі, і це може спонукати чоловіків частіше, ніж жінок, уникати конфліктів.

Дослідження гендерних відмінностей на прикладі нашої організації показали, що жінки були менш конкурентоспроможними та більш поступливими, а чоловіки менш схильні співпрацювати та більше домінувати.

Уникнення конфліктів жінками, ймовірно, більше пов'язане з відмінностями у владі, ніж з гендерними відмінностями.

Можна припустити, що причиною меншої кількості зареєстрованих гендерних відмінностей у стилях розв'язання конфліктів юристів, серед інших груп населення, є те, що жінки-юристки соціалізуються в організації, щоб стати більш схожими на чоловіків.

Стверджується, що просування всередині організації пов'язане з володінням чоловічими рисами і що жінок, які хочуть просуватися, заохочують приймати чоловічі риси.

Результати Оцінки для кожної з п'яти конструкцій вирішення конфліктів, виміряні інструментом Томаса-Кілмена, містяться у рис. 2.1. Ці бали накопичуються шляхом підрахунку відповідей на запитання.

З цієї таблиці видно, що респонденти отримали найвищі бали за шкалою компромісу, далі йдуть бали за уникнення, пристосування, конкуренцію та співпрацю відповідно.

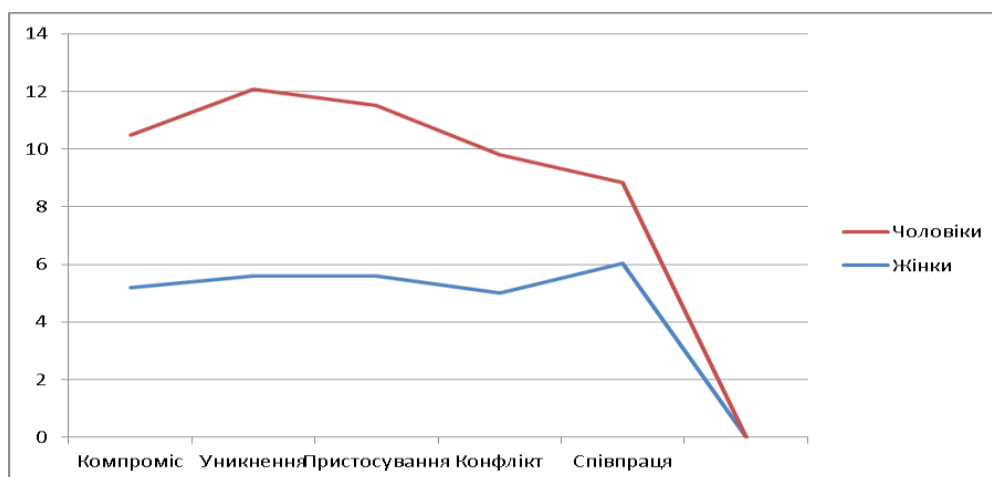


Рис. 2.1. Результати шкали компромісу

Статистичний аналіз даних свідчить про те, що щодо способу вирішення конфліктів у співпраці існує значна різниця між темами для жінок і чоловіків (Рис. 2.2.).

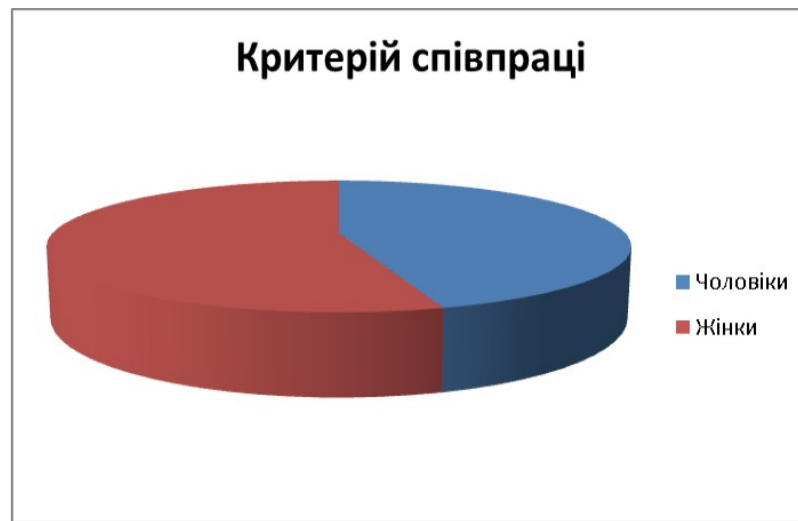


Рис. 2.2. Результати дослідження способів вирішення конфлікту чоловіками і жінками

Середній бал за співпрацю для жінок становив 6,023, тоді як середній бал для чоловіків був значно нижчим – 4,975.

Таким чином, дані підтверджують, що жінки будуть більш схильні до співпраці, ніж чоловіки.

Щодо дослідження поступливості, не було виявлено суттєвої різниці між жінками та чоловіками щодо цього режиму вирішення конфлікту. Середній бал жінок 5,6 був порівняно однаковим із середнім балом чоловіків 5,9.

Дані підтверджують той факт, що між чоловіками та жінками не існує суттєвої різниці щодо конкуренції щодо розв'язання конфлікту.

Таким чином, жінки не є менш конкурентоспроможними, ніж їхні колеги-чоловіки.

Аналіз результатів проводився за допомогою статистичної програми SPSS 12.

Що стосується шкали уникнення, середні бали для жінок (5,651) були значно нижчими, ніж для чоловіків (6,467).

Таким чином, результати підтверджують те, що жінки будуть менше уникати конфліктів, ніж чоловіки.

Що стосується компромісу, то жінки не будуть більше йти на компроміс, ніж чоловіки, дані не виявили жодної суттєвої різниці між показниками для чоловіків та жінки на цій конструкції.

Середні показники як для жінок, так і для чоловіків суттєво не відрізнялися. Середній бал для жінок у групі становив 5,279, середній бал для чоловіків – 5,508.

Можна сказати, що між чоловіками та жінками не існує суттєвої різниці щодо конкуренції у розв'язанні конфлікту.

Таким чином, жінки є не менш конкурентоспроможними, ніж їхні колеги-чоловіки. Уникання у жінок (5,651) були значно нижчими, ніж у чоловіків (6,467).

Таким чином, результати підтверджують те, що жінки будуть менше уникати конфліктів, ніж чоловіки.

Що стосується компромісу, то жінки не будуть більше йти на компроміс, ніж чоловіки, дані не виявили жодної суттєвої різниці між показниками для чоловіків та жінок.

Методика 2. В роботі описано особливості проведення аналізу на основі техніки незакінчених речень, спрямованого на вивчення варіантів поведінки особи у конфліктній ситуації.

Респонденту дається перелік із дев'яти тверджень, які потрібно завершити. Речення містять в собі різні варіанти розв'язання перипетії та респонденту пропонується прослідкувати можливі реакції на різний перебіг подій у конфлікті.

Звичайно, потрібно брати до уваги, що розгорнуті відповіді можуть писатися особою в момент смутку або в момент агресії.

Не треба виключати такі фактори як елементарне освітлення, температуру в кімнаті, погодні умови та настрої особи.

Із числа опитаних та опрацьованих результатів, хочеться зазначити наступне :

- 73% осіб вирішують суперечку шляхом компромісу щоб задовольнити інтереси усіх сторін,
- 97% опитаних не подобається, коли переходять на особистості та підвищують тон голосу, лише декілька осіб вважають, що саме в такі пікові точки і доходять до істини,
- 98% хоче бути почутими і вести конструктивну бесіду,
- усі опитуванні хочуть щоб інша сторона прийняла його сторону,
- 65% осіб палко доводять свою правоту в тому випадку, коли їх не слухають та ставляться зверхньо.

Аналіз результатів методики Незакінчених речень яскраво показав, що конфлікти можна вирішити не вдаючись в крайнощі, адже усі ми люди та усі ми живемо в цивілізованому світі.

Щодо відповідності гендерного аспекту, то жінки хочуть бути схильними до розуміння та підтримки, а чоловіки спрямовані на вирішення питання та відстоювання своєї точки до кінця дискусії.

Звичайно, не все однозначно, але у даному випадку, тест проводився в кінці робочого дня, тому на результати якого могла вплинути низка значущих факторів.

Тому ми визначаємо наступне - фактори, що впливають на конфлікт: навколишнє середовище, особи та фактори організації.

Фактори, пов'язані з місцем роботи, створюючи фон для факторів, які призводять до конфлікту, стрес, тип особистості, навички та вміння, особисті проблеми, тобто як зовнішні так і внутрішні чинники.

Проведене дослідження, спрямоване на реконструкцію структурних елементів феномену конфліктності в гендерному аспекті на основі виявлення особистісних характеристик, оцінки емоційного ставлення до цього феномену та розуміння причинно-наслідкових пояснень даного стану.

Методика 3. Виходячи з аналізу нашого дослідження по даній методиці, з 45-ти опитаних осіб у колективі, яскраво вираженими лідерськими якостями володіють сім осіб.

Звичайно, існують різні стилі лідерства починаючи від автократичного, демократичного, харизматичного, партисипативного, ситуаційного та бюрократичного.

Хоча конфлікт є природною частиною робочого середовища, він є важливим і дуже часто трапляється в робочій обстановці.

Виділяючи конфлікт в гендерному аспекті, ми із числа опитаних можемо зробити висновок, що він може призвести до поліпшення відносин, погіршення чи незмінних відносин, що трапляється рідше [16].

У цьому випадку беруться до уваги стилі поведінки у конфлікті, тобто яку модель вибрала сторона. Зрозуміло, що вибір стратегії ведення конфлікту залежить від числа чинників, про які неодноразово було зазначено.

Модель конфліктної особи включає чотири рівні аналізу:

- 1) біологічний рівень;
- 2) рівень психічних властивостей,
- 3) рівень досвіду;
- 4) рівень спрямованості конфліктної особи.

Конфлікт виникає, коли індивід або група відчуває негативний вплив іншої особи або групи осіб.

Управління конфліктами стосується стратегій, які дотримуються обидві сторони, щоб впоратися з конфліктною ситуацією. Управління конфліктами мається на увазі процес усунення негативних сторін конфлікту з одночасним загостренням позитивних аспекти конфлікту [28].

Відповідно до емпіричних даних, конфліктна особистість повинна:

- мати холеричний тип темпераменту,
- високий ступінь агресивності,
- високим ступінь домінування,
- високий ступінь радикалізму,

- високий ступінь напруженості,
- високий ступінь підозрілості,
- високий ступінь самовпевненості,
- низький ступінь моральної нормативності,
- низький ступінь емоційної стійкості,
- низький ступінь самоконтролю;

У конфліктному протиборстві насамперед прагнути до конкуренції; не йти на компроміс чи співпрацю.

Відповідно до даних Н.В. Богданова, В.Г. Зазикіна, [62] психодіагностика конфліктних особистостей починається з визначення загальної особистісної схильності до конфліктної поведінки.

Конфліктна особистість насамперед налаштована на конкуренцію.

Авторами даної методики є Г. В. Ложкін та Н. І. Пов'якель.

Існує різне ставлення до конфліктів. Зокрема є крайні позиції. Прибічники однієї з них недооцінюють можливості негативних наслідків гострих конфліктних ситуацій, їхнього впливу на взаємовідносини, загальну атмосферу у колективі, спільну діяльність людей. Прихильники іншої позиції виявляють зайву побоювання конфліктів, прагнучи за всяку ціну пом'якшити протиріччя, задовольнити будь-яку вимогу, щоб уникнути загострення протиріч [34].

Обидва підходи дають не найкращий результат. Найбільш доцільна стратегія по відношенню до конфліктів полягає не в прагненні уникнути їх за будь-яку ціну або не звертати на них уваги, а в умінні не тільки зробити їх вирішуваними та продуктивними, а й звернути наскільки можна на користь колективу, роботи, тим більше, що розбіжності виникають часто і нерідко бувають конструктивні [42].

Результат визначається відповідно до кількості балів, яку набрав респондент, саме кількість балів визначає рівень конфліктності особи.

Чим вища сума балів, відповідно, тим вищим є рівень конфліктності.

Містяться наступні орієнтовні оцінки конфліктності:

- 14-24 балів – низький рівень конфліктності;
- 25-29 бали – середній рівень конфліктності;
- 30-42 бали – високий рівень конфліктності.

Результат опитування показав, що у колективі переважає середній рівень конфліктності (25-29 балів).

Різниця між чоловічими відповідями та жіночими майже не відчутна, результати в цьому випадку є однаковими.

- 6% чоловіків, 12 % жінок мають показники трохи нижче середнього;
- 87% чоловіків, 83% жінок мають середні показники;
- 7% чоловіків та 5% жінок мають показники вище середнього.

Результати наведені у Рис. 2.

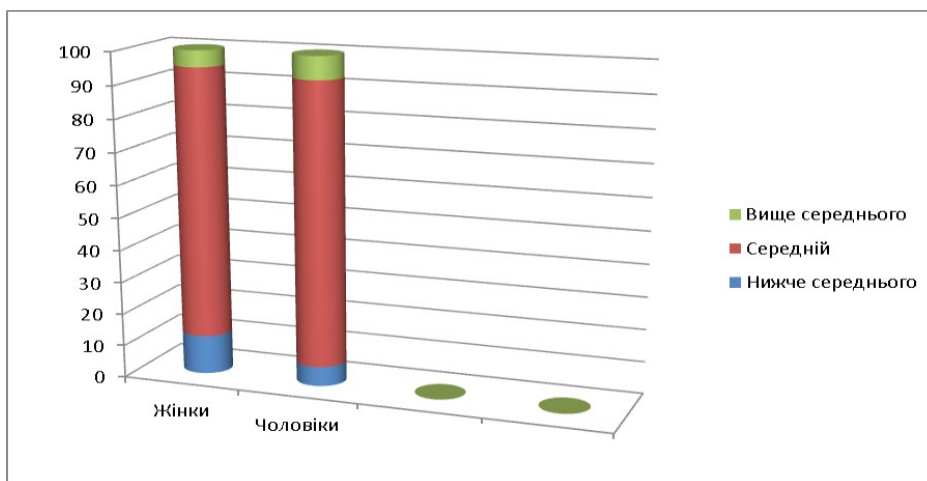


Рис. 2.3. Результати дослідження рівня конфліктності у чоловіків та жінок

Таким чином, аналіз отриманих результатів вказує на те, що жодна з наших випробуваних не володіє високим рівнем конфліктності.

Це означає, що не у всіх людей, які часто вступають у конфлікт, і що відносяться колегами до конфліктних осіб, виявляється відповідні якості у психодіагностичному дослідженні.

Методика 4. Першочергово потрібно визначити, хто такі конфліктні люди. Конфліктні люди мають конфліктний тип особистості. Це означає, що вони мають постійну модель мислення «все або нічого», неконтрольовані емоції, екстремальну поведінку, а також захоплення у звинуваченні інших.

У них є мішень звинувачення, яку вони регулярно залякують, турбують, звинувачують, принижують, дратують, поширюють чутки про неї та піддають багатьом іншим ворожим діям.

Ця модель посилює та підтримує міжособистісні конфлікти, а не зменшує чи розв'язує їх. Варто просто поспостерігати за конфліктними особами.

В даному випадку, методика визначення конфліктності особи є корисною як для особистісного розуміння так і для керівників компаній.

Аналіз результатів показав наступне рис. 2.4.



Рис. 2.4. Результати виміру конфліктності у чоловіків і жінок

Значна частина опитаних, а саме 95% набрали від 15-28 балів. Результати чоловіків та жінок по даній категорії ідентичні. Дана категорія свідчить про те, що людина відстоює свою точку зору лише в тому випадку, коли їй хочуть нав'язати чужу думку, тобто особа просто відстоює свої особисті кордони.

Решта 5% набрали від 28-32 бали, що свідчить про ухилення осіб від суперечок та миролюбний характер.

Поведінка конфліктних людей може проявлятися вербально, використовуючи наступні слова.

Слова: легко стежити за словами. Чи вони найчастіше говорять у крайностях, наприклад, у формі «все або нічого»? Люди в їхніх очах або всі хороші, або всі погані? Або переможці або переможені? Чи звинувачують

вони інших людей у своїх проблемах? Чи вони не в змозі подумати про себе та побачити свою роль у проблемах?

Чим частіше ви стикаєтеся з проблемою такого типу, тим більша ймовірність, що вам доведеться мати справу з нею в майбутньому. Якщо всі люди в їхніх очах хороші або всі погані, ти можеш бути наступним.

Не піддавайтеся на їхні надзвичайно гарні слова — вони можуть приховати дуже потворну поведінку у ваших майбутніх стосунках, будь то романтичні, пов'язані з роботою чи громадські.

Емоції: Які у вас емоції навколо людини? Ви відчуваєте незручно? Ви відчуваєте, що вам потрібно виправдовуватися перед ними? Ви відчуваєте злість на них чи на когось іншого після того, як вони говорили про когось? Емоції заразливі, а конфліктні емоції дуже заразні. Ви можете вловити емоції страху або гніву людини, які будуть шкідливі для вас, якщо ви будете діяти відповідно до них по відношенню до інших. Конфліктні люди завжди намагаються залучити собі негативних захисників, які будуть боротися з їхніми сварками та захищати їх, коли їх спіймають у поганій поведінці. Якщо ви відчуваєте, що вас затягує в одну з їхніх битв проти когось іншого, тримайтеся подалі [56].

Поведінка: чи є у людини історія екстремальної поведінки? Чи намагаються вони постійно виправдати свою екстремальну поведінку виправданнями, такими як втома чи стрес, або кажуть, що просто реагують на чийсь екстремальну поведінку?

Майте на увазі, що конфліктні люди можуть виглядати добре і поводитися дуже добре протягом тижнів або місяців, перш ніж продемонструвати весь спектр своєї негативної поведінки. Якщо ви не бачили їх у кризі чи близьких стосунках, ви можете не знати про їхній потенціал до конфліктної поведінки.

Методика 5. Загальні середні значення вибірки та стандартні відхилення для п'яти варіантів у конфлікті від найвищого до найнижчого :

- компроміс

- уникнення
- пристосування
- конкуренція
- співпраця

Результати по даній методиці є аналогічними як і у проведеному тесті Томаса-Кілмена.

Тобто, найвищі бали отримані за шкалою компромісу, далі бали за уникнення, пристосування, конкуренцію та співпрацю.

Наші результати показують, що у аспекті змагальності чоловіки отримують помірно вищі результати, ніж жінки (Рис. 2.5.)

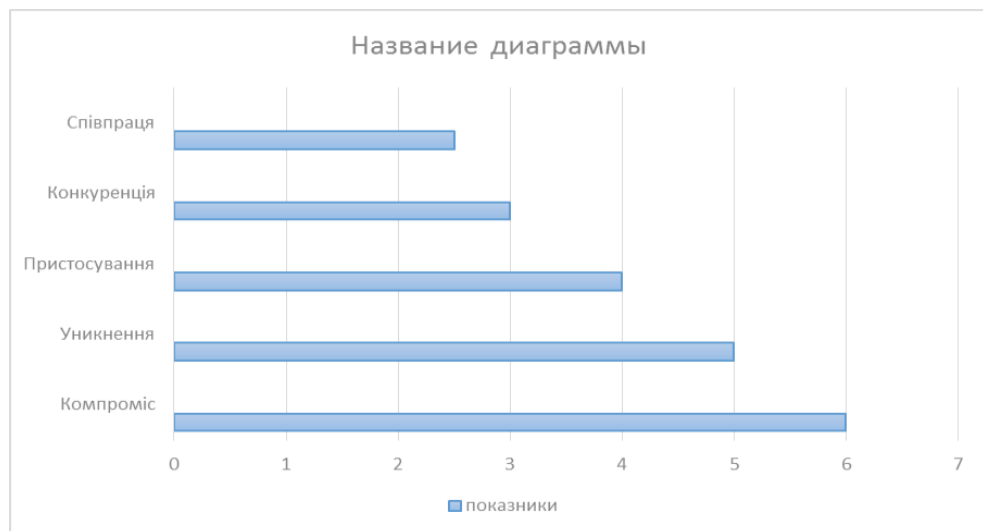


Рис.2.5. Результати дослідження поведінки у конфлікті

Жінки мають значно вищі результати у інших трьох стилях - уникаючи, пристосовуючись та співпрацюючи.

Однак розмір ефекту для конкуренції є значно сильнішим, ніж для цих трьох останніх стилів, вказуючи на те, що гендерна відмінність у змагальності є причиною відмінностей у цих стилях.

Знову ж таки, гендерна різниця в конкуренції, ймовірно, є сукупним ефектом тих факторів, що включають особистість, соціалізацію статевої ролі та дотримання статевих ролей у процесі комунікації.

Помірні відмінності в стилях конфлікту за рівнем організації та статтю викликають питання про те, які статистичні норми використовувати у конфлікті.

Одними із способів використання поступливої моделі поведінки у конфлікті є режим пристосування, коли ви розумієте, що невелика жертва з вашого боку може зробити набагато більше блага для когось іншого.

Наше дослідження демонструє силу результуючої гендерної різниці. З точки зору розміру ефекту, гендерна різниця в конкуренція суттєва.

Загалом дані проведеного дослідження свідчать, що незначна взаємодія має вплив між статтю та рівнем організації у формуванні стилю конфлікту, отже це свідчить, що їхні ефекти є незалежними.

Жінки як правило, отримують нижчі результати, ніж чоловіки, у аспекті змагальності. Останні дослідження показують що ця різниця може значною мірою відображати небажання наполегливо стверджувати ініціативність питань, пов'язаних з їхніми особистими інтересами.

Таким чином, найімовірнішим недоліком жінок є нижчі змагальні результати, бо як правило вони, отримують нижчу зарплату та менше просування по службі, що потім сприяє підвищенню показників плинності.

Висновок до II розділу

У даному розділі були проведені експерименти, при використанні п'яти методик.

1. Тест Томаса-Кілмена;
2. Методика незавершених речень (авторська);
3. «Оцінка рівня конфліктності особистості»; 4. Тест «Чи конфліктна ви особистість?»;
5. «Визначення стилю поведінки у конфліктній ситуації».

Аналіз результатів методик показує те, що чоловіки та жінки, як правило, схвалюють стратегії управління конфліктами, які доповнюють очікування гендерної ролі.

У вирішенні конфлікту жінки, на відміну від чоловіків, віддають перевагу стратегіям пристосування, тоді як чоловіки, на відміну від жінок, воліють бути більш конфронтаційними.

Судячи із результатів, чоловіки у своєму стилі вирішення конфліктів уникають більше, ніж жінки. Цей висновок узгоджується з очікуваннями щодо гендерної ролі, оскільки вважається, що чоловіки менш здатні керувати стосунками, і від них очікується, те що вони залишатимуться спокійними та контрольованими.

Дослідження гендерних відмінностей на прикладі нашої організації показали, що жінки були менш конкурентоспроможними та більш поступливими, а чоловіки менш схильні співпрацювати та більше домінувати.

Щодо дослідження поступливості, не було виявлено суттєвої різниці між жінками та чоловіками щодо цього режиму вирішення конфлікту.

Статистичні дані підтверджують той факт, що між чоловіками та жінками не існує суттєвої різниці щодо конкуренції у розв'язанні конфлікту.

Таким чином, жінки не є менш конкурентоспроможними, ніж їхні колеги-чоловіки.

Жінки хочуть бути схильними до розуміння та підтримки, а чоловіки спрямовані на вирішення питання та відстоювання своєї точки до кінця дискусії.

Звичайно, не все однозначно, але у даному випадку, тест проводився в кінці робочого дня, тому на результати якого могла вплинути низка значущих факторів.

Крім того, характеризуючи конфлікт в гендерному аспекті, ми із числа опитаних можемо зробити висновок, що він може призвести до поліпшення відносин, погіршення чи незмінних відносин, що трапляється рідше.

Наше дослідження демонструє силу результуючої гендерної різниці. З точки зору розміру ефекту, гендерна різниця в конкуренції суттєва.

Загалом дані проведеного дослідження свідчать, що незначна взаємодія має вплив між статтю та рівнем організації у формуванні стилю конфлікту, отже це свідчить, що їхні ефекти є незалежними.

Жінки як правило, отримують нижчі результати, ніж чоловіки, у аспекті змагальності. Дослідження показують що ця різниця може значною мірою відображати небажання наполегливо стверджувати ініціативність питань, пов'язаних з їхніми особистими інтересами.

РОЗДІЛ III. ЗАХОДИ ЩОДО ПОПЕРЕДЖЕННЯ ГЕНДЕРНИХ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У КОЛЕКТИВІ

3.1. Засоби попередження та шляхи подолання статево-рольових конфліктів у колективі

Як і будь-яка інша проблема, засоби попередження та шляхи подолання конфліктів ніколи не втраять своєї актуальності. Соціальними психологами розроблено ряд підходів до вирішення даного виду конфлікту [16]. Одним із таких способів є взаємовигідна мета. Загальним підходом до пом'якшення соціального конфлікту є встановлення взаємовигідних цілей. Такі цілі спонукають ворогуючі сторони до тісної співпраці та допомагають зменшити почуття групової боротьби. У класичному експерименті Музафера Шерифа поставили дві групи людей в соціальну ситуацію, яка передбачала змагання між двома сторонами. Було помічено, що дуже скоро у них виникло почуття ворожнечі та конкуренції. Справа досягла такого рівня, коли обидві сторони здійснювали набіги на табори одна одної, щоб завдати шкоди їхнім перспективам досягнення мети. На наступному етапі експерименту обидві ворогуючі сторони були поставлені в ситуацію, яка вимагала спільними зусиллями досягти мети [47].

Оскільки жоден із них не мав достатніх ресурсів для досягнення мети самостійно, їм не залишалося іншого виходу, як допомагати один одному подолати проблеми, з якими вони зіткнулися. Незабаром було помічено, що члени обох сторін почали намагатися зрозуміти занепокоєння один одного. Вони почали дуже часто зустрічатися з членами протилежної групи і цінували підхід один одного до вирішення проблем. Таким чином, наприкінці експерименту обидві групи краще розуміли одна одну, і було помітне зменшення почуття конфлікту [29].

Другим способом є компроміс. Досягнення компромісу між двома сторонами також призводить до зменшенню боротьби.

Компроміс – це ситуація, коли жодна зі сторін нічого не виграє, і не втрачає.

Третій спосіб полягає у розробці спеціальних норм. Конфлікт між двома ворогуючими фракціями чи групами можна зменшити шляхом розробки спеціальних норм. Наприклад, у грі питання про те, хто піде першим, може бути вирішено, залишивши його на розсуд судді, тобто третьої незалежної сторони [57].

Таким чином усувається яблуко розбрату і тим самим усувається причина конфлікту. На основі досліджень психологи окреслили соціальні умови, в яких конфлікти та боротьбу можна врегулювати шляхом розробки спеціальних норм. Відповідно до них соціальні умови, коли обидві сторони мають здатність і волю впливати одна на одну, сприяють такому втручанню.

Четвертий варіант -це просоціальна поведінка. Під даним видом поведінки розуміються ті дії, які створюють певний позитивний соціальний вплив на інших. Наприклад, благодійність, робота на благо інших, допомога іншим у біді є одними з форм просоціальної поведінки. Дослідження показують, що коли члени спільноти проявляють певну просоціальну поведінку по відношенню до членів іншої спільноти, це безпосередньо впливає на їх сприйняття та думку про них і призводить до значного зменшення почуття конфлікту та боротьби [32].

Психологи помітили, що коли особа бере участь у просоціальній діяльності, тобто коли людина бере участь у допомозі людині в біді, вона проходить чотири етапи:

- 1) людина аналізує серйозність стану або ситуації, в якій необхідно надати допомогу,
- 2) людина бере на себе відповідальність за допомогу іншій людині,
- 3) індивід входить у стан, коли він бажає допомогти людині, яка потрапила в біду,
- 4) нарешті людина визнає той факт, що вона здатна допомогти іншій людині.

Соціальні психологи запропонували деякі наукові підходи до зменшення групового конфлікту, а саме:

1. Підхід «виграш-програш»
2. Підхід «програш-програш»
3. Підхід «програш-виграш».

Підхід «виграш-програш» – у цьому типі підходу одна сторона або група приймає різні методи, засоби та підходи, спрямовані на забезпечення поразки опонента та перемоги для себе [25].

Іншими словами, одна група намагається перешкодити іншій групі досягти мети, щоб у результаті вони могли досягти мети.

Іншими словами, лише одна сторона може виграти або досягти мети, а інша сторона обов'язково зазнає поразки в цьому процесі. У таких ситуаціях конфлікти дійсно виникають. Тепер, коли конфлікт неминучий і може бути тільки один переможець, найкраща техніка чи підхід полягає в тому, щоб не залишити каменя на камені, щоб гарантувати поразку опонентів і перемогу для себе.

Успіху можна досягти за допомогою соціально прийнятних засобів, таких як реалізація наших демократичних прав, а також певною мірою за допомогою підливних методів, таких як погрози опонентам жахливими наслідками [38].

Підхід «програш-програш» – цей підхід називається підходом «програш», тому що жодна зі сторін, залучених у боротьбу, не може отримати багато виграшу та не в змозі викликати те, що вони хотіли.

Характеристика цього підходу полягає в тому, що він призводить до швидкого вирішення проблеми, а цінності та мотиви окремих людей не знаходять місця.

Підхід «переможець-переможець» - цей підхід відрізняється від двох підходів, згаданих вище. Це вважається ідеальним для зменшення боротьби між ворогуючими групами. Він включає в себе обидві сторони, які вдаються

до різних типів спільних заходів і методів, щоб досягти свідомого вирішення боротьби, щоб усі зацікавлені сторони отримали максимальну користь.

Основним припущенням цього підходу є те, що він розглядає боротьбу як спільну проблему, яку можна вирішити мирним шляхом. Він акцентує увагу на труднощах і проблемах обох сторін, а не на засобах забезпечення перемоги. Обидві сторони сидять разом і працюють над вирішенням проблеми, і той, хто досягає рішення, першим знайомиться з іншою стороною. Таким чином, прийняте рішення є прийнятним для всіх зацікавлених сторін. Однак успішне застосування цього підходу вимагає навичок людських стосунків, інакше важко досягти успіху, використовуючи цей підхід.

Блейк і Моутон на основі свого дослідження заявили, що люди приймають один із наступних п'яти стратегій для зменшення конфлікту та боротьби [35].

Відступ: у цьому випадку людина вирішує проблему, відступаючи від боротьби (програшний підхід).

Згладжування: полягає у акцентуванні на точках спільного інтересу та уникнення обговорення, яке може викликати дебати чи суперечки. Таким чином, цей підхід намагається мінімізувати розбіжності між двома ворогуючими фракціями (програшний підхід).

Компроміс спрямований на зменшення розбіжностей шляхом обговорення, також входить до програшного підходу [42].

Форсування: цей підхід є підходом «усе або нічого», оскільки він передбачає змагання. Це так чи інакше підхід «виграш-програш».

Конфронтація та вирішення проблем: обидві сторони відкрито обговорюють усі питання та приймають найкраще взаємоприйнятне рішення (підхід win-win).

Крім того, існує також двовимірний модель, яка припускає, що конфлікт можна вирішити з точки зору двох вимірів, тобто впевненості та співпраці. Ці

два основні виміри поведінки визначають п'ять різних способів реагування на конфлікт [44].

Конкуренція є наполегливою та не співпрацює — людина переслідує власні інтереси за рахунок іншої особи.

Конкурувати означає «відстоювати своє право», захищаючи позицію, яку ви вважаєте правильною, або просто намагаєтесь перемогти.

Поступливість — це готовність до співпраці — повна протилежність змагальності. Пристосовуючись, людина нехтує своїми інтересами, задовольняючи іншу людину; в цьому є елемент самопожертви.

Поступливість може приймати форму безкорисливої щедрості чи милосердя.

Уникнення може мати форму дипломатичного обходу питання, відкладення питання до кращого часу або просто вихід із загрозованої ситуації.

Співпраця є водночас напористою та кооперативною — це повна протилежність уникнення. Співпраця передбачає спробу працювати з іншими, щоб знайти рішення, яке повністю задовольняє їхні проблеми. Співпраця між двома людьми може бути у формі дослідження розбіжностей, щоб повчитися у кожного думки інших або знайти творче вирішення міжособистісної проблеми.

Іти на компроміс помірковано як у напористості, так і в готовності до співпраці. Компроміс дає більше, ніж конкуренція, але менше, ніж поступливість.

Кожен із нас здатний використовувати всі п'ять режимів вирішення конфліктів. Але відповідно люди використовують деякі режими краще, деякі гірше [51].

Отже, ми з'ясували, що існують стратегії для зменшення конфлікту та шляхи подолання конфліктної ситуації в колективі.

3.2. Тренінгова програма «Безконфліктна взаємодія»

Конфлікти є частиною повсякденного життя. Щодня засоби масової інформації повідомляють про різні види конфліктів. Багато людей практично кожен день виявляється втягнутим у той чи інший конфлікт.

Конфлікт у соціальній сфері як суперечка сторін, як протиріччя у інтересах є природним явищем.

Більше того, за словами відомого фахівця в галузі переговорів Г. Фішера, чим різноманітнішим стає світ, тим із більшою кількістю ситуацій щодо протиріч інтересів доводиться стикатися.

Інший американський дослідник, М. Дойч, наголошував, що конфлікт дозволяє запобігти стагнації суспільства, веде до його розвитку, стимулює пошук вирішення проблем. Крім того, конфлікт малої інтенсивності, вирішений мирними засобами, може запобігти більш серйозному конфлікту, діючи немов вакцину від хвороби. Помічено, що у соціальних групах, у яких досить часто трапляються незначні конфлікти, рідко спостерігаються будь-які насильницькі дії.

Можна зробити висновок, що конфліктам притаманні не лише негативні функції, пов'язані з небезпекою їхнього розростання, переходом до насильницьких форм розв'язання, а й позитивні. Використовуючи відомий вислів, можна відзначити, що конфлікти та злагода є двома сторонами однієї медалі, тому «суспільство без конфліктів — це мертвоє суспільство».

Питання полягає в тому, як вирішувати конфлікти.

Існують три типи установок (або підходів) до врегулювання конфлікту:

- одна із сторін (або всі сторони) прагнуть здобути перемогу (односторонні дії);

- учасник (учасники) конфлікту ігнорують його наявність

- за допомогою третьої сторони або за її відсутності учасники обговорюють проблему, яка викликала конфлікт, щоб знайти рішення, яке задовольнить умови всіх сторін (спільні дії).

Практично будь-який конфлікт має потенціал для свого врегулювання мирними засобами шляхом узгодження різноманітних інтересів таким чином, щоб у результаті обидві сторони, виявились у вигідному для себе становищі, ніж якби вони продовжували конфліктувати.

Отже, мета врегулювання (управління) конфліктами полягає не в тому, щоб ліквідувати або не помітити конфлікт, а в тому, щоб запобігти конфліктній поведінці, яка пов'язана з деструктивними, насильницькими способами вирішення протиріч, та направити учасників на пошук рішення, яке задовольнить вимоги всіх сторін.

Однією з найпоширеніших форм профілактики та вирішення конфліктів є форма тренінгу. Ініціатором такого підходу слід вважати Дж. Бертон, згідно з яким вирішення конфлікту має ґрунтуватися на зміні глибинних структур.

Правильно організоване спілкування між соціальними групами, які у стані конфлікту, одна із провідних методів у тому підході. Воно спрямоване на зміну характеру сприйняття, що вже згадувалося вище, і навіть, завдяки цьому, зміну ставлення сторін друг до друга.

Методи, які використовує Дж. Бертон та його колеги, містять у собі тренінгові групи (далі — Т-групи), орієнтовані на зняття спотвореної ідентифікації з групою лише, наприклад, за національною ознакою; спеціально організовані зустрічі та дискусії між групами, конфліктують тощо.

Також слід звернути увагу на те, що деякі автори наголошують на складності повного вирішення конфлікту. Вони зазначають, що у разі, якщо конфлікт вирішено, може містити у собі зародки майбутніх конфліктів.

Програма тренінгу «Безконфліктна взаємодія» складається з:

- тренінгових вправ розрахованих на 4 заняття по 3 години.

Автором цієї тренінгової програми є психолог Георгієнко Марина Олександрівна.

Особливістю змісту тренінгу є вправлення в умінні попереджати конфлікти орієнтуватися у конфлікті, вирішувати конфлікти згідно ситуації, будувати безконфліктну взаємодію у колективі.

Мета: надати можливість учасникам тренінгу набути досвіду конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Завдання:

- навчання методів знаходження рішення у конфліктних ситуаціях;
- допомогти учасникам навчитися неупередженому оцінюванню конфліктної ситуації;
- допомогти учасникам коригувати свою поведінку у бік зниження її конфліктогенності (зняти конфліктність в особистісно-емоційній сфері);
- згуртування конкретного колективу (якщо всі учасники є членами колективу), розвиток умінь та навичок командної взаємодії.

Категорія учасників: тренінг розрахований на дорослих, які переважно працюють.

Склад груп:

оптимальна кількість - 10-15 осіб;

групи повинні комплектуватись на добровільних засадах;

можлива робота із трудовими колективами.

Місце проведення: зал для тренінгів.

Тривалість тренінгу: тренінг розрахований на 4 заняття по 3 години (загальна тривалість 12 годин).

Опис програми міститься в додатку №6.

Висновок до розділу III

У третій частині першого розділу було охарактеризовано засоби попередження та шляхи подолання статево-рольових конфліктів у колективі.

Виділяють такі способи вирішення конфліктів:

1. Взаємовигідна мета, яка полягає у пом'якшенні конфлікту шляхом встановлення однакових цілей.
2. Компроміс, який полягає у ситуації, коли жодна із сторін не програє, але і не виграє.
3. Розробка спеціальних норм, яка полягає у зменшенні конфлікту шляхом встановлення відповідних правил (спеціальних ситуативних норм).
4. Просоціальна поведінка, як модель поведінки, що приносить користь іншим людям чи групі людей. Тобто певний вид благодійної допомоги.

Потрібно зауважити, що виділяють п'ять стратегій для зменшення конфлікту та боротьби :

- ✓ відступ
- ✓ згладжування
- ✓ компроміс
- ✓ форсування
- ✓ конфронтації

У даному підрозділі описано можливість вирішення проблеми шляхом конфронтації, коли сторони відкрито обговорюють питання та обмірковують взаємовигідне рішення.

Потрібно пам'ятати, що конфлікт завжди існував і буде існувати, шляхи вирішення та уникнення конфліктних ситуацій, залежать безпосередньо від сторін, які беруть участь у цій комунікації.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз, здійснений у нашій роботі та результати проведеного нами емпіричного дослідження зумовили узагальнення висновків.

1. Теоретичним аспектом складової конфлікту є причини виникнення, шляхи вирішення та подолання. Ситуація конфлікту визначається факторами, умовами та чинниками впливу на його ведення. Основу будь-якого конфлікту складає та ситуація, яка спричиняє розбіжності в думках та позиціях.
2. Найбільш очевидним є соціальні конфлікти у малих групах, а саме, у колективі. Взаємодія у ньому багато у чому залежить від того, чи часто виникають у ньому конфлікти.
3. Статеворольова поведінка у колективі часто визначається поведінкою чоловіків і жінок, у тому числі й конфлікті.
4. Основну причину соціального конфлікту черпає з особистої природи людини. У нашому випадку із природи жінки та природи чоловіка, саме тому у другому підрозділі ми приділили особливу увагу саме цій проблематиці та стереотипів на основі цього.
5. Аналіз проблеми конфлікту у гендерному аспекті досліджувався нами за допомогою комплексу методик, за якими було визначено поведінку чоловіків як стриману і виважену, а у жінок як емоційну й не контрольовану. Домінують у виникненні конфліктів частіше – чоловіки (7%), а їх конструктивне вирішення належить жінкам (5%).
6. Опитані нами респонденти, як чоловіки, так і жінки, у своїй більшості не конфліктні (98%). Це стосується як чоловіків, так і жінок.
7. Практичний розділ містить рекомендації щодо шляхів запобігання конфліктам та тренінгову програму «Безконфліктна взаємодія», метою якої є вправлення щодо попередження та умінню орієнтуватися у конфліктних ситуаціях чоловіків та жінок.

Розуміння психологічної складової конфлікту між чоловіками та жінками у колективі є важливим, у зв'язку з тим, що саме на основі цих знань ми будуємо фундамент для подальшого застосування на практиці.

Отже, мета нашої роботи досягнута. Гіпотеза визначена нами підтвердилася. Подальші розвідки у контексті нашої проблематики можуть стосуватися теми «Психологія управлінського конфлікту».

Список використаної літератури:

1. Arrow, Kenneth J.(1995). Barriers to Conflict Resolution. W.W. Norton. NY
2. Berkowitz L. The frustration-aggression hypothesis: An examination and reformulation // Psychological Bulletin. – 1989. – Vol.109, №3. – P. 59
3. Betz N. E. Women's career development / Eds. Denmark F., Paludi Michele A. Psychology of Women: Handbook of Issues and Theories. Conn.: Westport, Praeger. pp. 717–753.
4. Boulding K. E. Conflict and defence: A general theory. – New York: McGraw-Hill. – 1982. – 213 p.
5. Boulding, K. 1963. Conflict and Defense. New York: Harper Torchbooks. 349 pp. Coleman, J. S. 1957.
6. Burke Ronald J. Men, Masculinity, and Health / Eds. Nelson Debra L., Burke Ronald J. Gender, Work Stress, and Health. American Psychological Association. DC: Washington, 2018. pp 35–54. URL: <http://hdl.handle.net/123456789/6683>.
7. Burton, John W. and Frank Dukes.(1990). Conflict: Readings in Management and Resolution. St. Martin's Press. NY
8. Community Conflict. Janis, I. 1972. Victims of Groupthink. Boston: Houghton Mifflin. 277 pp. Kriesberg, L 1973.
9. Diani M and McAdam D (eds) (2003) Social Movements and Networks: Relational Approaches to Collective Action. Oxford: Oxford University Press.
10. Dronenko VH. Doslidzhennya komunikatyvnoyi kompetentnosti maybutnikh likariv [Research of communicative competence of future doctors]. Medychna osvita. 2018; 4: 41-46. (Ukrainian)
11. Duncan G (1973) Marx and Mill: Two Views of Social Conflict and Social Harmony.
12. Filonenko MM. Psykholohiya spilkuvannya [Psychology of communication]. Kyiv, Tsentr uchbovoyé literatury. 2008: 224 p. (Ukrainian)

13. Gilley B (2004) Against the concept of ethnic conflict. *Third World Quarterly* 25(6): 1155–1166.
14. Goldstone JA (1980) Theories of revolution: The third generation. *World Politics* 32(3): 425–453.
15. Goodwin J (2001) Toward a new sociology of revolutions. *Theory and Society* 23(6): 731–766.
16. Gouldner AW (1970) *The Coming Crisis of Western Sociology*. New York: Basic Books.
17. Haliyash NB, Bil'kevych NA, Petrenko NV. Formuvannya komunikatyvnoyi kompetentnosti yak fundamental'noyi skladovoyi profesiyi likarya [Formation of communicative competence as a fundamental component of the medical profession]. *Medychna osvita* 2019; 2: 67-74. (Ukrainian)
18. Heikkinen, S., La"msa", A.-M., Hiillos, M. Narratives by women managers about spousal support for their careers. *Scandinavian Journal of Management*. 2014. № 30. pp. 27–39.
19. Kilmann, R. H. «Celebrating the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) and Systemwide Conflict Management» Kilmann Diagnostics Website, 2014.
20. Meeussen L, Veldman J and Van Laar C. Combining Gender, Work, and Family Identities: The Cross-Over and Spill-Over of Gender Norms into Young Adults' Work and Family Aspirations. *Front. Psychol.* 2016. 7:1781. DOI: 10.3389/fpsyg.2016.01781.
21. Nelson Debra L., Burke Ronald J. Framework for Examining Gender, Work Stress, and Health. In Nelson Debra L., Burke Ronald J. (Eds.) *Gender, Work Stress, and Health*. American Psychological Association. DC : Washington, 2016. pp. 3–15. URL: <http://hdl.handle.net/123456789/6683>.
22. Patton, Wendy & McMahon, Mary. *Career Development and Systems Theory. Connecting Theory and Practice*. 3-rd Edition. Sense publishers. 476 p.
23. Rubin J. Z., Pruitt D. G., Kim S. H. *Social conflict: Escalation, stalemate and settlement* (2 ed.). – New York: McGraw-Hill, 1994. – 573 p.

24. Simmenroth-Nayda A. Nolte C. Fischer T. Himmel W. Psychometric properties of the Calgary Cambridge guides to assess communication skills of undergraduate medical students. *Int J Med Educ.* 2014; 5: 212-218
25. Steinberg J.R., True M., Russo N.F. Work and family roles : selected issues. In Denmark F., Paludi Michele A. (Ed.) (2008). *Psychology of Women: Handbook of Issues and Theories.* Westport, Conn. : Praeger. Pp. 652-700.
26. Test "Diahnostyka komunikatywnych i orhanizators'kykh skhylnostey (COT-2) [Test Diagnosis of communicative and organizational tendencies (COT-2)]. Available from: <http://lininv.vntu.edu.ua/>
27. Test Vyznachennya stylyu povedinky v konfliktniy sytuatsiyix (za metodykoyu K. Tomasa) [Test Determining the style of behavior in a conflict situation" (according to the method of K. Thomas). Available from: <https://osnova.com.ua/news/739>
28. *The Sociology of Social Conflicts* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 300 pp. New York: Free Press. 28 pp
29. Weber, A. J., Johnson, C. A., and Thompson, R. C. *Technical Brief for the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument: JAPANESE*(Mountain View, CA: CPP, Inc., 2013).
30. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 240 с.
31. Адлер А. Наука жить: Пер. с англ. – К.: Наукова думка, 1997. – 288 с.
32. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад.: Н.Гайдук, І.Сенюта, О Бік. – Львів: 2007. – 296 с. 3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982. 4. Гірник А.М Конфликты: структура, эскалация, залагодження К., 2010. – 172 с.
33. Ворона М. В. Гендерні стереотипи: сутність, функції, наслідки / М. В. Ворона // Статистика України. – 2010. – № 4. – С. 71–74.

34. Гендерні стереотипи та ставлення громадськості до гендерних проблем в українському суспільстві. Інститут соціології НАНУ. Центр соціальних експертиз. Київ, 2007.
35. Горностай П.П. Гендерна соціалізація та становлення гендерної ідентичності // Основи теорії гендеру: навчальний посібник / Горностай Павло Петрович. - Київ: вид-во «К.І.С.», 2004. - с.134.
36. Городнова Н.М. Вплив біологічних та соціальних чинників на формування статевих ідентифікацій // Неперервна професійна освіта: теорія і практика Науково-метод. журнал № 3, 2002 С. 161-169. 11.
37. Гришина Н. В. Психология конфликта. – М., 2000. – 425 с. 6. Каменская В.Г. Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта. – СПб: 1999.
38. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб.: Издательство "Питер", 2000. – 464 с.
39. Дюркгейм Е. О разделении общественного труда. Метод социологии. – М.: Наука, 1991. – 572 с.
40. Здравомислова Е.А. Социология гендерных отношений и гендерный подход в социологии / Е.А. Здравомислова // Социс. - №11/ 2000. - с. 15-24.
41. Зейгарник Б. В. Теория личности Курта Левина. – М.: Изд-во МГУ, 1981. – 117 с.
42. Зиммель Г. Конфликт современной культуры. – СПб.: Питер, 1991. – 423 с.
43. Ільїних С.А. Гендерная проблематика: понятия, интерпретация данных и эвристические возможности корреляционного анализа. [online]. Доступно на: <http://www.sworld.com.ua/index.php/ru/modern-linguistics-and-intercultural-communication-c112/1193> - с. 112-132.
44. Клецина І. С. «Практикум з гендерної психології»
45. Козер Л. Функции социального конфликта: Пер. с англ. – М.: Идея-Пресс, 2000. – 208 с.

46. Комінко С.Б. Курант Л.С. Психологія в менеджменті. – Тернопіль: Поділля, 1999. – 395 с
47. Конфликтология: Учебник для вузов / В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашова и др. / Под. ред. проф. В. П. Ратникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
48. Конфликтология: Учебник. Изд. 2-е, испр. / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: "Лань", 2000. – 448 с.
49. Кэррол С.Дж., Зерилл Л.М. Феминистские вызовы политической науке//Общественные науки и современность. – 20001. - №6. – С. 61-83.
50. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. –К.: Професіонал, 2007. – 416 с.
8. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
51. Малес Л.В. Біологічні, психологічні та соціокультурні чинники // Основи теорії гендеру: Навчальний посібник / Малес Людмила Володимирівна. - Київ: вид-во «К.І.С.», 2004. – с.109-131.
52. Малкіна-Пих І. Г. Гендерна терапія. Довідник практичного психолога. [online]. Доступно на: <http://medbib.in.ua/gendernaya-terapiya-spravochnik-prakticheskogo.html> (2003).
53. Марценюк Т. Гендерні рівності і недискримінація: посібник для експертів і експерток аналітичних центрів / Марценюк Тетяна. - Київ, 2014.
54. Мерлин В. С. Структура личности: характер, способности, самосознание: Учеб. пос. – Пермь: ПГПИ, 1990. – 102 с.
55. Основи теорії гендеру : Навчальний посібник /За ред. М.М. Скорик – К.: «К.І.С.», 2004. – 536 с.
56. Примуш М. В. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К. Професіонал, 2006. – 288 с.
57. Степаненкова В. М. Понятие социального конфликта в теории Р. Дарендорфа // Социологические исследования, 1994. – №5. – С. 141 – 143.

58. Тэрнер Дж. Социальная идентичность, самокаттегоризация и группа // Иностранная психология. – 1994. – Т. 2, №2. – С. 8–17.
59. Тэрнер Дж. Структура социологической теории: Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1985. – 386с.
60. Фетискин Н.П., Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Учебное пособие. / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – М., Изд-во Института психотерапии, 2005. – 490 с.
61. Хорни К. Ваши внутренние конфликты: Пер. с англ. – СПб.: Лань, 1997. – 212 с.
62. Хорни К. Ваші внутрішні конфлікти – СПб., Лань, 1997.
63. Хьелл Л. Зиглер Д. Теории личности. – СПб.: Питер, 2000. – 608 с.
64. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. – М., 1996. – 365 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте є найбільш характерним для Вашої поведінки.

- 1.а) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.
- 2.а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.
- 3.а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.
- 4.а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.
- 5.а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.
б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.
- 6.а) Я намагаюся уникнути прикрощів.
б) Я намагаюся досягти свого.
- 7.а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.
б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.
- 8.а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.а) Я наполегливо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

12.а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

13.а) Я пропоную “золоту середину”.

б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

14.а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.

б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого 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 перевазі моєї позиції.

17.а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.

б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22.а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.а) Я пропоную серединну позицію.

б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Бланк для відповідей

№ пари	а	б	№ пари	а	б
1			16		
2			17		
3			18		
4			19		
5			20		
6			21		
7			22		
8			23		
9			24		
10			25		
11			26		
12			27		
13			28		
14			29		
15			30		

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку Ви набрали за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним далі ключем.

Ключ до відповідей

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Інтерпретація результатів

Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найбільш корисними.

Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення,— досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів.

Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами обома сторонами, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.

Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації, пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витратити сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

Стиль поступливість. Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфорті обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.

Методика незакінчених речень

Респонденту пропонується продовжити такі речення

1. Моєю метою у конфліктній ситуації є ...
2. Я радію, коли особа у суперечці ...
3. Якби я міг (могла) у конфлікті ...
4. Мені неприємно, коли ...
5. Я ображаюся, якщо ...
6. Коли мене не розуміють ...
7. Коли мене не слухають у конфлікті я
8. Найбільше я боюся у суперечці ...
9. Моя мета у палкій розмові - це ...

Оцінка конфліктності особистості

За допомогою даного тесту, Ви зможете з'ясувати рівень Вашої особистої конфліктності. Це є корисним для того, щоб краще зрозуміти, які властивості характеру притаманні саме Вам і чому Ви поводитесь у конфліктних ситуаціях саме так, а не інакше.

Конфліктність особистості - риса вдачі та особистісна властивість, яка припускає частоту ескалації й вступу особистості у конфлікти. Визначається комплексною дією факторів:

- психологічних (темперамент, агресивність, ригідність, низька саморегуляція, актуальний емоційний стан, соціально-психологічні установки і цінності, компетентність у спілкуванні тощо);
- соціальних (умови життя й діяльності, особливості середовища й соціального оточення, загальний рівень культури тощо).

Інструкція: при відповіді на запитання тесту з трьох запропонованих варіантів відповіді необхідно обрати одну й записати її, наприклад: 1а, 2в, 3б.

1. Чи властиве Вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей?

- а) ні, не властиво;
- б) інколи;
- в) так, властиво.

2. Чи є у вашому колективі люди, які Вас побоюються, а, можливо, й ненавидять?

- а) так;
- б) складно відповісти;
- в) ні.

3. Хто Ви більшою мірою?

- а) конформіст;
- б) принциповий;
- в) заповзятливий.

4. Як часто Вам доводиться критикувати?

- а) часто;
- б) час від часу;
- в) нечасто.

5. Що для Вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для Вас колектив?

- а) розробили б програму роботи колективу на рік і переконали колектив в її доцільності;
- б) визначили б, хто є хто, і встановили б контакт із лідерами;
- в) частіше радилися б з людьми.

6. У разі невдач, який стан більше Вам властивий?

- а) песимізм;
- б) поганий настрій;
- в) образа на самого себе.

7. Чи характерне для Вас прагнення відстоювати й підтримувати, традиції вашого колективу?

- а) так;
- б) більше так, ніж ні;
- в) ні.

8. Чи відносите Ви себе до людей, яким краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати?

- а) так;
- б) швидше за все;
- в) ні.

9. Від якої з трьох особистісних якостей, притаманних Вам, Ви прагнете позбавитися найбільшою мірою?

- а) дратівливості;
- б) образливості;
- в) нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви більшою мірою?

- а) незалежна людина;
- б) лідер;
- в) генератор ідей.

11. Якою людиною вас вважають Ваші друзі?

- а) екстравагантною;
- б) оптимістичною;
- в) наполегливою.

12. Проти чого найчастіше Вам доводиться боротися?

- а) проти несправедливості;
- б) проти бюрократизму;
- в) проти егоїзму.

13. Що для Вас найхарактерніше?

- а) недооцінка власних здібностей;
- б) об'єктивна оцінка власних здібностей;
- в) переоцінка власних здібностей.

14. Що Вас найчастіше провокує на зіткнення і конфліктну взаємодію з іншими?

- а) надмірна ініціатива;
- б) надмірна критичність;
- в) надмірна прямолінійність.

Обробка та інтерпретація результатів. Обробку результатів тесту слід проводити відповідно до таблиці 1, в якій представлено основні бали, що нараховуються за кожну надану відповідь.

Таблиця 1

№ запитання Основні бали за надані відповіді

	а	б	в
1	1	2	3
2	3	2	1
3	1	3	2
4	3	2	1
5	3	2	1
6	2	3	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	2	1	3

10	3	1	2
11	2	1	3
12	3	2	1
13	2	1	3
14	1	2	3

Рівень особистісної конфліктності визначається відповідно до сумарної кількості набраних балів (таблиця 2).

Таблиця 2

Сумарна кількість балів	Рівні конфліктності
14-17	1 – дуже низький
18-20	2 – низький
21-23	3 – нижче середнього
24-26	4 – трохи нижче середнього
27-29	5 – середній
30-32	6 – трохи вище середнього
33-35	7 – вище середнього
36-38	8 – високий
39-42	9 – дуже високий

Високий рівень конфліктності припускає наявність цілої низки рис характеру, що зумовлюють продукування конфліктів, використання конфліктогенів спілкування і, звичайно, ж, підвищення конфліктної взаємодії в колективі.

Висновки (наведіть приклад Вашої поведінки у конфліктній ситуації та порівняйте з результатом тесту):

Д Чи конфліктна ви особистість?

Чи конфліктна ви особистість? Небагато людей у світі поспішатимуть стовідсотково погодитися з цим. Адже конфліктність не є чеснотою, якою можна пишатися. Якою ж є конфліктна людина?

Конфліктна людина – це людина, яка найчастіше створює й залучає інших в конфлікти і конфліктні ситуації, активно використовує конфліктогени спілкування, сприяє ескалації конфлікту.

Наведений тест допоможе скласти об'єктивну оцінку Вашої поведінки у конфліктних ситуаціях. Це допоможе Вам краще усвідомити свою сутність та можливість корегування власної поведінки, зокрема у конфліктах.

Інструкція: прочитайте уважно кожне з наведених нижче запитань та оберіть один із запропонованих варіантів відповіді.

Запитання:

1. В громадському транспорті почалася суперечка на підвищених тонах. Якою буде Ваша реакція?
 - А. Не беру участі.
 - Б. Стисло висловлююсь на захист сторони, яку підтримую.
 - В. Активно втручаюся, «викликаючи вогонь на себе».
2. Чи виступаєте Ви на зборах з критикою керівництва?
 - А. Ні.
 - Б. Тільки в разі, якщо маю на те вагомі підстави.
 - В. Критикую з будь-якого питання не тільки керівництво, а й тих, хто його захищає.
3. Чи часто Ви сперечаєтеся з друзями?
 - А. Тільки, якщо ці люди не образливі.
 - Б. Лише з принципових питань.
 - В. Суперечки – моя стихія.
4. Уявіть, Ви стоїте в черзі. Як Ви реагуєте, якщо хтось намагається пройти без черги?
 - А. Обурююсь в душі, але мовчу: собі дорожче.
 - Б. Роблю зауваження.

- В. Проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком.
5. Вдома на обід подали недосолену страву, Ваша реакція?
- А. Не буду піднімати шум через дрібниці.
- Б. Мовчки візьму сільницю.
- В. Висловлюся не соромлячись, не підбираючи слів.
6. Якщо на вулиці чи у транспорті Вам наступили на ногу?
- А. З обуренням подивлюся на кривдника.
- Б. Сухо зроблю зауваження.
- В. Висловлюся, не стримуючись у виразах.
7. Якщо хтось з близьких купив річ, яка Вам не сподобалася?
- А. Промовчу.
- Б. Обмежуся коротким тактовним коментарем.
- В. Влаштую скандал.
8. Не повезло в лотереї. Як Ви до цього поставитеся?
- А. Постараюся здаватися байдужим, але в душі дам слово ніколи більш не брати в ній участь.
- Б. Не приховую досаду, але поставлюсь до того, що відбулося, з гумором, пообіцявши взяти реванш.
- В. Програш надовго зіпсує настрій.

Обробка та інтерпретація результатів:

Підрахуйте суму набраних балів, нараховуючи за кожну відповідь А – 4 бали, Б – 2 бали, В – 0 балів.

28-32 бали. Ви тактовні і миролюбні, вправно ухиляєтеся від суперечок та конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі й вдома. Вислів «Платон мій друг, але істина дорожча» ніколи не був Вашим девізом. Можливо тому, Вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, незважаючи ні на що.

15-28 балів. Вас вважають людиною конфліктною. Але насправді, конфліктуєте Ви лише тоді, коли немає іншого виходу, та всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не розмірковуючи про те, як це відіб'ється на Вашому службовому становищі та стосунках з приятелями. При цьому, Ви не виходите за межі коректності, не принижуетесь до образ. Все це викликає повагу до Вас.

0-14 балів. Суперечки й конфлікти – це «повітря», без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно, і, якщо Ви чуєте зауваження на свою адресу, можете того хто критикує «з'їсти живцем». Ваша критика – заради критики, а не на користь справи. Дуже важко тим, хто поряд з Вами на роботі та вдома. Ваша нестриманість та грубість відштовхують людей. Чи не тому у Вас не має справжніх друзів? Зробіть спробу змінити Ваш складний характер.

Е Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації

Вважають, що у конфліктній ситуації людина обирає п'ять основних стратегій: боротьбу (суперництво), співпрацю, компроміс, уникнення, пристосування.

Стиль боротьби (суперництво) проявляється в тому, що людина прагне поставити власні інтереси вище за інтереси інших людей і взаємин з ними. Тут часто діє принцип «мета виправдовує засоби». При такій поведінці людина постійно намагається максимально врахувати і задовольнити власні інтереси і мінімально – інтереси опонента. Є ефективним за умов, коли людина має авторитет, реальну владу і взаємодіє з партнерами, схильними до конформної поведінки, податливості.

Стиль уникнення (відхід від конфлікту) – людина, яка використовує цей стиль, не співпрацює з іншими, щоб вирішити проблеми. Як правило, тут домінує ухилення від вирішення конфлікту, а відповідальність за вирішення тих чи інших проблемних питань перекладається на партнера. Тут має місце мінімальне врахування як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони. Основними причинами такої поведінки в конфлікті можуть бути наступні чинники:

- а) усвідомлення відсутності необхідних ресурсів для отримання «перемоги» над протилежною стороною;
- б) намагання виграти час для «перегрупування сил» і наступної перемоги;
- в) індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту (несхильність до жорстких форм поведінки, лагідний характер, низький рівень домагань тощо).

Стиль компромісу (згідливість) – тип поведінки, який забезпечує часткове задоволення у конфлікті як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони. Компроміс – це пошук третього варіанту рішення, зручного і прийняттого для обох партнерів. Люди, схильні до компромісу, як правило, міркують так: «Поганий мир кращий за добру сварку», «Краще синиця у руці, ніж журавель у небі».

Стиль поступливості (пристосування) – тип поведінки, орієнтований на мінімальне врахування в конфлікті власних інтересів і максимальне задоволення інтересів протилежної сторони. Цей стиль є

доцільним у ситуаціях, коли відсутні власні інтереси, коли людина знає, що помиляється, коли вона впевнена, що інші види поведінки дадуть ще гірший результат.

Стиль співробітництва(колаборація) – тип поведінки, який забезпечує максимальне задоволення в конфлікті як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони.

За даного тесту Ви зможете визначити власний стиль поведінки у конфліктній ситуації.

Інструкція: «Опитувальник складається з подвійних тверджень: А і Б. Уважно прочитайте кожне висловлювання і виберіть те, яке більшою мірою відповідає вашій поведінці в конфліктній ситуації».

Опитувальник

Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність вирішення суперечливого питання.

Аніж дискутувати з приводу того, з чим я не згодний, я магаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не погоджуємося.

Я прагну знайти компромісне рішення.

Я магаюся владнати справу з урахуванням всіх інтересів: і іншого, своїх власних.

Я, зазвичай, вперто магаюся досягти свого.

Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради іншої людини.

Я магаюсь знайти компромісне рішення.

Я магаюся не зачепити почуттів іншої людини.

Залагоджуючи суперечливу ситуацію, я постійно магаюся знайти дтримку.

Я магаюся робити все, щоб уникнути непотрібного напруження.

Я магаюся уникнути неприємностей для себе.

Я магаюся досягти свого.

Я прагну відкласти вирішення суперечливого питання, щоб з сом вирішити його остаточно.

Я вважаю за можливе у чомусь поступитися, щоб з часом сягти успіху.

Я, зазвичай, намагаюся настирливо досягти свого.
Перш за все, я намагаюся визначити, у чому суть суперечливих питань.

Думаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечку, яка виникла.
Я докладаю багато зусиль, щоб досягти свого.

- . Я впевнено прагну досягти свого.
Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- . Перш за все я прагну чітко визначити те, в чому суть суперечливих тань.
Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки.
- . Часто я уникаю позицій, які можуть викликати суперечки. Б. Я даю жливість іншим частково залишитися при своїй думці, якщо вони уть мені назустріч.
- . Я пропоную середню позицію.
Я наполягаю, щоб все було зроблено по-моєму.
- . Висловлюючи свою точку зору, я цікавлюся думкою інших про неї.

25

Я намагаюсь довести логіку і перевагу моїх поглядів.

- . Я намагаюсь заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки. Б. Я магаюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.
- . Я намагаюсь не зачіпати почуття інших.
Я часто намагаюсь переконати інших у перевазі моїх позицій.
- . Зазвичай, я наполегливо прагну досягнути свого.
Я намагаюся зробити все, аби уникнути непотрібної напруженості.
- . Якщо це робить іншого щасливим, я даю йому можливість полягти на своєму.
Я дозволяю іншому залишатися при своїй думці, якщо він іде ні назустріч.
- . Перш за все я намагаюсь визначити, в чому сенс усіх суперечливих тань.
Я намагаюсь відкласти суперечливі питання для того, щоб з часом вирішити.

- . Я намагаюсь негайно позбутися наших протиріч.
Я намагаюсь знайти найкраще поєднання втрат і користі для нас обох.
- . Під час переговорів, я намагаюся бути уважним до іншого.
Завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
- . Я намагаюсь знайти компроміс між своєю і чужою позиціями.
Я відстоюю свою позицію.
- . Зазвичай, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного.
Іноді я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність
вирішення суперечливого питання.
- . Якщо позиція іншого здається йому важливою, я намагаюся піти
зустріч його бажанням.
Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.
- . Я намагаюсь переконати іншого в правоті моїх міркувань. Б. Під час
реговорів я намагаюся бути уважним до чужих аргументів.
- . Я пропоную середню позицію.
Я майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас.
- . Я прагну уникнути суперечок.
Якщо це принесе іншій людині щастя, я дам їй можливість
дстояти свою позицію.
- . Я наполегливо прагну домогтися свого.
Улагоджуючи ситуацію, я прагну знайти підтримку іншого.
- . Я пропоную середню позицію.
Думаю, що не завжди слід хвилюватися, якщо виникають розбіжності.
- . Я намагаюсь не зачіпати почуття іншого.
Я завжди займаю таку позицію у суперечці, яка дає можливість
ом домогтися успіху.

Ключ до опитувальника

№№	Боротьба (Суперництв	Співробітництв (Колаборація	Компромі (Згідливіст	Уникнення (Відхід від конфлікту)	Поступливість (Пристосування)
				А	Б

		Б	А		
	А				Б
			А		Б
		А		Б	
	Б			А	
			Б	А	
	А	Б			
	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	

24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обробка та інтерпретація результатів:

Отримані в результаті дослідження дані звіряють з ключем, який наведений у таблиці. За кожне твердження, що збігається із ключем, нарахуйте собі бал. Підсумуйте бали по кожній шкалі. Про Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації будуть свідчити найбільші суми, які Ви отримали за тією чи іншою шкалою.

За результатами дослідження Ви визначили Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації. Співвідношення основних стилів поведінки особистості в конфлікті наведене на рис.1.

Рис. 1. Основні стилі поведінки особистості в конфлікті

- 1 – Уникнення (відхід від конфлікту)
- 2 – Поступливість (пристосування)
- 3 – Боротьба (суперництво)
- 4 – Компроміс (згідливість)
- 5 – Співробітництво (колаборація)

Додаток Є

Тренінгова програма

Заняття 1. Знайомство, прийняття правил тренінгу

Правила тренінгу

Вмійте слухати одне одного. Це означає необхідність дивитися на того, хто говорить, і не перебивати його. Коли хтось припиняє говорити, наступний учасник, який бере слово, може коротко повторити те, що було

сказано попереднім учасником, перш ніж почати викладати свої думки. Для того, щоб привернути увагу до того, хто виступає, можна використовувати якийсь предмет (наприклад, невеликий м'ячик), який під час дискусії (обговорення) переходить з рук до рук. Під час виступу одного з учасників решта має мовчати.

Говоріть по суті. Іноді учасники відволікаються від теми, що обговорюється. Замість того, щоб зупинити таких учасників, провідному дискусії у цьому випадку необхідно сказати щось на кшталт: «Я не зовсім розумію, як це пов'язано з нашою темою. Чи не могли б Ви пояснити, що мається на увазі?»

Виявляйте повагу. Відкритість у висловлюваннях з'явиться лише тоді, коли учасники зрозуміють, що можна не погоджуватися з чиеюсь думкою, але неприпустимо висловлювати оцінки щодо інших людей лише на підставі висловлених ними думок.

Закон «нуль-нуль» (про пунктуальність). Усі учасники мають збиратись до встановленого часу.

Конфіденційність. Те, що відбувається під час заняття, залишається між учасниками.

Правило "стоп". Якщо обговорення якогось особистого досвіду учасників стає неприйнятним чи небезпечним, той, чий досвід обговорюється може припинити розгляд теми, сказавши: «Стоп».

Кожен каже за себе, від свого імені. Необхідно говорити не «Всі вважають, що...», а «На мою думку, ...» та ін.

Вправа «Інтерв'ю»

Учасники об'єднуються у пари та протягом 10 хвилин розмовляють зі своїм партнером, намагаючись дізнатися про нього якнайбільше. Потім кожен із учасників готує коротку виставу свого співрозмовника. Головне завдання — наголосити на його індивідуальності, несхожості з іншими. Після цього учасники по черзі репрезентують один одного.

Мета вправи: розвивати вміння слухати партнера та вдосконалювати комунікативні навички; зменшити комунікативну дистанцію між учасниками тренінгу.

Вправа «Космічна швидкість»

Учасники тренінгу утворюють коло. Вони повинні передавати м'яч у довільному порядку, але так, щоб не давати його сусідові праворуч та ліворуч. Обов'язкова умова: м'яч повинен одержати кожен член команди 1 раз.

Після завершення вправи ведучий пропонує всім учасникам групи сісти в коло та висловити свій стан на момент початку роботи та на момент її завершення.

На що варто звернути увагу:

- вироблення командної стратегії;
- розуміння ідеї вправи;
- розуміння інших учасників;
- прийняття рішень;

Мета вправи: відпрацювати навички прийняття групового рішення про стратегію та тактику виконання пред'явленого завдання; сприяти згуртуванню групи та поглибленню процесів саморозкриття учасників тренінгу.

Вправа «Кажу, що бачу»

Ведучий звертається до учасників тренінгу: «Опис поведінки означає повідомлення про специфічні дії інших людей, які ми спостерігаємо, але без оцінювання, тобто без приписування мотивів дій, оцінки установок, особистісних рис.

Перший крок у розвитку вміння висловлюватися в описовому ключі, а не у формі оцінки — вдосконалення вміння спостерігати та повідомляти про свої спостереження, не оцінюючи».

Учасники тренінгу, сидячи, утворюють коло. Кожен із них спостерігає за поведінкою решти учасників по черзі говорить про те, що бачать щодо кожного з учасників. Наприклад, «Микола сидить, поклавши ногу на ногу», «Катя посміхається» та ін.

Ведучий стежить за тим, щоб учасники тренінгу не застосовувати оціночних суджень та висновків. Після виконання вправи обговорюється, чи часто спостерігалася тенденція використати оцінки, чи була ця вправа складною, що відчували учасники.

Заняття 2

Вправа «Привітання»

Учасники сідають у коло і по черзі вітають один одного обов'язково, наголошуючи на індивідуальності партнера (наприклад, «Я радий тебе бачити і хочу сказати, що ти чудово виглядаєш» або: «Доброго дня, ти сьогодні як завжди енергійний і веселий»).

Можна також згадати про ту індивідуальну рису, яку сама людина наголосила під час першого знайомства. Учасник може звертатися до всіх одразу або до конкретної людини.

Під час цієї психологічної розминки група має налаштуватись на довірчий стиль спілкування, продемонструвати своє добре ставлення один до одного.

Провідному слід звернути увагу на особливості встановлення контактів між членами групи.

На проведення вправи приділяється 10-15 хвилин.

Після завершення вправи ведучий розглядає типові помилки, яких припустилися учасники, та демонструє продуктивні способи привітань.

Мета вправи: формувати довірчий стиль спілкування під час налагодження контактів; створювати позитивні емоційні настанови довірче спілкування.

Вправа "Сигнал"

Учасники розміщуються по колу спинами до центру, досить близько один до одного та тримаються за руки. Один із учасників легко тисне руку свого сусіда або робить це послідовно і швидко кілька разів — «відправляє сигнал». Сигнал передається по колу, доки не повернеться до автора. Для ускладнення можна відправляти кілька сигналів одночасно — в один або різні боки руху.

Мета вправи: розім'ятися; покращити атмосферу у групі.

Після завершення вправи ведучий розповідає про техніку активного слухання.

Ціль вправи: розвивати навички активного слухання.

Вправа «Диспут»

Вправа проводиться у формі диспуту. Учасники об'єднуються у приблизно рівні за чисельністю команди. Жеребкуванням вирішується, яка з команд займатиме одну з альтернативних позицій з якогось питання (наприклад, прихильники та противники «загорілої», «тютюнопаління», «роздільного харчування» тощо).

Аргументи на користь тієї чи іншої точки зору члени команд висловлюють по черзі. обов'язковою вимогою для тих, хто грає, є підтримка висловлювань супротивників і з'ясування сутності аргументації. У процесі слухання той із членів команди, чия настала черга висловлюватися, повинен реагувати угу-піддакуванням та луною, ставити уточнюючі питання, якщо зміст аргументації зрозумілий не повною мірою, або ж зробити перифраз, якщо виникло уявлення повного розуміння.

Аргументи на користь позиції своєї команди дозволяється висловлювати лише після того, як промовець тим чи іншим способом просигналізує, що його зрозуміли правильно (кивання головою, «Так, саме це я мав на увазі»).

Ведучий стежить за черговістю виступів, щоб слухач підтримував висловлювання, не пропускаючи тактів, парафраз, використовуючи у своїй реакції відповідного такту. Можна пояснювати: «Так, Ви зрозуміли мене правильно», або просто повторивши слова співрозмовника.

Обов'язково слід застерегти учасників спроб продовжувати чи розвивати думку співрозмовника, приписуючи йому його слова.

На завершення ведучий коментує виконання вправи.

Мета вправи: розвивати вміння та навички активного слухання.

Рольова гра «Згладжування конфліктів»

Ведучий розповідає про важливість уміння швидко та ефективно згладжувати конфлікти; оголошує у тому, що зараз досвідченим шляхом необхідно спробувати з'ясувати основні методи врегулювання конфліктів.

Учасники об'єднуються у трійки. Протягом 5 хвилин кожна трійка вигадує сценарій, за яким двоє учасників відіграють ролі сторін, які конфліктують один з одним (наприклад, подружжя, яке свариться), а третє — грає миротворця, арбітра.

На обговорення ведучий ставить такі питання:

"Які методи згладжування конфліктів були продемонстровані?"

«Які, на Вашу думку, цікаві знахідки використовували учасники під час гри?»

«Як слід поводитися тим учасникам, яким не вдалося згладити конфлікт?»

Мета вправи: відпрацювати вміння та навички згладжування конфліктів.

Заняття 3

Вправа «Друкарська машинка»

Учасникам загадують слово чи вираз. Літери, які складають текст, розподіляються між членами групи. Потім слово (вираз) необхідно сказати, якнайшвидше, причому кожен називає свою літеру, а в проміжках між словами (якщо йдеться не про окреме слово, а ціле вираження) всі учасники аплодують у долоні.

Мета вправи: розім'ятися; відпрацювати навички згуртованих дій.

Вправа «Якби..., то я став би...»

Вправа відбувається по колу: перший учасник ставить умову, в якій обумовлено певну конфліктну ситуацію. Наприклад, «Якби мене обрахували в магазині...» Наступний учасник, який сидить поруч із першим, продовжує (закінчує) пропозицію. Наприклад, "... я вимагав би книгу скарг".

Доцільно провести цю вправу у кілька етапів, у кожному з яких беруть участь усі присутні, після чого обов'язково має відбутися обговорення.

Ведучий зазначає, що як конфліктні ситуації, і шляхи виходу їх можуть повторюватися.

Ціль вправи: відпрацьовувати навички швидкого реагування на конфліктну ситуацію.

Вправа «Контраргументи»

Кожен із членів групи повинен розповісти решті учасників про свої слабкі сторони — про те, що він не сприймає себе. Це можуть бути риси характеру, звички, що заважають у житті, які хотілося б змінити. Решта учасників уважно слухають і після завершення вступу обговорюють те, про що йшлося, намагаючись навести контраргументи, тобто те, що можна протиставити певним недолікам або навіть показуючи, що наші слабкості за певних обставин можуть перетворитися на сильні риси.

На вправу приділяється 40-50 хвилин.

Мета вправи: створити умови для саморозкриття;

відпрацьовувати вміння вести полеміку та наводити контраргументацію.

Заняття 4

Вправа «Остання зустріч»

Ведучий звертається до учасників тренінгу: «Уявіть, що наші заняття вже закінчилися і ви прощаєтесь. Чи всі ви встигли сказати одне одному? Можливо, хтось забув поділитися із групою своїми переживаннями? Чи серед вас є людина, думку якої про себе ви обов'язково хотіли б дізнатися? Чи у вас виникло бажання подякувати комусь? Зробіть це тут і тепер.

Мета вправи: удосконалювати комунікативну культуру; стимулювати активність учасників.

Вправа «Єдність» (на групову згуртованість)

Учасники сідають у коло. Кожен стискає руку в кулак і за командою ведучого всі викидають пальці. Група повинна прагнути до того, щоб усі учасники незалежно один від одного обрали ту саму кількість «викинутих» пальців.

Учасникам заборонено розмовляти. Гра триває доти, доки група не досягне поставленої мети.

Мета вправи: відпрацьовувати інтелектуальну єдність на прогностичному рівні, формувати емоційно-вольову єдність групи.

Вправа «Позиція»

Учасники утворюють два кола: зовнішній та внутрішній. Зовнішнє коло рухається, внутрішній залишається на місці. Ті з учасників, які знаходяться у зовнішньому колі, висловлюють своє враження про партнера у внутрішньому колі, починаючи фразою: Я бачу тебе..., я хочу тобі сказати..., мені подобається в тобі... Через 2 хвилини зовнішнє коло пересувається на одну особу і т.д.

Мета вправи: рефлексувати позиції учасників тренінгових занять.

Рольова гра «Випадок із життя»

Кожен із учасників по черзі розповідає про конфлікт, свідком чи учасником якого він був колись. Ця розповідь стане сценарієм подальшої рольової гри, в якій візьмуть участь усі присутні. Оповідач може бути не лише «сценаристом» та «режисером» цієї рольової гри, робити кілька «дублів» тощо.

Мета вправи: закріпити здобутий під час тренінгу досвід.

Вправа «Довірче падіння»

Учасники утворюють велике коло. Одна людина займає місце у центрі кола. Вона має за наказом ведучого впасти на руки будь-кому з учасників, які утворюють коло: для цього потрібно заплющити очі, розслабитися та падати назад. Кожен із учасників має отримати можливість падати та ловити.

Після завершення вправи група обговорює враження від виконання вправи. Мета вправи: формувати навички психомоторної взаємодії; зменшити комунікативну дистанцію між членами групи.