

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ КИЇВСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАДИМА
ГЕТЬМАНА**

**Факультет управління персоналу, соціології та психології
Кафедра педагогіки та психології**

Освітньо-професійна програма «Економічна та соціальна психологія»
Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність 053 Психологія

Форма навчання: очна (денна)

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему **«ЧИННИКИ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В
ЖІНОЧИХ РОБОЧИХ КОЛЕКТИВАХ»**

здобувача Валерія ПШЕПРОВСЬКА _____
(підпис)

Науковий керівник: д.п.н., проф. Олена САВЧЕНКО _____
(підпис)

**Робота допущена до захисту перед Екзаменаційною комісією (ЕК) з
атестації здобувачів вищої освіти**

Завідувачка кафедри: д.п.н., проф.
Марина АРТЮШИНА _____
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ЖІНОЧИХ РОБОЧИХ КОЛЕКТИВА	6
1.1. Сутність поняття «міжособистісний конфлікт» та підходи до вивчення	6
1.2. Чинники міжособистісних конфліктів	11
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ, ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ТА СТИЛЮ ПОВЕДІНКИ ЖІНОК В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ	20
2.1. Організація та методика проведення дослідження.....	20
2.2. Організаційні чинники та стилі регулювання конфліктів	27
2.3. Психологічні чинники стилів регулювання конфліктів	38
2.4. Порівняння результатів двох різних організацій	40
2.5. Порівняння груп працівників з різними стилями регулювання конфліктів	45
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	55
ДОДАТКИ	59

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Міжособистісні конфлікти є важливим компонентом соціальної взаємодії в суспільстві, особливо в робочому середовищі. Гуманітарні та соціально-економічні проблеми, стрес на робочих місцях, висока тривога, що пов'язана з тривалою війною на території України, можуть збільшувати конфлікти серед працівників. У цьому контексті жіночі групи є особливим соціальним середовищем, де актуалізуються певні фактори, які як посилюють конфлікти, так і сприяють їхньому вирішенню. Вивчення психологічних аспектів міжособистісних конфліктів у воєнному середовищі є важливим, оскільки це створює додаткові соціально-психологічні навантаження, які погіршують загальну продуктивність роботи.

Дослідження факторів, що впливають на виникнення та розвиток міжособистісних конфліктів, є надзвичайно важливим для оптимізації командної роботи, покращення психологічного середовища в жіночих колективах і, в цілому, для підвищення продуктивності їхньої професійної діяльності. Вкрай важливо розуміти, як внутрішні та зовнішні фактори впливають на поведінку жінок у групах, їх комунікаційні стратегії та способи подолання конфліктів, коли йдеться про стрес, спричинений військовими діями.

Вивчення конфліктів завжди цікавило велику кількість дослідників і представників психологічних напрямів як у зарубіжній, так і у вітчизняній психології. Отже, дослідженнями проблеми конфліктів серед зарубіжних представників займалися: А. Адлер, А. Басс, А. Бандура, М. Дойч, Д. Креч, С. Кельнер, К. Левін, К. Томас, К.Хорні, Н. Міллер, С. Шикман. Серед українців проблему конфліктів на робочу місці досліджували: І. Булах, О. Волянська, А. Гірник, Г. Ложкін, І. Кошова, М. Пірен, Н. Макарчук та інші. Варто зауважити, що у вітчизняній психології недостатньо дослідили проблему конфлікту, але проводились окремі дослідження з даної теми. Наприклад, розглядали

конфлікти у ділових та сімейних стосунках, також досліджували конфлікти у педагогічному процесі.

Об'єкт дослідження - міжособистісні конфлікти.

Предмет дослідження - чинники міжособистісних конфліктів в жіночих робочих колективах.

Мета дослідження – визначити чинники поведінки жінок в міжособистісних конфліктах в робочих колективах.

Виходячи з мети дослідження окреслено наступні **завдання**:

1. Проаналізувати наукові підходи вивчення міжособистісних конфліктів.
2. Визначити чинники, які спричиняють міжособистісні конфлікти в робочих колективах.
3. Продіагностувати особливості переживання та поведінки жінок в конфліктах.
4. Встановити зв'язок між особистісними та організаційними чинниками та особливостями переживання та поведінки жінок в конфліктах.
5. Порівняти особливості поведінки в міжособистісних конфліктах в двох організаціях різної сфери діяльності.
6. Порівняти психологічні властивості осіб з конструктивними та деструктивними стилями поведінки в конфліктах.

Методи дослідження:

– теоретичні: аналіз проблеми вивчення конфлікту, синтез різних теоретичних підходів та концепцій;

– емпіричні: психодіагностичні методики: «Методика для діагностики типу управління в конфліктній ситуації» (К. Томас в україномовному перекладі), методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппен, І.Х. Петерсен), «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера), «Шкала афіліативних тенденцій до уникання (ШАТУ)» (в україномовному перекладі), авторська анкета дослідження організаційних чинників.

– математико-статистичні: відсотковий аналіз, засоби описової поведінки, Н-критерій Краскала-Воліса, U-критерій Манна-Вітні, t-критерій Велча, t-критерій Вілкоксона, попарне порівняння за критерієм DSCF, деревоподібна кластеризація за методом Варда.

Теоретична та практична значущість отриманих результатів:

- виявлено, що в жіночих робочих колективах суперництво як стиль регулювання конфлікту використовується найменше, а домінуючими стилями поведінки в конфліктах є компроміс та уникнення;
- встановлено, що більше половини працівників мають низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів, що потребує психологічної корекції;
- доведено, що серед організаційних чинників на поведінку жінок в конфліктах впливає посада в організації, частота реагування керівника на конфлікти в колективі, кількість навантаження на роботі;
- знайшли емпіричне підтвердження такі зв'язки: чим вищу посаду займає працівник, тим рідше він застосовує пристосування як стиль регулювання конфліктів; чим більш залученим в конфліктні ситуації сприймається керівник, тим частіше працівник використовує пристосування; чим комфортніше сприймають свої робоче навантаження працівники, тим рідше вони застосовують суперництво як стиль регулювання конфліктів;
- виявлений єдиний особистісний чинник, який пов'язаний зі стилями регулювання конфліктів, а саме рівень вираженості афіліативної схильності: особи з низьким рівнем афіліативної схильності частіше використовують уникнення в ситуаціях міжособистісних конфліктів;
- не знайшло підтвердження припущення щодо залежності стилів регулювання конфліктів від сфери діяльності організації;
- емпірично підтверджено існування двох типів поведінки в конфліктній ситуації: неконструктивного (більш часто

застосовуються суперництво та уникнення) та конструктивного (більш часто застосовуються співпраця та пристосування).

Отримані результати можуть бути використані у психологічній практиці для подальшої розробки профілактичних програм та тренінгів, спрямованих на конструктивне вирішення міжособистісних конфліктів в жіночих робочих колективах.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, 2-х розділів, висновків, списку використаних, що налічує 41 найменувань. У дослідженні вміщено 28 таблиць. Основний зміст викладено на 54 сторінці.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ЖІНОЧИХ РОБОЧИХ КОЛЕКТИВАХ

1.1. Сутність поняття «міжособистісний конфлікт» та підходи до вивчення

Вже давно конфлікти стали частиною людського життя. Через особливості внутрішнього емоційного стану співрозмовників, незадовільну комунікацію, відсутність або недостатній рівень умінь ефективного спілкування іноді виникають значні непорозуміння з іншими людьми. Зазвичай це відбувається під час спілкування, виконання професійних обов'язків, навчання або відпочинку. Недостатня увага співрозмовника може призвести до конфліктних ситуацій, які є різноманітними за змістом і силою, також їх тривалість може бути безкінечною. Розбіжності у поглядах, інтересах, бажаннях, потребах, цілях і мотивах діяльності, які не сумісні один з одним, можуть призвести до конфлікту. Саме тому, дослідники з різних сучасних наук, таких як психологія, соціологія, політологія, історія, філософія, мистецтвознавство, педагогіка, правознавство, соціобіологія, математика, військові науки та інші, цікавляться його особливостями, механізмами та закономірностями.

Значний досвід щодо вивчення конфліктів та їх природи накопичений філософією. Над природою конфліктів замислювалися ще давньогрецькі філософи. Так, Анаксимандр (бл. 610–547 рр. до н. е.) твердив, що речі виникають із єдиного матеріального джерела, що призводить до виокремлення протилежностей і, як наслідок – виникнення конфлікту. Геракліт (бл. 530–470 рр. до н. е.) вважав, що у світі все народжується через ворожнечу і єдиний закон, який панує в Космосі, – це війна. Суспільний розвиток відбувається через боротьбу та конфлікти. У середні віки Фома Аквінський (1225–1274 рр.) висунув думку, що конфлікти є об'єктивною реальністю. Еразм Роттердамський (1469–1536 рр.) вказував на той факт, що

конфлікти підпорядковуються власній логіці. Френсіс Бекон (1561–1626 рр.) уперше глибоко проаналізував причини соціальних конфліктів в Англії та виокремив конкретні заходи попередження конфліктів. Важливим засобом запобігання соціальним конфліктам він вважав мистецтво політичного маневрування. Іммануїл Кант (1724– 1804 рр.) наголошував, що стан війни та конфліктності є природнім у системі геополітичних процесів. Георг Гегель (1770– 1831 рр.) відзначав, що основною причиною конфліктів є соціальна поляризація – між нагромадженим багатством, з одного боку, і змушеним працювати народом – з іншого. [5]

Вчені-соціологи були першими, хто звернувся до сучасних досліджень конфліктології. У центрі їхньої уваги було вивчення суспільних конфліктів і того, як вони впливають на процеси, що відбуваються в державному та політичному устрої країни. Дослідники виявили такі ознаки конфлікту, як різні погляди учасників; розбіжності та розбіжності в розумінні та/або тлумаченні певних явищ і процесів; і опозиційні форми поведінки (Л. Козер, Р. Дарендорф). Конфлікт, наприклад, визначається як «ідеологічне явище, що відображає прагнення і почуття індивідів і соціальних груп у боротьбі за об'єктивні цілі: владу, зміну статусу, перерозподіл доходів, переоцінку цінностей і т. д.».

Л. Козер у своїй книзі «Функції соціального конфлікту» (1956 р.) стверджував, що в кожній соціальній групі існують конфліктні відносини, і що конфлікти мають як позитивний, так і негативний вплив на функціонування суспільних систем і їх розвиток; більше того, чим більше конфліктів є незалежними один від одного, тим краще для суспільства. На його думку, найбільша цінність конфлікту полягає в тому, що вони дозволяють створити основу для інновацій і запобігають консервуванню соціальної системи. [11]

Згідно з оглядом зарубіжної психологічної літератури, майже кожна психологічна теорія має власну концепцію конфлікту. У другій половині ХІХ століття були перші спроби розробити теоретичні підходи до проблеми

конфлікту. Тим не менш, на рубежі XIX і XX століть зарубіжна психологія розробила досить цілісну концепцію конфлікту. Аналіз методології, використаних для дослідження проблем конфлікту в сучасному світі, працює про те, що вони розвивалися в рамках традиційних напрямків психології та відображали теоретичні конструкції, характерні для цієї школи. В останні 40-45 років західні психологи використовували ці методи для вивчення конфліктів.

Таким чином, у психології існує велика кількість теорій, які обґрунтовують конфліктну поведінку з точки зору психологічних позицій. Вчені, які створили ці ідеї, не відкидали значення соціального середовища, в якому відбуваються всі взаємодії між людьми. Тим не менше, вони вважають, що соціальні фактори є. Але вони вважають, що соціальні елементи є другорядними, а психологія особистості контролює та визначає їх. Можна стверджувати, що соціальні фактори можуть контролювати, змінювати або попереджати конфлікти. Психологічні фактори стримати неможливо, адже вони існують разом з людиною, залежать від її особистісної сфери та свідомості, на відміну від соціальних факторів.

Хоча кожен із представлених теоретичних підходів не розглядає міжособистісний конфлікт окремо, варто сказати, що це більше стосується сутички між двома особистостями. Ми вважаємо, що М. Дойч вніс найбільший внесок у дослідження міжособистісних конфліктів. У теорії конфлікт розглядається як результат об'єктивного конфлікту інтересів. Він говорить про два види взаємодії: конкуренцію та кооперацію. М. Дойч вважає, що конфліктною є взаємодія, яка є конкурентною, тому досягнення цілей першої сторони стримує досягнення цілей іншої сторони. Суперництво схиляє до використання тактики загрози та хитрості, обмеження комунікації, зменшення розуміння спільних цінностей і підвищення прихильності до протилежних інтересів. З іншого боку, найкращим типом взаємодії є кооперація. Вони відрізняють такі риси, як більшу відкритість у спілкуванні,

підвищення сприйнятливості учасників щодо спільних інтересів і більше бажання допомогти іншому тощо.

На думку, М. Дойч конфлікт може бути конструктивним або деструктивним. Ми можемо вважати конфлікт конструктивним, якщо обидві сторони задоволені результатом суперечки. Деструктивний конфлікт має ознаки розширення та ескалації. Це означає, що конфлікт розвивається незалежно від його початкових причин і триває, навіть якщо причини конфлікту не усунені. М. Дойч вважає, що продуктивний розвиток конфлікту виникає в тому, що сторони працюють разом, щоб вирішити проблему, і порівнює це з рішенням творчих завдань. [3]

У деяких випадках конструктивний конфлікт має ймовірність перерости у деструктивний через особливості учасників суперечки. Такі науковці, як І. Ващенко та С. Гіренко виділили шість типів “конфліктних” особистостей, які свідомо чи несвідомо породжують додаткові суперечки з оточуючими. До них належать:

1) демонстративні, які прагнуть бути в центрі уваги, стають ініціаторами суперечок, у яких виявляють зайві емоції;

2) ригідні, які мають занижену самооцінку, не зважають на інтереси інших, не критично ставляться до власних учинків, болісно уразливі, схильні зганяти зло на оточуючих;

3) некеровані, які виділяються імпульсивністю, агресивністю, непередбачуваністю поведінки, слабким самоконтролем;

4) надточні, які характеризуються зайвою вимогливістю, дріб’язковістю, підозрілістю;

5) цілеспрямовано конфліктні, які розглядають зіткнення як досягнення власних цілей, схильні маніпулювати оточуючими у власних інтересах;

6) безконфліктні, які своїм прагненням всім догодити лише створюють нові конфлікти. [10]

Найпоширенішим типом конфліктів є міжособистісні конфлікти. Вони стосуються майже всіх сфер людських відносин. Зрештою будь-який конфлікт

зводиться до міжособистісного. Відображаються конфлікти навіть між державними лідерами.

Міжособистісні конфлікти, за словами А.М. Гірника, класифікуються за основною причиною: конфлікти інтересів, інформаційні суперечки, організаційні (структурні) конфлікти, конфлікти спілкування (поведінки та стосунків), конфлікти системних цінностей. Конфлікти можна класифікувати за допомогою форм проявів самого конфлікту, наприклад, суперечка, сварка чи непорозуміння; за ступенем гостроти протистояння, яку демонструють учасники конфлікту, наприклад, суперництво чи ізоляція; або за ступенем зростання напруженості, наприклад, ворожість, сутичка чи зіткнення. [6]

У системному процесі вивчення конфліктів виділяють їх структуру та елементи. Суб'єкти конфлікту, їх особистісні риси, цілі та мотиви, прихильники причини конфлікту є елементами міжособистісного конфлікту. Взаємозв'язки між елементами – це і є структуру конфлікту. Якщо конфлікт постійно розвивається, це спровокує його елементи та структуру постійно змінюватися. У конфліктних ситуаціях демонструють як сторони, так і об'єкт конфлікту. Суб'єкти міжособистісного конфлікту — це особи, які захищають власні інтереси та прагнуть досягти своєї мети. Вони завжди демонструють свою індивідуальність. Об'єктом міжособистісного конфлікту можна вважати те, на що ціляться його учасники. Предметом конфлікту у даній ситуації можуть бути протиріччя, в яких проявляються зовсім несхожі між собою інтереси.

Психологи погоджуються, що конфлікти відіграють різну роль у соціальній взаємодії та міжособистісному спілкуванні. З одного боку, конфлікти допомагають виявити проблеми та обговорити різні точки зору на них; знайти різні способи вирішення конфліктних ситуацій; підвищити продуктивність роботи; зміцнити команду проти зовнішнього тиску, тощо. З іншого боку, конфлікти погіршують соціально-психологічний клімат у групі, викликають більшу напруженість і роздратованість у людей, створюють стресові ситуації та відволікають їх від виконання своїх прямих обов'язків,

тощо. Австралійські психологи Х. Корнеліус та Ш. Фейр стверджують, що ігнорування конфлікту може призвести до негативних наслідків, таких як тривога, самотність, низька працездатність, млявість, прихований гнів, стрес і втома, серед інших. Конструктивне розв'язання конфліктів створює більше можливостей для особистісного зростання, а також призводить до спокою, задоволення, енергії, полегшення та радості спілкування. [19]

На думку Г. В. Ложкіна та Н. І. Пов'якель, конфлікти мають такі *переваги*, як: 1) спонукає до змін і розвитку, відкриває шлях до інновацій, які можуть удосконалити суспільні відносини; 2) дозволяє учасникам конфлікту краще пізнати один одного; 3) сприяє структуруванню соціальних груп і групуванню однодумців; 4) знижує синдром покірності та стимулює активність; 5) розвиває особистість і виховує почуття відповідь. Конфлікти можуть мати *негативні наслідки*, включаючи: 1) погіршення мікроклімату в колективі, що призводить до зниження продуктивності праці; 2) неправильне сприйняття та непорозуміння між конфліктними сторонами; 3) зниження співробітництва між конфліктними сторонами як під час, так і після конфлікту, тощо. Таким чином, конфлікти відіграють важливу роль у житті окремої людини, сім'ї, колективу, держави, суспільства та людства в цілому. Отже, дані вчені розглядають конфлікт, як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, поглядів, цілей) суб'єктів – сторін взаємодії, наголошуючи на тому, що поняття різноспрямованості ширше за розуміння протилежності на тому, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та прибрати елемент антагонізму. [14]

1.2. Чинники міжособистісних конфліктів

Коли ми розглядаємо міжособистісні конфлікти, варто визнати, що вони виявляють у процесі спілкування. Чинники таких міжособистісних конфліктів можуть мати багато причин. Дослідники виокремлюють їх на дві основні групи: перша – соціально-психологічна; друга – особистісна, або власне психологічна. [16]

До першої групи, *соціально-психологічних чинників*, належать: незбалансована роль взаємодії двох людей, втрата та спотворення інформації під час міжособистісної комунікації, різні способи оцінки діяльності та особистості іншої людини, напружені відносини, прагнення до влади та психологічна несумісність.

До другої групи, *особистісних чинників*, належать причини, пов'язані з конфліктністю особистості, прагнення до влади, характерологічними факторами, особистісними властивостями учасників конфлікту такими як, низький рівень соціально-психологічної компетентності, недостатня здатність до емпатії, завищений або занижений рівень домагань, тип темпераменту тощо. Наприклад, людина може сприймати іншу поведінку з точки зору неприпустимо низького рівня соціально-психологічної компетентності, наприклад, коли людина не вірить, що існує багато шляхів із конфліктної ситуації. Інші причини включають недостатню психологічну стійкість, погано розвинена здатність до емпатії, підвищений або знижений рівень домагання, холеричний тип темпераменту, занадто виражені окремі риси характеру. О. Креггер і Дж. Тьюсон вважають, що різна прихильність до характерів людей лежать в основі їх взаємодії і без їх розгляду неможливо закінчити жоден конфлікт.

Г.В. Ложкін та Н.І. Пов'якель пропонують розглянути іншу класифікацію причин конфліктів. Вони виокремлюють *суб'єктивні та об'єктивні* елементи міжособистісних конфліктів. Знову ж таки, як і в першому випадку, мова йде про протилежні або несумісні потреби, цілі, цінності, установки, сприйняття, оцінки, думки та способи поведінки.[14]

До об'єктивних чинників належить: обмеженість ресурсів, закономірності кризи розвитку, суперечливі позиції соціальних сторін (держави, класів, інших груп людей), напруженість та нестабільність довкілля, культурологічні та етичні суперечності тощо. Суб'єктивні чинники в міжособистісному конфлікті будуються на основі індивідуальних (соціально-психологічні, фізіологічні та світоглядні) властивостей осіб. До них належать:

внутрішні особливості сприйняття людиною оточуючого та її реагування на нього, невміння спілкуватися, неспроможність аналізувати свою роль у конфлікті, побоювання, що постраждають власні інтереси, невідповідність бажань та можливостей, протилежність цілей та засобів їх досягнення тощо.

Організаційні причини конфлікту пов'язані з ситуацією в організації, проблемами, які вона має і способами їх вирішення. Отже, можемо виділити наступні причини конфліктів в організації: недоліки управління, нечітко визначенні права та обов'язки, нестабільність у режимі праці, невдоволеність працівників своєю діяльністю, несприятливі умови праці (шум, вібрації, протяги, дискомфортна температура на робочому місці), відсутність можливостей для професійного зростання, низький рівень автономії та прийняття рішень.

Рольовий конфлікт - це будь-яка з кількох можливих тривалих невідповідностей між елементами ролей, що виявляються людьми у соціальній ситуації, які призводять до проблем для однієї чи більшої кількості цих людей як індивідуумів. Розглянемо трьох компонентну модель рольової взаємодії (очікування-поведінка - Я-концепція). Перший тип конфлікту можна розглядати як протиріччя між рольовою поведінкою людини та її рольовою Я-концепцією. Другий тип - це протиріччя між різними видами рольової поведінки людини, які виявляються несумісними. Третій тип - це протиріччя між різними варіантами рольових очікувань до ролі. Четвертий тип - це приклад подвійної дивергентності, тобто взаємні протиріччя між очікуваннями та рольовою поведінкою обох партнерів взаємодії.

Ми розглянемо міжособистісні конфлікти з точки зору мотивації, когнітивної та діяльнісної сфери особистості.

Мотиваційний конфлікт – це конфлікт інтересів, тобто, ситуація, коли цілі, плани, прагнення та мотиви учасників не співпадають або застосовують один одному.

Когнітивні конфлікти – це коли розбіжності між людьми, пов'язані із суперечливими або несумісними уявленнями, які мають важливе значення.

Система цінностей представляє те, що є основним і вкрай важливими для людини в різних сферах її життя. Світоглядні, релігійні, моральні та інші важливі переконання складають систему основних цінностей. Конфлікти не завжди виникають через різні цінності. Але конфлікт забезпечений, коли ці відмінності впливають на взаємодію або коли люди починають зазіхати на цінності один одного .

Конфлікти, пов'язані з діяльнісною сферою, називаються рольовими конфліктами. Вони виникли через порушення правил і норм, які є основою будь-якої взаємодії та без яких вона неможлива. Правила внутрішнього розпорядку або стандарти етикетки можуть бути вихідними з окремих угод. Причини пошкодження можуть бути також. Мимовільні порушення пов'язані з необізнаністю, тоді як свідомі пов'язані з бажанням змінити правила.

Конфлікти між людьми виникають як між тими, з ким вони вперше зустрічаються, так і між тими, з ким вони постійно спілкуються. Особисте сприйняття партнера або опонента виконує важливу роль у взаємовідносинах як у цьому, так і в іншому випадку. Стереотипи нерідко заважають адекватному сприйняттю іншої людини. Уявімо, що людина має упереджене ставлення до іншого співрозмовника. У результаті вона також може отримати негативну репутацію. Насправді ці люди спілкуються лише зі своїми стереотипами, але ніяк не з реальними людьми певної соціальної групи. Дефіцит інформації створює стереотипи. Негативна установка, сформована через чутки та чужі думки, може стати перешкодою на шляху до досягнення згоди між людьми.

У конфліктних ситуаціях стереотипи та негативні погляди роз'єднують опонентів, що ускладнює вирішенню міжособистісного конфлікту . Нерідко такий конфлікт викликає через непорозуміння. Це результат різноманітних поглядів на різні речі, факти, явища тощо. Уявлення людей різні, іноді діаметрально протилежні, і це нормально.

Також нормальною є ситуація, коли людина передусім захищає свої особисті інтереси, коли взаємодіє з іншими людьми. У цьому випадку

конфлікти виникають як реакція на перешкоду, яка перешкоджає досягненню мети. Крім того, конфліктна установка людини залежить від того, наскільки для неї є важливим предмет конфлікту. Це включає її тенденцію та готовність діяти відповідно до конфлікту. Він активує цілі, очікування і емоційну орієнтацію сторін.

У міжособистісній взаємодії важливу роль виконують індивідуальні якості опонентів, їх особиста самооцінка, саморефлексія, індивідуальний поріг толерантності, агресивність (пасивність), тип поведінки і ін. Існують поняття міжособистісної сумісності і міжособистісної несумісності. Сумісність припускає взаємне прийняття партнерів по спілкуванню і спільній діяльності. Несумісність – взаємне неприйняття (антипатія) партнерів, засноване на не співпадінні соціальних установок, інтересів, характерів, темпераментів і ін. Міжособистісна несумісність може стати причиною емоційного конфлікту, який є найскладнішою і важко дозволяється формою міжособистісного протиборств. [7]

Вплив соціально-психологічного середовища також необхідно взяти до уваги при розвитку конфлікту між людьми. Люди борються за міжособистісні конфлікти, захищаючи не лише власні інтереси. Крім того, вони можуть представляти інтереси окремих інститутів, організацій, груп, трудових колективів і суспільства в цілому. У таких конфліктах напруження боротьби і можливості знаходження вигідних умов для обох сторін багато в чому окреслюються конфліктними установками тих соціальних груп, представниками який є опоненти.

Всі міжособистісні конфлікти, що виникають через зіткнення цілей і інтересів, можна умовно розділити на три основні види.

Перший – припускає принципове зіткнення, в якому реалізація цілей і інтересів одного опонента може бути досягнута тільки за рахунок утиску інтересів іншого.

Другий – зачіпає лише форму відносин між людьми, але при цьому не утискає їх духовних, моральних і матеріальних потреб і інтересів.

Третій – представляє уявні суперечності, які можуть бути спровоковані або помилковою (спотвореної) інформацією, або невірною інтерпретацією подій і фактів. [11]

Наведемо специфічні ознаки міжособистісних конфліктів:

1. Протиборство людей здійснюється за принципом "тут і зараз", безпосередньо, обличчям до обличчя, на основі особистісних мотивів;
2. У міжособистісних конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і особистісних, об'єктивних і суб'єктивних і т.д.;
3. У таких конфліктах суб'єкти взаємодії перевіряють свій характер, волю, здібності, інтелект і інші індивідуально психічні особливості;
4. Конфлікти відрізняються високою емоційністю і охопленням практично всіх сторін відносин між конфліктуючими суб'єктами;
5. Зачіпаються інтереси не тільки конфліктуючих, але і тих, хто безпосередньо пов'язаний з цими суб'єктами міжособистісними відносинами.

Для кращого розуміння природи конфліктів важливо виділити ті властивості, які є сталими та незмінними в усіх проявах. Отже, це дозволяє нам виділити *інваріантні ознаки* конфлікту:

1. Наявність суперечності (часто указується на несумісність) в цілях, інтересах, мотивах тощо.
2. Репрезентація даної суперечності в свідомості або усвідомлення наявності суперечності, несумісність цілей, інтересів.
3. Форми активності (у вигляді відповідних дій, застосування тактик, стратегій), направлені на подолання цієї суперечності.
4. Суперечності, пов'язані з особистими, егоїстичними спонуками, коли користь, кар'єризм пригнічують всі інші мотиви; суперечності очікувань, що не відбудуться; суперечності політичні (антисоціальні вчинки).

Суперечності викликають конфлікти лише тоді, коли вони стосуються соціального статусу людини, матеріальних чи духовних цінностей, престижу, моральних чи етичних цінностей людини. Такі суперечності не тільки викликають негативну оцінку, але і супроводжуються різними емоційними

афектами, такими як образа, гнів, презирство, обурення, страх. Нерідко емоції змушують людей боротися, і в цьому випадку замість додаткової активності виникає протиборство.

Отже, міжособистісний конфлікт — це усвідомлена протилежність, яка характеризується протиборством двох конфлікуючих сторін. Конфлікти утворюються на основі протилежності інтересів, соціальних установ і особистих почуттів людей, які беруть участь у конфлікті. При дослідженні конфліктів у міжособистісному спілкуванні жінок, що працюють разом важливо досліджувати як суб'єктивні фактори виникнення конфлікту, які можна дослідити лише за допомогою проєктивних методик і особистісних опитувальників, так і об'єктивні фактори, які можна виявити за допомогою спостереження або опитування.

Висновок до розділу 1.

Конфлікт — це зіткнення протилежно спрямованих цілей, мотивів, потреб, позицій опонентів чи суб'єктів взаємодії, які охоплені яскравими емоційними переживаннями. Міжособистісний конфлікт — це виражена боротьба між двома або більше взаємозалежними сторонами, які сприймають несумісні цілі, обмежені ресурси та втручання з боку іншої сторони у досягненні своїх цілей. Міжособистісний конфлікт є складним соціально-психологічним явищем, що відіграє важливу роль у динаміці людських відносин, зокрема в жіночих робочих колективах. Дане явище досліджувало багато зарубіжних та вітчизняних науковців, кожен з них робив акцент на певних аспектах конфлікту, його проявах на наслідків.

Насамперед, міжособистісні конфлікти можуть виникати через розбіжності в цінностях, інтересах, цілях чи навіть стилях поведінки, що легко можна спостерігати в колективах, де співробітники активно взаємодіють та емоційно залучені в робочий процес. Виділення суб'єктивних та об'єктивних чинників конфлікту є важливим для розуміння причин його виникнення, адже якщо об'єктивні фактори, наприклад, пов'язані з умовами праці, розподілом

задач та ролями в організації, то в свою чергу суб'єктивні – із психологічними особливостями, емоційними станам та спільним сприйняттям учасників взаємодії.

Значну роль у формуванні конфліктних ситуаціях відіграють соціальні стереотипи. Наприклад, вони можуть створювати упереджене ставлення щодо поведінки жінок на робочу місці або сприяти не об'єктивним оцінкам, що буде підсилювати напругу у колективі. Окрім цього, важливим є соціально психологічне середовище, яке може як підсилювати, так і підводити конфліктні ситуації до вирішення. Саме атмосфера довіри та підтримки зменшує рівень конфліктності, в той час як токсичне середовище може лише підсилювати суперечки.

Отже, міжособистісний конфлікт в жіночих робочих колективах є результатом взаємодії різнотипних чинників, серед яких об'єктивні умови, особистісні особливості, соціальні стереотипи та психологічний клімат у колективі. Подальше дослідження цієї проблеми є важливим для розробки ефективних стратегій управління конфліктами та формування здорового жіночого середовища.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЗВ'ЯЗКІВ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ, ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ТА СТИЛЮ ПОВЕДІНКИ ЖІНОК В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Організація та методика проведення дослідження

У дослідженні брали участь 70 респондентів жіночої статі. Середній вік респондентів – 30,3 років. Середнє значення стажу роботи в організації – 5,1 років.

Інформація про вибірку наведена в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 - Характеристика вибірки за основними маркерами

Маркери опису вибірки	Кількість осіб	Відсоток від загальної вибірки
Вік:		
від 20 до 25	18	25,7%
від 26 до 30	23	32,9%
від 31 до 35	13	18,6%
понад 35 років	16	22,9%
Стаж роботи:		
від 2 до 3 років	29	41,4%
від 3 до 5 років	17	24,3%
від 5 до 10 років	16	22,9%
понад 10 років	8	11,4%
Посада:		
спеціаліст	43	61,4%
старший спеціаліст	18	25,7%
керівник відділу	9	12,9%
Тривалість робочого дня:		
менше ніж 8 годин	5	7,1%
8 годин	25	35,7%
від 8 до 10 годин	26	37,1%
більше 10 годин	14	20%

Етапи дослідження:

1. Збір даних відбувався за допомогою методів психологічної діагностики: опитування та шкалювання. Респондентам був розісланий стимульний матеріал.

2. Обробка та узагальнення отриманих результатів. Кодування особистісних даних респондентів.

Для емпіричного дослідження чинників міжособистісних конфліктах в жіночих робочих колективах були використані наступні методики:

- **«Методика для діагностики типу управління в конфліктній ситуації» (К. Томаса в україномовному перекладі) [23]**

Методика містить 30 пар суджень, які досліджуваний порівнює з власною поведінкою. Методика визначає 5 стилів регулювання конфліктів: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення та пристосування.

- Суперництво — як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- пристосування — на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- компроміс;
- уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Читаючи висловлювання опитувальника, необхідно співвіднести їх зміст з власним досвідом та оцінити, якою мірою воно відповідає уявленню про себе та своє життя.

Оскільки методика нестандартизована ми надаємо описову статистику. Результати описової статистики за показниками методики наведені в табл.

2.2.

Таблиця 2.2 - Описова статистика за шкалами «Методика для діагностики типу управління в конфліктній ситуації»

Показники для описової статистики	Показники				
	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
Мінімальне значення	0	3	3	0	1
Максимальне значення	11	10	10	12	10
Середнє значення	3,06	6,11	7,06	7,30	5,17
Стандартне відхилення	2,79	1,60	1,73	1,95	2,19

Ми провели попарне порівняння, щоб перевірити який стиль регулювання конфліктів є домінуючим. Результати дослідження представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 - Попарне порівняння показників стилів регулювання конфліктів за критерієм Вілкоксона

Стилі поведінки в конфлікті	Стилі поведінки в конфлікті	Статистика/емпіричне значенні	р-рівень значущості
Суперництво	Співпраця	278	<001
	Компроміс	212	<001
	Уникнення	184	<001
	Пристосування	516	<001
Співпраця	Компроміс	515	0.002
	Уникнення	562	<001
	Пристосування	1306	0.001
Компроміс	Уникнення	789	0.603
	Пристосування	1582	<001
Уникнення	Пристосування	1725	<001

Отже, можемо стверджувати, що суперництво, як стиль регулювання конфлікту респонденти використовують найменше. Домінуючими стилями регулювання є компроміс та уникнення.

- **Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппен, І.Х. Петерсен, в україномовному перекладі) [14]**

Методика містить 18 висловлювань, які досліджуваний порівнює з уявленням про себе та своє життя. Читаючи висловлювання опитувальника, необхідно співвіднести їх зміст з власним досвідом та оцінити, якою мірою воно відповідає уявленню про себе та своє життя. В опитувальнику застосована чотирьох бальна шкала оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Дана методика дозволяє визначити рівень конфліктологічної компетентності, поділяючи її на 3 рівні.

Результати за методикою представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 - Відсотковий розподіл досліджуваних за показниками методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»

Рівень вираженості ознаки	Кількість	%
Низький	40	57%
Середній	29	41%
Високий	1	2%

Найбільша кількість респондентів, а саме 57% мають низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Дані можуть вказувати на обмежену здатність особистості ефективно та конструктивно управляти конфліктними ситуаціями, що може проявлятися у неадекватній комунікації та невмінні визначати інтереси сторін. Особистості з низьким рівнем компетентності у вирішенні конфліктів можуть відчувати страх чи невпевненість перед конфліктними ситуаціями, що призводить до ухилення від їхнього вирішення.

Середній рівень компетентності у вирішенні конфліктів мають 41% респондентів, це свідчить про те, що особистість володіє базовим розумінням стратегій управління конфліктами, але може стикатися з викликами у складніших ситуаціях. Такі особистості можуть ефективно вирішувати деякі конфліктні ситуації, але їм може бракувати впевненості в деяких випадках. Особистості з середнім рівнем компетентності здатні до визнання різниць у поглядах і використовують засоби комунікації для досягнення рішень. Однак

їм може бракувати повного розуміння конфліктів та високої ефективності в управлінні емоціями у складних ситуаціях.

Всього 2% респондентів мають високий рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Особистість з високим рівнем компетентності має розвинуті навички та ефективні стратегії управління конфліктами. Така особистість здатна ефективно застосовувати різні стратегії врегулювання конфліктів в залежності від конкретної ситуації. Вона вміє активно слухати, враховувати інтереси всіх сторін, виявляти емпатію та здійснювати конструктивний діалог. Особистість із високим рівнем компетентності володіє навичками переговорів, прийняття рішень та впевнено впроваджує концепцію взаємовигідного вирішення проблем.

- Методика «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера) [23]

Методика складається з 10 висловлювань, які спрямовані на встановлення особливостей комунікативного контролю серед досліджуваних працівників, який у свою чергу грає важливу роль в організації безконфліктного спілкування між людьми і тісно пов'язаним з емоційною сферою та з рівнем саморегуляції людини. Респондентам потрібно оцінити кожний із запропонованих висловів стосовно себе як правильне або неправильне.

Результати за методикою представлені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 - Відсотковий розподіл досліджуваних за показниками методики “Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні”

Рівень вираженості ознаки	Кількість	%
Низький	19	27%
Середній	34	49%
Високий	17	24%

Під час дослідження виявлено, що 27% досліджуваних мають низький рівень комунікативного контролю. Вони можуть бути прямими і щирими, але колеги в свою чергу можуть їх сприймати як занадто прямолінійними та

нав'язливим. Особистості з низьким рівнем комунікативного контролю в спілкуванні зазвичай притримуються власних переконань та внутрішніх норм.

Також, було встановлено, що 49% досліджуваних притаманний середній рівень комунікативного контролю у спілкуванні, що демонструє їх помірну здатність гнучко адаптувати до соціального контексту, зберігаючи при цьому незалежність. Особистості з середнім рівнем комунікативного контролю в спілкуванні мають розвинене почуття міри, тобто розуміють коли варто бути відкритим та коли бути більш обережним в комунікації. Майже чверть респондентів, а саме 24% мають високий рівень комунікативного контролю в спілкуванні, який характеризується здатністю працівників управляти своїм іміджем та стилем спілкування. Такі особистості добре відчують межі, можуть приховувати справжні емоції заради відповідності контексту.

- **Методика «Шкала афіліативних тенденцій та уникання (ШАТУ)» (в україномовному перекладі) (див. додаток Б)**

Методика містить три шкали: афіліативна схильність, страх соціального відторгнення та страх близькості.

1. **Афіліативна схильність** — це тенденція індивіда прагнути до підтримки позитивних соціальних зв'язків і взаємодії з іншими людьми, бажання бути частиною соціальної групи. Така схильність включає прагнення до взаємної підтримки, дружби та емоційної близькості. Вона може проявлятися в намаганні уникати конфліктів і сприяти гармонії в групах.
2. **Страх соціального відторгнення** — це емоційний стан, коли людина боїться бути відкинутою або не прийнятою іншими людьми. Цей страх може виникати в результаті негативного ставлення до себе з боку соціальних груп, що призводить до низької самооцінки і тривожних розладів. Такий страх може проявлятися в уникненні соціальних ситуацій або занадто сильному прагненні бути схваленим іншими.
3. **Страх близькості** — це психологічний бар'єр, що виникає в індивідів, які відчують тривогу або дискомфорт через емоційну

близькість з іншими людьми. Це може проявлятися в уникаючій поведінці або відчутті загрози від близьких відносин, навіть якщо вони є здоровими. Люди з таким страхом можуть відчувати труднощі в розвитку інтимних стосунків, побоюючись, що близькість може призвести до відмови або болючих емоційних переживань.

Кожна шкала включає по 4 запитання, всього у методиці 12 запитань. Відповіді респондентів оцінюються за 5-ступеневою шкалою: «Повністю погоджуюсь», «Скоріше погоджуюсь, ніж не погоджуюсь», «Нейтрально», «Скоріше не погоджуюсь, ніж погоджуюсь» та «Повністю не погоджуюсь».

Результати за методикою представлені в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 - Відсотковий розподіл досліджуваних за шкалами методики «Шкала афіліативних тенденцій та уникання (ШАТУ)»

Рівень індивідуального результату	Шкали					
	Афіліативна схильність		Страх соціального відторгнення		Страх близькості	
	Кіл-ть	%	Кіл-ть	%	Кіл-ть	%
Низький	6	8,6	16	22,9	18	25,7
Середній	40	57,2	29	41,4	27	38,6
Високий	24	34,2	25	35,7	25	35,7

За шкалою “Афіліативна схильність” низький рівень має 8,6% осіб, це означає, що опитувані жінки схильні відчувати страх чи хвилювання перед контактом у соціумі, адже вони виявляють невпевненість у власних здібностях комунікувати з іншими, встановлювати та підтримувати контакти. Середній рівень мають 57,2%. Високий рівень виявлено у 34,2% жінок, це демонструє їх потребу у близьких соціальних контактах. Такі особистості шукають соціально взаємодію та прагнуть емоційної близькості, вона часто відчувають задоволення від спілкування та виявляють емпатію до співрозмовника.

За шкалою “Страх соціального відторгнення” низький рівень мають 22,9% жінок, це говорить про відсутність у них страху або тривоги щодо того, як їх сприймають інші. Особистості з низьким рівнем страху соціального відторгнення мають стабільне відчуття власної цінності, незалежне від зовнішніх оцінок. Середній рівень мають 41,4% респондентів. Високий рівень

мають 35,7% осіб, що може свідчити про чутливість до оцінки з боку інших. Особистості з високим рівнем страху соціального відторгнення можуть проявляти стриманість та обережність у спілкуванні. Також це може бути пов'язано з низькою самооцінкою.

За шкалою “Страх близькості” низький рівень мають 25,7% жінок, що може свідчити про їх відкритість до емоційних зв'язків. У стосунках такі особистості щирі, виражають підтримку та будують довірчі стосунки. Середній рівень мають 38,6%. Високий рівень мають 35,7% осіб, що може свідчити про те, що такі жінки можуть прагнути контактів, але при цьому уникають емоційного зближення. Особистості з високим рівнем страху близькості у стосунках можуть обмежувати інтимність та можуть здаватися холодними або неприступними.

2.2. Організаційні чинники та стилі регулювання конфліктів

Для визначення організаційних чинників ми розробили невелику анкету, яка містила 12 запитань. Перші 4 запитання стосувалися соціально-демографічних даних, які були використані для опису вибірки (див. табл. 2.1). Відповіді на інші 8 запитань узагальнені у вигляді відсотків та представлені в табл. 2.7.

Таблиця 2.7 – Відсотковий розподіл за організаційними чинниками

Питання	Категорії	Кількість осіб	Відсоток від загальної вибірки
Як часто ви стаєте учасником конфліктних ситуацій?	Майже кожного дня	1	1,4%
	3-4 рази на місяць	17	24,2%
	2-6 рази на рік	23	33%
	Не пам'ятаю, коли було в останнє	29	41,4%
Як часто керівник реагує на конфлікти в колективі?	Реагує майже на кожен конфлікт	41	59%
	Реагує час від часу	14	20%
	Реагує лише в рідких випадках	13	18,5%
	Взагалі не реагує	2	2,5%
Наскільки ефективно керівництво реагує на конфлікти в колективі?	Ефективно і дієво	16	22,8%
	Достатньо ефективно	15	21,2%
	Залежить від ситуації	35	50%
	Вплив ледь помітний	5	6%
Чи влаштовує Вас навантаження, яке Ви маєте на роботі?	Так, повністю влаштовує	17	24,2%
	Скоріше так, ніж ні	24	34,2%
	Важко визначитися	20	28,8%
	Скоріше ні, ніж так	9	12,8%
Чи задоволені Ви комунікацією з колегами?	Так, повністю	29	41,5%
	Скоріше так	30	42,8%
	Важко визначитися	7	10%
	Скоріше ні	4	5,7%
Наскільки комфортним Ви вважаєте Ваше робоче місце?	Достатньо комфортне	42	60%
	Комфортне	21	30%
	Важко визначитися	5	7,1%
	Мало комфортне	2	2,9%
Чи є у Вас чітко визначені посадові обов'язки?	Так	50	71,5%
	Ніби так	13	18,5%
	ні	7	10%
Наскільки часто керівництво слідкує за виконанням працівниками своїх посадових обов'язків?	Досить часто	29	41,5%
	Майже кожного дня	17	24,2%
	Складно відповісти	11	15,7%
	Досить рідко	13	18,6%

Результати отриманих даних свідчать про те, що переважна кількість працівників, а саме 41,4% не пам'ятають, коли ставали учасниками конфліктних ситуацій, але 1,4% зазначили, що майже щодня стають свідками конфліктів на робочому місці. Загалом це свідчить про відносно стабільну психологічну атмосферу в організації.

Якщо говорити про реакції керівництва на конфлікти, то більшість респондентів, а саме 59% стверджують, що керуючі реагують майже на кожен

конфлікт, дані свідчать про достатню увагу до міжособистісних стосунків у колективі. Майже чверть опитуваних, вказали, що керівник реагує на конфлікти час від часу.

Цікаво зазначити, що половина респондентів вказали на те, що ефективність реагування керівництва на конфлікт залежить від ситуації. 22,8% опитуваних оцінюють ефективність реагування керівництва, як ефективно і дієво, що свідчить про позитивне сприйняттям управлінських рівень у конфліктні ситуації.

Якщо говорити про навантаження на роботі, то 34,2% скоріше влаштовує навантаження, ніж не влаштовує, а 24,2% повністю влаштовує. Результати свідчать про оптимальну організацію роботи серед працівників.

Можемо стверджувати, що 84% респондентів задоволені комунікацією з колегами, що свідчить про сприятливий міжособистісний клімат серед працівників.

Більша частина опитуваних, а саме 60% вважають своє робоче місце достатньо комфортним, а 30% працівників – комфортним. Дані свідчать про належні умови праці та фізичне середовище.

Якщо говорити про визначеність посадових інструкцій, то 71,5% респондентів мають чітко окреслені посадові обов'язки, що сприяє кращому розумінню функціоналу та підвищує ефективність роботи.

Отримані результати щодо управлінського контролю виконання обов'язків працівниками виявилися неоднозначними. 41,5% респондентів, вважають, що керівництво досить часто слідкує за виконанням посадових обов'язків, але 18,6% опитуваних зазначили, що це відбувається досить рідко. Дані можуть свідчити різні підходить управління в компаніях або різне сприйняття контролю серед працівників.

Для того, щоб встановити, чи пов'язані між собою організаційні чинники міжособистісних конфліктів та стиль поведінки в конфліктній ситуації, ми використали однофакторний дисперсійний аналіз за непараметричним критерієм Краскала-Волліса

Не показали зв'язок зі стилями взаємодії в конфліктах такі соціально-демографічні та організаційні чинники: вік, стаж роботи, тривалість робочого дня, частота конфліктів, комунікація між колегами, комфорт робочого місця, чіткість визначення посадових інструкцій, частота реагування керівником на конфліктну ситуацію.

Встановлено значущий зв'язок між частотою застосування пристосування як стилю поведінки в конфлікті з посадою в організації ($p < 0.001$), між частотою реагування керівника на конфлікт з частотою використання пристосування як стилю поведінки в конфлікті ($p = 0.006$), між мірою навантаження на роботі та частотою застосування суперництва як стилю поведінки в конфлікті ($p = 0.026$).

Результати за незалежною змінною посада в організації наведені у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8 - Результати однофакторного дисперсійного аналізу за стильовими показниками поведінки в конфлікті у осіб з різною посадою

Стиль взаємодії в конфлікті	χ^2	df	p-рівень значущості
Суперництво	3.671	2	0.160
Співпраця	1.232	2	0.540
Компроміс	0.346	2	0.841
Уникнення	1.072	2	0.585
Пристосування	15.591	2	< 0.001

Отже, був встановлений значущий статистичний зв'язок між частотою застосування пристосування як стилю поведінки в конфлікті з посадою в організації ($p < 0,001$). Оскільки є зв'язок між посадою в колективі та стилем поведінки в конфліктах, ми провели попарне порівняння за критерієм DSCF. Результати наведені в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9 - Попарне порівняння підгруп з різною посадою в організації за показником частоти використання стилю пристосування

Категорія незалежної змінної	Категорія незалежної змінної	W	P
Керівник відділу	Спеціаліст	5.37	<001
Керівник відділу	Старший спеціаліст	3.24	0.057
Спеціаліст	Старший спеціаліст	-2.52	0.175

Отримана значуща відмінність між частотою використання стилю пристосування в підгрупах «керівник відділу» та «спеціаліст» ($p < 0,001$). Для того, щоб з'ясувати, в кого вище показник пристосування, ми зробили описові статистики, які представлені в таблиці 2.10.

Таблиця 2.10 - Описові статистики за показником частоти використання стилю пристосування в підгрупах з різною посадою в організації

Статистичні показники	Посада в організації	Пристосування
N	Спеціаліст	43
	Старший спеціаліст	18
	Керівник відділу	9
Середнє значення	Спеціаліст	5.84
	Старший спеціаліст	4.78
	Керівник відділу	2.78
Медіана	Спеціаліст	6.00
	Старший спеціаліст	4.50
	Керівник відділу	3.00
Стандартне відхилення	Спеціаліст	1.93
	Старший спеціаліст	2.24
	Керівник відділу	1.39

Проаналізуємо зв'язок між регулювання конфліктів пристосуванням та посадою в організації. Результати наведені на рис. 2.1.

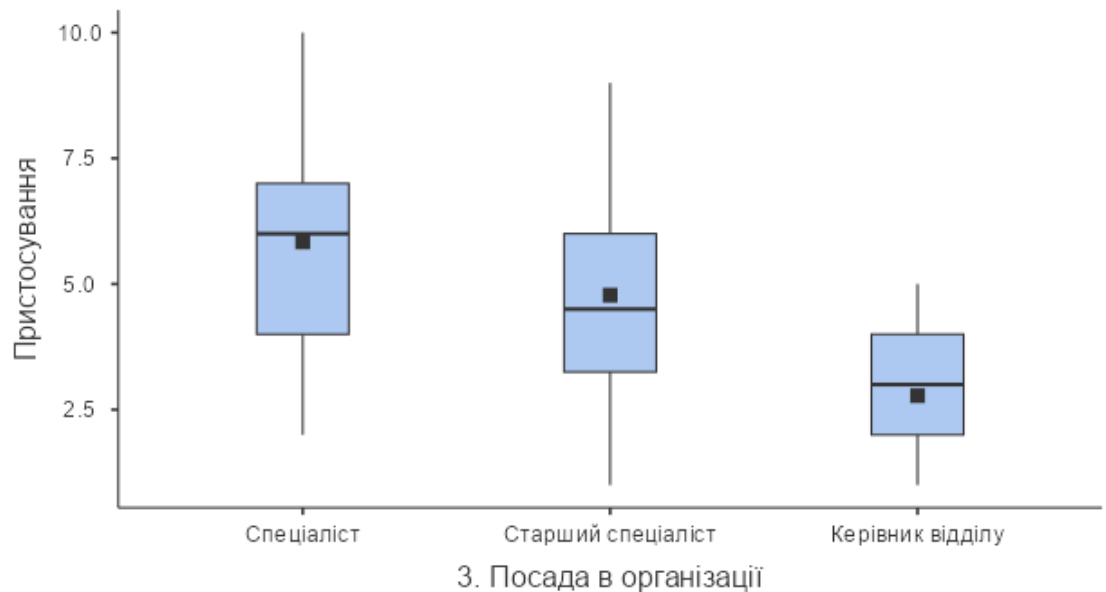


Рисунок 2.1 – Середні значенні за частотою використання стилю пристосування в підгрупах з різною посадою

На рисунку ми можемо чітко побачити: чим вищу посаду займає респондент, тим нижчий в нього стиль регулювання конфліктів пристосування. Отже, було виявлено, що спеціалісти частіше використовують стиль пристосування в конфліктах ($M=5,84$), ніж особи, які займають керівні посади ($M=2,78$). Підгрупа «старший спеціаліст» займає проміжне положення.

Отже, особи, що займають керівні посади зазвичай мають відстоювати власну позицію та брати на себе відповідальність у конфліктних ситуаціях. Вони менш схильні до пристосування як поведінки у конфлікті, бо це суперечить їй потребі в авторитеті.

Розглянемо результати дисперсійного аналізу за незалежною змінною частоти реагування керівника на конфлікт в організації. Результати дисперсійного аналізу наведені у таблиці 2.11.

Таблиця 2.11 - Результати однофакторного дисперсійного аналізу за стильовими показниками поведінки в конфлікті в підгрупах з різною частотою реагування керівника на конфлікт в організації

Стиль взаємодії в конфлікті	X ²	df	p-рівень значущості
Суперництво	3.65	3	0.302
Співпраця	3.81	3	0.283
Компроміс	4.37	3	0.224
Уникнення	2.74	3	0.433
Пристосування	12.61	3	0.006

Отже, був встановлений значущий статистичний зв'язок між частотою реагування керівника на конфлікт з частотою використання пристосування як стилю поведінки в конфлікті (**p=0.006**). За цим показником ми провели попарне порівняння за критерієм DSCF. Результати наведені в таблиці 2.12.

Таблиця 2.12 - Попарне порівняння частоти реагування керівника на конфлікт в організації за показником частоти використання стилю пристосування

Категорія незалежної змінної	Категорія незалежної змінної	W	p-рівень значущості
Взагалі не реагує	Реагує лише в рідких випадках	-1.941	0.517
Взагалі не реагує	Реагує майже на кожен конфлікт	-0.250	0.998
Взагалі не реагує	Реагує час від часу	-2.306	0.362
Реагує лише в рідких випадках	Реагує майже на кожен конфлікт	3.877	0.031
Реагує лише в рідких випадках	Реагує час від часу	1.323	0.786
Реагує майже на кожен конфлікт	Реагує час від часу	-3.758	0.039

Отримана значуща відмінність між частотою використання стилю пристосування в підгрупах «реагує лише в рідких випадках» та «реагує майже на кожен конфлікт» (**p=0.031**) та «реагує майже на кожен конфлікт» та «реагує час від часу» (**p=0.039**). Для того, щоб з'ясувати, в якій підгрупі вище показник пристосування, ми зробили описові статистики, які представлені в таблиці 2.13.

Таблиця 2.13 - Описові статистики за показником частоти використання стилю пристосування та частотою реагування керівника на конфлікт в організації

Статистичні показники	Частота реагування керівника на конфлікт	Пристосування
N	Взагалі не реагує	2
	Реагує лише в рідких випадках	13
	Реагує час від часу	14
	Реагує майже на кожен конфлікт	41
Середнє значення	Взагалі не реагує	6.00
	Реагує лише в рідких випадках	3.85
	Реагує час від часу	4.21
	Реагує майже на кожен конфлікт	5.88
Медіана	Взагалі не реагує	6.00
	Реагує лише в рідких випадках	3.00
	Реагує час від часу	4.00
	Реагує майже на кожен конфлікт	6.00
Стандартне відхилення	Взагалі не реагує	0.00
	Реагує лише в рідких випадках	2.54
	Реагує час від часу	1.53
	Реагує майже на кожен конфлікт	2.03

Розглянемо зв'язок між частотою реагування керівника на конфлікт в організації з показником частоти використання стилю пристосування.

Результати наведені на рис. 2.2.

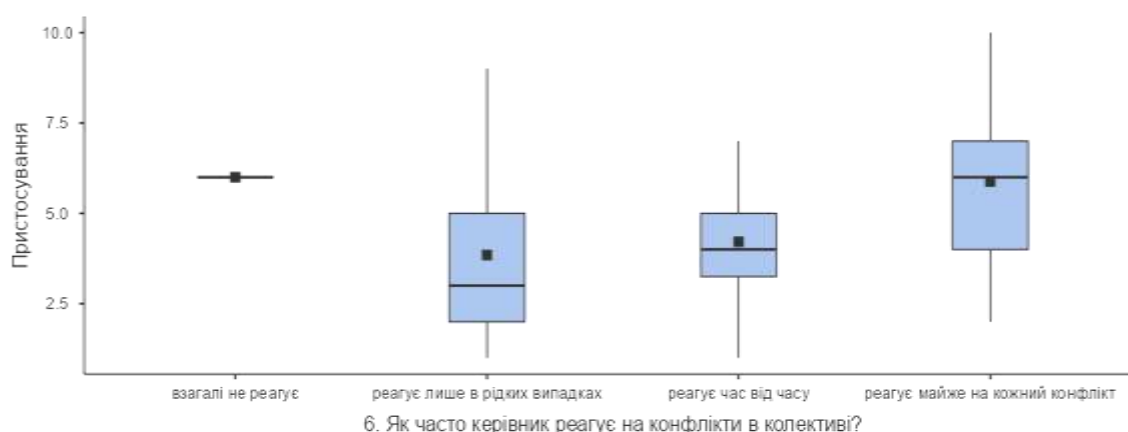


Рисунок 2.2 – Середні значення за частотою використання стилю пристосування в підгрупах з різною частотою реагування керівника на конфлікт

На рисунку чітко видно, що респонденти, які сприймають реакцію керівника на конфлікт, як недостатню, частіше демонструють низький рівень пристосування, як стиль регулювання конфліктів. Такі результати можуть свідчити про те, що відсутність активного втручання з боку керівництва знижує мотивацію працівників до пошуку компромісів або до врахування інтересів інших сторін у конфліктній ситуації. Також це може бути пов'язано з невірою працівників у можливість конструктивного вирішення конфліктів за участю керівника, що призводить до переваги пасивних стратегій поведінки.

Розглянемо результати дисперсійного аналізу за показником навантаження респондентів в організації, які наведені у таблиці 2.14.

Таблиця 2.14 - Результати однофакторного дисперсійного аналізу за стильовими показниками поведінки в конфлікті з різним навантаженням на роботі

Стиль взаємодії в конфлікті	χ^2	df	p-рівень значущості
Суперництво	11.08	4	0.026
Співпраця	4.38	4	0.357
Компроміс	5.77	4	0.217
Уникнення	3.19	4	0.527
Пристосування	9.05	4	0.060

Отже, був встановлений значущий статистичний зв'язок між навантаженням на роботі та частотою застосування суперництва як стилю поведінки в конфлікті ($p=0.026$). Оскільки є зв'язок між навантаженням на роботі та стилем поведінки в конфліктах, ми провели попарне порівняння за критерієм DSCF. Результати наведені в таблиці 2.15.

Таблиця 2.15 - Попарне порівняння навантаження в організації за показником частоти використання стилю суперництво

Категорія незалежної змінної	Категорія незалежної змінної	W	P-рівень значущості
Так, повністю влаштовує	Скоріше так, ніж ні	1.693	0.629
Так, повністю влаштовує	Важко визначитися	3.881	0.031
Так, повністю влаштовує	Скоріше ні, ніж так	2.722	0.218
Скоріше так, ніж ні	Важко визначитися	3.297	0.091
Скоріше так, ніж ні	Скоріше ні, ніж так	1.721	0.616
Важко визначитися	Скоріше ні, ніж так	-0.101	1.000

Отримана значуща відмінність між частотою використання стилю суперництва в підгрупах «так, повністю влаштовує» та «важко визначитися» ($p=0.031$). Для того, щоб з'ясувати, в якій підгрупі вище показник суперництва, ми зробили описові статистики, які представлені в таблиці 2.16.

Таблиця 2.16 - Описові статистики за показником частоти використання стилю суперництва та навантаженням в організації

Статистичні показники	Навантаження в організації	Суперництво
N	Так, повністю влаштовує	17
	Скоріше так, ніж ні	24
	Важко відповісти	20
	Скоріше ні, ніж так	9
Середнє значення	Так, повністю влаштовує	1.88
	Скоріше так, ніж ні	2.38
	Важко відповісти	4.20
	Скоріше ні, ніж так	4.56
Медіана	Так, повністю влаштовує	1
	Скоріше так, ніж ні	2.00
	Важко відповісти	5.00
	Скоріше ні, ніж так	3
Стандартне відхилення	Так, повністю влаштовує	2.45
	Скоріше так, ніж ні	1.91
	Важко відповісти	2.69
	Скоріше ні, ніж так	4.16

Розглянемо зв'язок між навантаженням в організації з показником частоти використання стилю суперництво. Результати наведені на рис. 2.3.

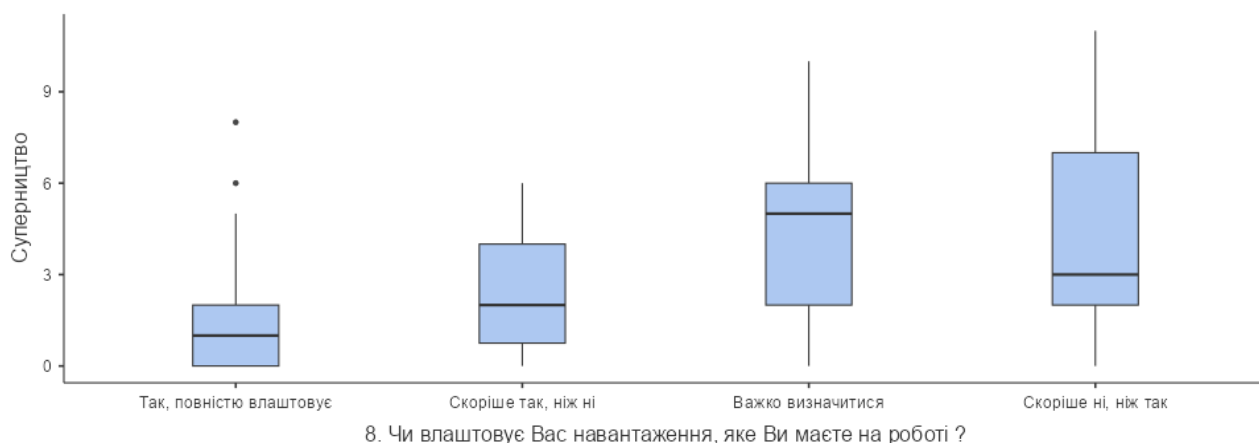


Рисунок 2.3 – Середні значенні за частотою використання стилю суперництво у підгрупах з різним рівнем навантаження в організації

На рисунку чітко видно, що респонденти, які оцінюють своє навантаження в організації, як комфортне, мають тенденцію до низького рівня суперництва, як стилю регулювання конфліктів. Отже, було виявлено, що в підгрупі «скоріше ні, ніж так (відноситься до питання про комфортне навантаження на робочому місці)» набагато частіше використовують стиль суперництво в конфліктах ($M=4,56$), ніж в підгрупі «так, повністю влаштовує» ($M=1.88$).

Суперництво як стиль регулювання конфліктів передбачає активне відстоювання власних інтересів, такі люди зазвичай не зважають на потреби інших. Він може виникати у ситуаціях високої напруги, під час змагань серед працівників, коли потрібно досягати більших цілей або при обмежених ресурсах (час, премія, тощо). В той час коли працівники мають комфортне навантаження на роботі, це демонструє рівномірний розподіл робочих задач та реалістичні очікування щодо продуктивності працівників. Отже, в даних умовах працівники не відчувають високий рівень стресу, вони почуваються впевненіше та відчувають контроль над задачам. Потреба у конкуренції відходить на другий план та підвищується рівень психологічного комфорту та доброзичливість у стосунках з колегами.

2.3. Психологічні чинники стилів регулювання конфліктів

Наступним кроком стала перевірка гіпотези, що соціально-психологічні чинники пов'язані зі стилем поведінки в конфліктній ситуації. Для цього ми використали однофакторний дисперсійний аналіз за непараметричним критерієм Краскала-Волліса.

Не показали зв'язок з стилями взаємодії в конфліктах такі соціально-психологічні чинники: страх соціального відторгнення, страх близькості, рівень компетентності, комунікативний контроль.

Встановлено значущий зв'язок між показником афіліативна схильність з частотою застосування уникнення як стилю поведінки в конфлікті ($p=0.049$).

Розглянемо результати за показником афіліативної схильності наведені у таблиці 2.17.

Таблиця 2.17 - Результати однофакторного дисперсійного аналізу за стильовими показниками поведінки в конфлікті у осіб з різною афіліативною схильністю

Стиль взаємодії в конфлікті	χ^2	df	p-рівень значущості
Суперництво	0.336	2	0.845
Співпраця	2.052	2	0.358
Компроміс	1.470	2	0.479
Уникнення	6.044	2	0.049
Пристосування	1.919	2	0.383

Отже, був встановлений значущий статистичний зв'язок між показником афіліативна схильність з частотою застосування уникнення як стилю поведінки в конфлікті ($p=0.049$). Оскільки є зв'язок між показником афіліативна схильність та стилем поведінки в конфліктах, ми провели попарне порівняння за критерієм DSCF. Результати наведені в таблиці 2.18.

Таблиця 2.18 - Попарне порівняння за показником частоти використання стилю уникнення в підгрупах з різним рівнем афіліативної схильності

Категорія незалежної змінної	Категорія незалежної змінної	W	P-рівень значущості
Високий рівень	Низький рівень	3.182	0.063
Високий рівень	Середній рівень	0.239	0.984
Низький рівень	Середній рівень	-3.409	0.042

Отримана значуща відмінність за частотою використання стилю уникнення в підгрупах з низьким та середнім рівнем афіліативної схильності ($p=0.042$). Для того, щоб з'ясувати, в якій підгрупі вище показник уникнення, ми зробили описові статистики, які представлені в таблиці 2.19.

Таблиця 2.19 - Описові статистики за показником частоти використання стилю уникнення у підгрупах з різним рівнем афіліативної схильності

Статистичні показники	Афіліативна схильність	Суперництво
N	Високий рівень	24
	Середній рівень	40
	Низький рівень	6
Середнє значення	Високий рівень	6.96
	Середній рівень	7.28
	Низький рівень	8.83
Медіана	Високий рівень	7.50
	Середній рівень	7.00
	Низький рівень	9.00
Стандартне відхилення	Високий рівень	2.44
	Середній рівень	1.65
	Низький рівень	0.753

Розглянемо зв'язок між показником рівня афіліативної схильності та показником частоти використання стилю уникнення. Результати наведені на рис. 2.4.

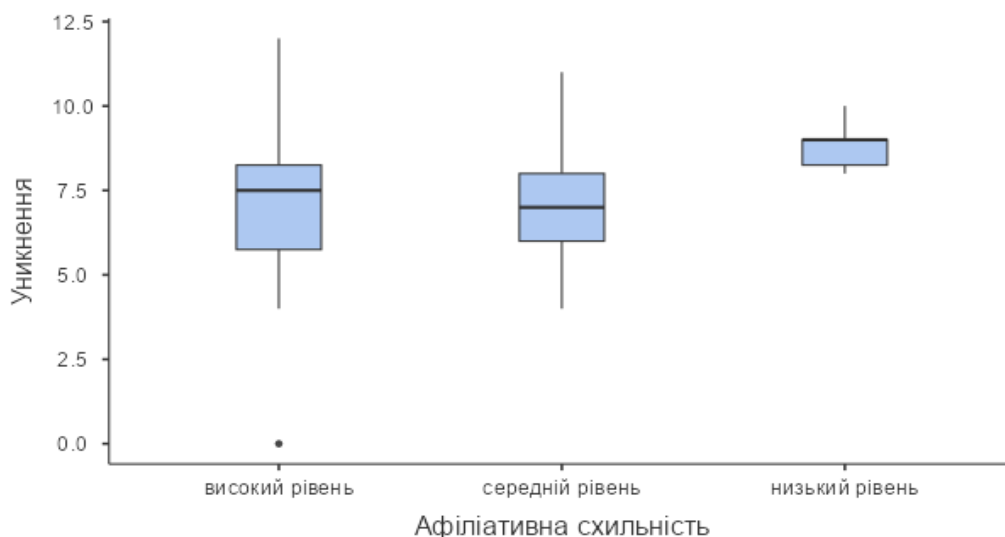


Рисунок 2.4 – Середні значенні за частотою використання стилю уникнення в підгрупах з різним рівнем афіліативної схильності

На рисунку чітко видно, що підгрупа з низьким рівнем афіліативної схильності частіше використовують уникнення як стиль поведінки в конфліктній ситуації ($M=8.83$), ніж підгрупа з високим рівнем ($M=6.96$).

Результати можуть свідчити про те, що зазвичай респонденти з низьким рівнем афіліативної схильності не потребують встановлення соціальних зв'язків, отже вони не відчувають потреби у налагодженні контакту та можуть не сприймати конфлікт, як загрозу. Саме тому такі особи обирають уникнення, як спосіб регулювання конфліктів. Таким чином, рівень афіліативної схильності може виступати важливим психологічним індикатором вибору стилю поведінки у конфліктних ситуаціях.

2.4. Порівняння результатів двох різних організацій

У дослідженні брали участь респонденти з двох організацій: перша група – це працівники ІТ-сфери, друга група – працівники б'юті сфери. Саме тому наступним кроком стала перевірка гіпотези щодо рівності середніх значень у двох вибірках. Для цього ми використали Т-тест для незалежних вибірок за

непараметричними критеріями Манна-Вітні та Велча. Результати наведені у таблиці 2.20

Таблиця 2.20 – Результати Т-тесту для незалежних вибірок за критеріями Манна-Уїтні та Велча

Показники	Критерій	Статистика	df	Р-рівень значущості
Суперництво	Велча	-0.9465	64.2	0.347
	Манна-Уїтні	567		0.592
Співпраця	Велча	0.7509	53.6	0.456
	Манна-Уїтні	591		0.805
Компроміс	Велча	1.1086	60.9	0.272
	Манна-Уїтні	502		0.189
Уникнення	Велча	-0.0242	62.0	0.981
	Манна-Уїтні	604		0.924
Пристосування	Велча	-0.05255	67.9	0.601
	Манна-Уїтні	571		0.630
Рівень комунікативного контролю	Велча	0.6011	67.9	0.550
	Манна-Уїтні	555		0.502
Афіліативна схильність	Велча	1.3347	68.0	0.186
	Манна-Уїтні	486		0.134
Страх відторгнення	Велча	-0.1846	67.7	0.854
	Манна-Уїтні	582		0.728
Страх соціальної близькості	Велча	-1.8438	65.8	0.070
	Манна-Уїтні	440		0.042
Рівень компетентності у вирішенні конфліктів	Велча	-0.1531	65.7	0.879
	Манна-Уїтні	569		0.612

Отже, було виявлено статистично значущі відмінності між результатами 1 (працівники ІТ-сфери) та 2 (працівники б'юті сфери) груп за показником страху соціальної близькості ($p=0.042$). Для того, щоб з'ясувати, в кого вище показник страху соціальної близькості, ми зробили описові статистики, які представлені в таблиці 2.21.

Таблиця 2.21 – Описові статистики за показником страху соціальної близькості в підгрупах з різних організацій

Статистичні показники	Групи	Страх соціальної близькості
N	1	34
	2	36
Середнє значення	1	8.94
	2	10.6
Медіана	1	8.00
	2	10.00
Стандартне відхилення	1	4.01
	2	3.54

Примітка: 1 – група працівників ІТ-сфери; 2 – група працівників б'юті сфери

Порівняємо середні значення першої та другої груп. Результати наведені на рис. 2.5.

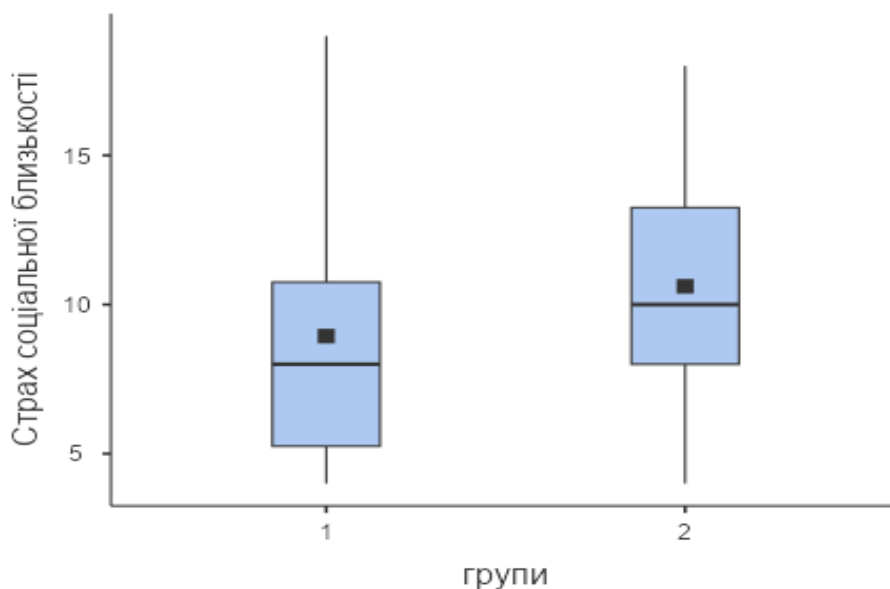


Рисунок 2.5 – Середні значенні 1 та 2 групи з різним рівнем страху соціальної близькості

Отже, було виявлено, що спеціалісти з другої групи (працівники б'юті сфери) мають вищий рівень за показником страху соціальної близькості (**M=10.6**), ніж перша група (працівники ІТ-сфери) (**M=8.94**).

Результати можуть бути обумовлені особливостями професійної діяльності та середовища обох груп. Працівники ІТ-сфери частіше працюють онлайн, саме тому вони мають більший контроль над міжособистісним

спілкуванням, що знижує необхідність у постійній соціальній взаємодії. Дана особливість може бути пов'язана з меншою напругою у працівників цієї сфери. Натомість працівники б'юті сфери перебувають у постійному контакті з клієнтами, що може сприяти більш емоційному включенню у взаємодію, і як наслідок, вираженому виснаженню. Саме через регулярну комунікацію з клієнтами у працівників б'юті сфери може формуватися або підсилюватися страх соціальної близькості, особливо у випадках з негативним досвідом взаємодії, при виникненні конфліктів

Наступним кроком ми вирішили порівняти показники 1 та 2 групи за соціально-демографічними та організаційними чинниками. Результати наведені у таблицях 2.22-2.23.

Таблиця 2.22 – Порівняння двох груп за показником віку

Ваш вік	Групи	Кількість	% від загальної кількості	Сукупний %
Від 20 до 25	1	6	8.6%	8.6%
	2	12	17.1%	25.7%
Від 26 до 30	1	13	18.6%	44.3%
	2	10	14.3%	58.6%
Від 31 до 35	1	10	14.3%	72.9%
	2	3	4.3%	77.1%
Понад 35 років	1	5	7.1%	84.3%
	2	11	15.7%	100.0%

Примітка: 1 – група працівників ІТ-сфери; 2 – група працівників б'юті сфери

Отже, було виявлено, що у першій організації (ІТ-сфері) працюють спеціалісти середнього вікового діапазону. Переважає в 1 групі кількість людей від 26 до 35 років (32.9%). Втім у другій організації (б'юті сфері) працюють, як досить молоді спеціалісти, віком від 20 до 25 років (17.1%), так й особи понад 35 років (15.7%). На рис. 2.6 можна побачити розподіл респондентів за віком.

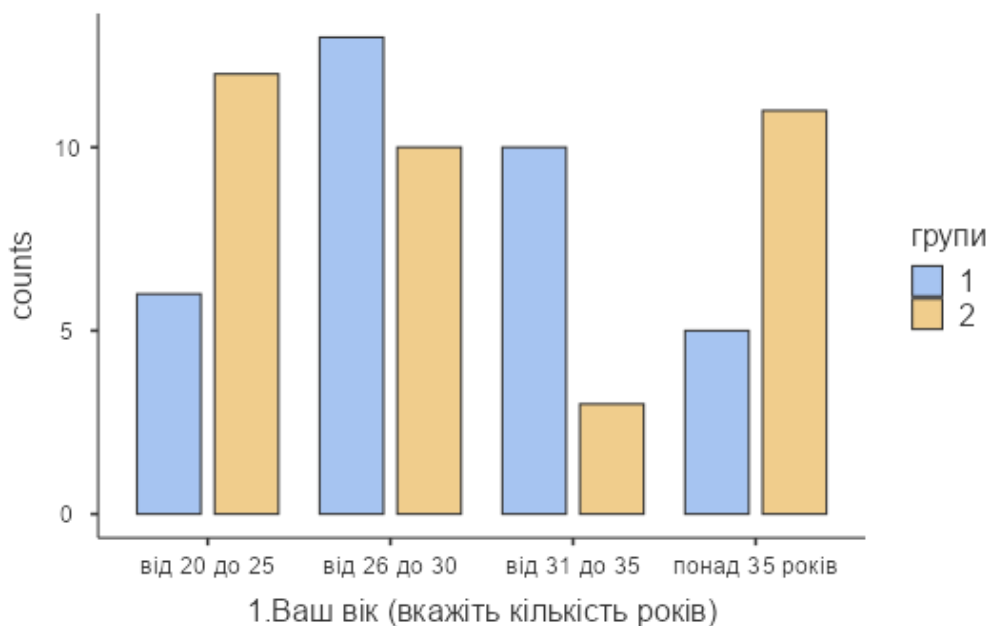


Рисунок 2.6 – Результати розподілу респондентів за віком

На рисунку ми можемо чітко побачити, що працівники другої групи мають ширший діапазон у наймолодшій та найстаршій вікових категоріях. Представники першої групи – це особи переважно середнього вікового діапазону. Віковий розподіл демонструє, що б'юті сфера є більш гнучкою до вікового спектру. Натомість ІТ-сфера вимагає певного професійного рівня, щоб працівник мав оптимальне поєднання досвіду та кар'єрної активності.

У табл. 2.23 ми представили відсотковий розподіл за стажем роботи.

Таблиця 2.23 – Порівняння двох груп за показником стажу роботи

Стаж роботи в організації	Групи	Кількість	% від загальної кількості	Сукупний %
Від 2 до 3	1	9	12.9%	12.9%
	2	20	28.6%	41.4%
Від 3 до 5	1	12	17.1%	58.6%
	2	5	7.1%	65.7%
Від 5 до 10	1	11	15.7%	81.4%
	2	5	7.1%	88.6%
Понад 10 років	1	2	2.9%	91.4%
	2	6	8.6%	100.0%

Примітка: 1 – група працівників ІТ-сфери; 2 – група працівників б'юті сфери

Отже, було виявлено, що першій організації (ІТ-сфері) працюють спеціалісти з більшим стажем роботи, переважно від 3 до 10 років (32.8%). Втім у другій організації (б'юті сфері) найбільша кількість респондентів

працюють від 2 до 3 років (28.6%). На рис. 2.7 можна побачити розподіл респондентів за стажем роботи в організації.

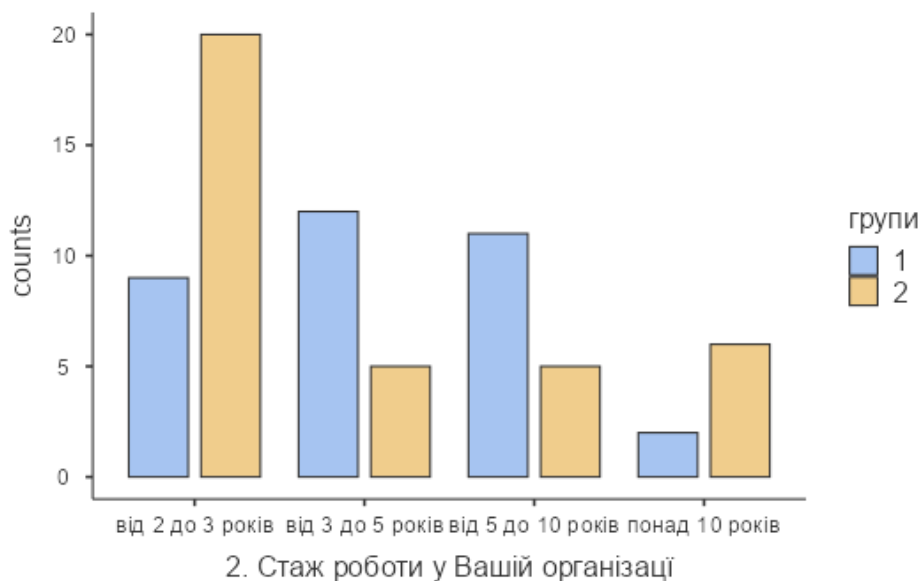


Рисунок 2.7 – Результати розподілу респондентів за стажем роботи в організації

На рисунку видно, що працівники б'юті сфери мають менший стаж роботи, ніж працівники ІТ-сфери. Дані можуть свідчити про різний рівень професійної стабільності.

2.5. Порівняння груп працівників з різними стилями регулювання конфліктів

Наступним кроком ми вирішили виявити різні типи респондентів за стилями регулювання конфліктів. Для цього ми використали кластерний аналіз. Була використана деревоподібна кластеризація за методом Варда, з розрахунком евклідової відстані між елементами. Результати наведені в таблиці 2.24

Таблиця 2.24 – Розподіл на кластери

Кластери	Кількість елементів	Відсоток
1	32	45,7%
2	38	54,3%

Графічно результати кластеризації представлено на рис 2.8.

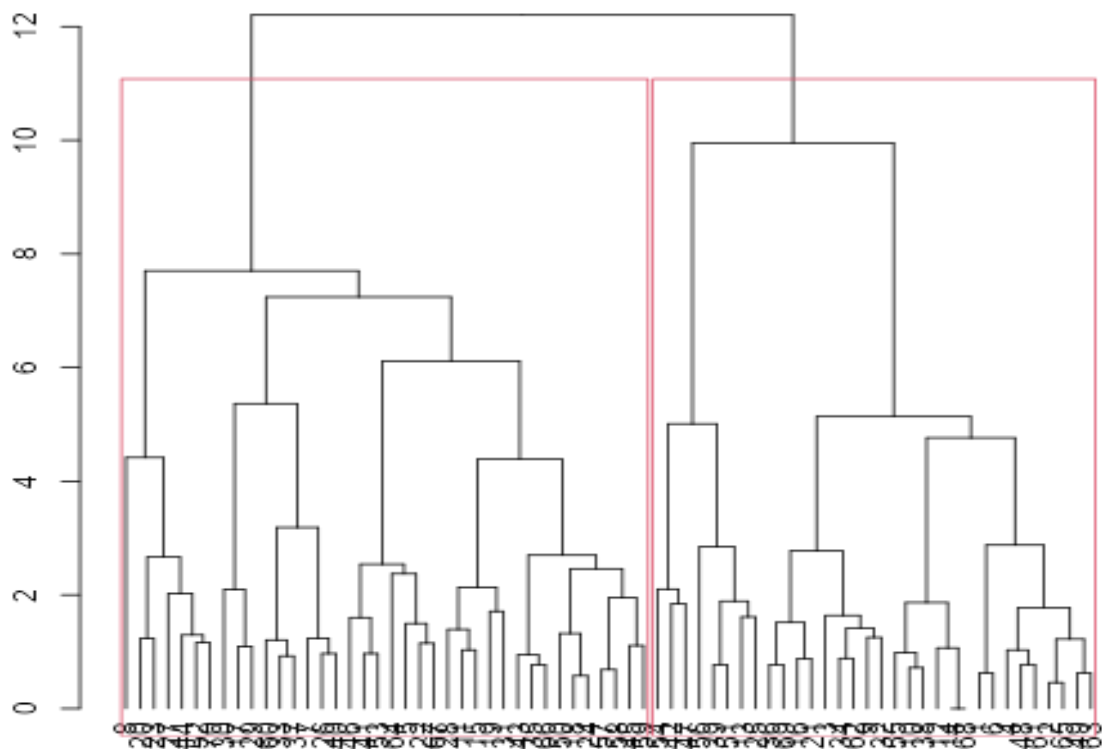


Рисунок 2.8 – Ієрархічне кластерне дерево

Для того, щоб виявити статистично значущі відмінності між кластерами за стилями поведінки в конфліктах, ми провели порівняння за непараметричним критерієм Манна-Вітні та Велча. Результати наведені в таблиці 2.25.

Таблиця 2.25 – Результати порівняння кластерів, сформовані за стилями поведінки в конфліктах

Стиль поведінки в конфлікті	Критерій	Статистика	df	P-рівень значущості
Суперництво	Велча	4.747	54.6	<.001
	Манна-Уїтні	235		<.001
Співпраця	Велча	-5.683	63.0	<.001
	Манна-Уїтні	213		<.001
Компроміс	Велча	0.157	53.8	0.876
	Манна-Уїтні	560		0.569
Уникнення	Велча	3.168	62.4	0.002
	Манна-Уїтні	335		0.001
Пристосування	Велча	-6.726	68.0	<.001
	Манна-Уїтні	167		<.001

Отже, було виявлено статистично значущі відмінності за стилем регулювання конфліктів суперництво ($p < 0.001$), співпраця ($p < 0.001$), уникнення ($p = 0.001$), пристосування ($p < 0.001$). Компроміс – єдиний стиль поведінки у конфліктній ситуації, де різниця між кластерами не є статистично значущою. Для того, щоб з'ясувати, який кластер має вищі показники за стилем регулювання конфліктів, ми зробили описові статистики, які представлені в таблиці 2.26.

Таблиця 2.26 – Описові статистики кластерів за показниками стилів поведінки в конфліктах

Статистичні показники	Класте ри	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
N	1	32	32	32	32	32
	2	38	38	38	38	38
Середнє значення	1	4.59	5.16	7.09	8.03	3.69
	2	1.76	6.92	7.03	6.68	6.42
Медіана	1	5.00	5.00	7.00	8.00	4.00
	2	1.00	7.00	7.00	7.00	6.00
Стандартне відхилення	1	2.83	0.987	2.05	1.33	1.57
	2	2.01	1.58	1.42	2.18	1.83

Примітка: 1 – неконструктивні у конфліктній взаємодії; 2 – конструктивні у конфліктній взаємодії

Отже, було виявлено, що представники першого кластеру частіше використовують суперництво ($M=4,59$) та уникнення ($M=8.03$) як стилі

регулювання конфліктів. Натомість представники другого кластеру частіше використовують співпрацю ($M=6.92$), уникнення ($M=6.68$) та пристосування ($M=6.42$), як стиль регулювання конфліктів. Це дало нам підстави назвати першу групу – «неконструктивні у взаємодії в конфлікті», а другу групу – «конструктивні у конфліктній взаємодії».

Для того, щоб виявити статистично значущі відмінності між кластерами за психологічними властивостями, ми провели порівняння за непараметричним критерієм Манна-Уїтні та Велча. Результати наведені в таблиці 2.27.

Таблиця 2.27 – Результати порівняння кластерів, сформовані психологічними чинниками

Психологічні чинники	Критерій	Статистика	df	P-рівень значущості
Рівень комунікативного контролю	Велча	0.0104	68.0	0.992
	Манна-Уїтні	600		0.924
Афіліативна схильність	Велча	-1.3579	64.9	0.179
	Манна-Уїтні	498		0.192
Страх відторгнення	Велча	-0.5547	66.0	0.581
	Манна-Уїтні	562		0.586
Страх соціальної близькості	Велча	0.9434	58.9	0.349
	Манна-Уїтні	546		0.463
Рівень компетентності у вирішенні конфлікті	Велча	-1.6167	48.4	0.112
	Манна-Уїтні	496		0.15

Результати вказують на відсутність статистично значущих відмінностей між кластерами за психологічними показниками.

Нас цікавить, чи будуть представники цих двох груп («неконструктивні у взаємодії в конфлікті» та «конструктивні у конфліктній взаємодії») розрізнятися за частотою представленості у двох організаціях, які ми досліджували. За нашим припущенням, у працівників б'юті салону часті зустрічаються особи з неконструктивними стилями регуляції конфліктів. Результати порівняння двох організацій наведені у таблиці 2.28.

Таблиця 2.28 – Порівняння двох підгруп за психологічними властивостями

Організація	Кластеризація	Кількість	% від загальної кількості
ІЕ-сфера	1	15	46,9%
	2	19	50%
Б'юті сфера	1	17	53,1%
	2	19	50%

Примітка: 1 – неконструктивні у конфліктній взаємодії; 2 – конструктивні у конфліктній взаємодії

Отже, ми не виявили в жодній організації значного домінування одного кластеру над іншим. Дані можуть свідчити про відсутність залежності стилів поведінки в конфліктах від сфери діяльності організацій, які ми розглядали як чинники конфліктної взаємодії.

Висновок до розділу 2. У ході проведеного емпіричного дослідження ми отримали такі результати описової статистики за методикою «Методика для діагностики типу управління в конфліктній ситуації» (К. Томас), що суперництво, як стиль регулювання конфлікту респонденти використовують найменше. Домінуючими стилями регулювання є компроміс та уникнення.

За результатами відсоткового аналізу методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П. Хеппен, І.Х. Петерсен) виявлено, що найбільша кількість респондентів, а саме 57% мають низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Дані можуть вказувати на обмежену здатність особистості ефективно та конструктивно управляти конфліктними ситуаціями, що може проявлятися у неадекватній комунікації та невмінні визначати інтереси сторін.

За результатами відсоткового аналізу методики «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера) було встановлено, що 49% досліджуваних притаманний середній рівень комунікативного контролю у спілкуванні, що демонструє їх помірну здатність гнучко адаптувати до соціального контексту, зберігаючи при цьому незалежність.

За результатами відсоткового аналізу методики «Шкала афіліативних тенденцій та уникання (ШАТУ)» (в українському перекладі) ми встановили, що найбільша кількість респондентів мають середній рівень по всіх шкалах, а саме: афіліативна схильність, страх соціальної близькості та страх відторгнення.

У дослідженні були виявлені значущі зв'язки між організаційними чинниками міжособистісних конфліктів та стилями поведінки в конфліктній ситуації, а саме між посадою в організації та частотою застосування пристосування як стилю поведінки в конфлікті, між частотою реагування керівника на конфлікт та частотою використання пристосування як стилю поведінки в конфлікті, між мірою навантаження на роботі та частотою застосування суперництва як стилю поведінки в конфлікті.

Також був виявлений значущий зв'язок між психологічними чинниками та стилями поведінки в конфлікті, а саме між показником афіліативної схильності та частотою застосування уникнення як стилю поведінки в конфлікті.

Отже, особистісні чинники пов'язані з особливостями поведінки жінок в конфліктній ситуації. Так само і організаційні чинники пов'язані з особливостями поведінки жінок в організації.

ВИСНОВКИ

1. Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих цілей, мотивів, потреб, позицій опонентів чи суб'єктів взаємодії, які охоплені яскравими емоційними переживаннями. Міжособистісний конфлікт – це виражене протиставлення двох або більше взаємозалежних сторін, які сприймають несумісні цілі, обмежені ресурси та втручання з боку іншої сторони у досягненні своїх цілей.

У центрі уваги вчених-соціологів було вивчення суспільних конфліктів і того, як вони впливають на процеси, що відбуваються в державному та політичному устрої країни. Дослідники виявили такі ознаки конфлікту, як різні погляди учасників; розбіжності та розбіжності в розумінні та/або тлумаченні певних явищ і процесів; і опозиційні форми поведінки.

2. Були виокремлені дві групи чинників міжособистісних конфліктів: перша – соціально-психологічна; друга – особистісна, або власне психологічна.

До першої групи, *соціально-психологічних чинників*, належать: незбалансована роль взаємодії двох людей, втрата та спотворення інформації під час міжособистісної комунікації, різні способи оцінки діяльності та особистості іншої людини, напружені відносини, прагнення до влади та психологічна несумісність.

До другої групи, *особистісних чинників*, належать причини, пов'язані з конфліктністю особистості, прагнення до влади, характерологічними факторами, особистісними властивостями учасників конфлікту такими як, низький рівень соціально-психологічної компетентності, недостатня здатність до емпатії, завищений або занижений рівень домагань, тип темпераменту тощо.

У роботі розглянута третя група чинників, а саме – організаційні. Організаційні причини конфлікту пов'язані з ситуацією в організації, проблемами, які вона має і способами їх вирішення. Отже, можемо виділити

наступні причини конфліктів в організації: недоліки управління, нечітко визначенні права та обов'язки, нестабільність у режимі праці, невдоволеність працівників своєю діяльністю, несприятливі умови праці (шум, вібрації, протяги, дискомфортна температура на робочому місці), відсутність можливостей для професійного зростання, низький рівень автономії та прийняття рішень.

3. За результатами проведеного емпіричного дослідження встановлено, що суперництво як стиль регулювання конфлікту респонденти використовують найменше. Домінуючими стилями регулювання конфліктів є компроміс та уникнення.

За результатами відсоткового аналізу було виявлено, що найбільша кількість респондентів, а саме 57% мають низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Дані можуть вказувати на обмежену здатність особистості ефективно та конструктивно управляти конфліктними ситуаціями, що може проявлятися у неадекватній комунікації та невмінні визначати інтереси сторін.

4. У ході емпіричного дослідження було встановлено значущий статистичний зв'язок між організаційними показниками та стилями поведінки у конфлікті, а саме між показником посади в організації з частотою застосування пристосування як стилю поведінки в конфлікті. Отже, чим вищу посаду займає респондент, тим рідше він застосовує пристосування як стиль регулювання конфліктів. Особи, що займають керівні посади зазвичай мають відстоювати власну позицію та брати на себе відповідальність у конфліктних ситуаціях. Вони менш схильні до пристосування як поведінки у конфлікті, бо це суперечить їй потребі в авторитеті.

Також встановлений значущий статистичний зв'язок між частотою реагування керівника на конфлікт та частотою використання пристосування як стилю поведінки в конфлікті. Респонденти, які сприймають реакцію керівника на конфлікт як недостатню, частіше демонструють низький рівень пристосування, як стиль регулювання конфліктів. Такі результати можуть

свідчити про те, що відсутність активного втручання з боку керівництва знижує мотивацію працівників до пошуку компромісів або до врахування інтересів інших сторін у конфліктній ситуації.

Наступний значущий статистичний зв'язок, який було встановлено між мірою навантаження на роботі та частотою застосування суперництва як стилю поведінки в конфлікт. Респонденти, які оцінюють своє навантаження в організації, як комфортне, мають тенденцію рідше застосовувати суперництва як стиль регулювання конфліктів.

5. Було встановлено значущий зв'язок між рівнем афіліативної схильності (особистісний чинник конфлікту) та частотою застосування уникнення як стилю поведінки в конфлікті. Особи з низьким рівнем афіліативної схильності частіше використовують уникнення ситуаціях міжособистісних конфліктів, ніж особи з високим рівнем. Такі результати можуть свідчити про те, що зазвичай респонденти з низьким рівнем афіліативної схильності не потребують встановлення соціальних зв'язків, отже вони не відчують потреби у налагодженні контакту та можуть не сприймати конфлікт як загрозу. Саме тому такі особи обирають уникнення як спосіб регулювання конфліктів

6. Припущення, що сфера діяльності організації пов'язана з домінуючими стилями працівників регулювати міжособистісні конфлікти не підтвердилася. В результаті порівняльного аналізу не було виявлено розбіжностей в частоті застосування різних стилів регулювання конфліктів. Однак, було емпірично підтверджено, що жінки-спеціалісти з б'юті сфери мають вищий рівень за показником страху соціальної близькості, ніж жінки-працівники ІТ-сфери.

7. За допомогою кластерного аналізу ми виявили дві групи респондентів за стилями поведінки у конфлікті. Представники двох кластерів демонструють статистично значущі відмінності за стилем регулювання конфліктів суперництво, співпраця, уникнення, пристосування. Компромід –

єдиний стиль поведінки у конфліктній ситуації, де різниця між кластерами не є статистично значущою.

Особи, які сформували перший кластер, мають більш високі значення за показниками частоти застосування суперництва та уникнення. А представники другого кластеру мають більш високі значення за показниками співпраці та пристосування. Це дало нам підстави назвати першу групу – «неконструктивні у взаємодії в конфлікті», а другу групу – «конструктивні у конфліктній взаємодії».

Розбіжності в цих двох кластерах за показниками психологічних властивостей не були визначені. Стилі поведінки в конфліктах мало пов'язані з психологічними властивостями працюючих жінок. Такі результати узгоджуються з моделлю М. Дойча, який виокремив два види взаємодії в конфлікті: конкуренцію та кооперацію. Ці види відповідають за змістом конструктивним або деструктивним стилям регулювання конфліктів. Ми можемо вважати конфлікт конструктивним, якщо обидві сторони задоволені результатом суперечки. Деструктивний конфлікт має ознаки розширення та ескалації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрієте А.В., Олексієнко С.Б. Конструктивна та деструктивна функція міжособистісних конфліктів. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки*. 2010. № 24-25. С. 120–123.
2. Антонійчук Н.М. Конфліктна поведінка особистості як результат впливу об'єктивних та суб'єктивних чинників. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2019. № 5. С. 3–8
URL:<https://doi.org/10.30970/2522-1876-2019-5-1>
3. Балабанова Л. В., Савельєва К. В. Конфліктологія: підручник. Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. 468 с.
4. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфліктологія. Харків: Університет внутрішніх справ України, 2015. 335 с.
5. Басов Н. Ф., Басова В. М., Третьякова О. В. Конфлікти в організації: стратегії та технології управління : навч. посіб. Суми : Сумський державний університет, 2022. 225 с
6. Бордіяну О. В. Психологічні чинники міжособистісних конфліктів у підлітковій групі та їх профілактика. Кривий Ріг : КДПУ, 2023. 44 с.
7. Булах І.С., Долинська Л.В., Психологічні аспекти міжособистісної взаємодії викладачів і студентів. Київ. 2002. 114 с.
8. Ващенко І. В., Гіренко С. П. Конфлікти великих соціальних груп. Харків: Бурун-Книга, 2016. 208 с.
9. Власенко І. А., Кутіщенко В.П. Конструктивна поведінка людини в конфлікті: погляди фахівців. *Габітус*. 2022. С. 139-144. URL: <http://habitus.od.ua/>
10. Герасіна Л. М., Требін М. П., Воднік В. Д. та ін. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: Право, 2012. 128 с.
11. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. Посіб. К.: Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.

12. Грейліх О.О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі. *Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інститут психології ім. Г.С. Костюка*. 2010. №3. С. 56-65
13. Джевалі В.О., Кудін А.В. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів. Х., К., 2006. 320 с.
14. Дзюба Т.М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту. Полтава. 2005. 67 с.
15. Ділі Дж., Кауфман-Ділі Дж. Вирішувати конфлікти мирно. *Збірка методів моделювання міжособистісних навичок / пер. з англ.* Київ : Видавнича група КМ-БУКС, 2021. 308 с.
16. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навч. посібник. К.: Каравела, 2011. 304 с.
17. Дуткевич Т. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. перевид. Київ: Центр учб. л-ри, 2019. 455 с.
18. Смеляненко Л. М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
19. Жмай О.В., Конопля О.І. Стратегії поведінки в конфлікті: види, сутність, та взаємозв'язок з емоційним інтелектом. Одеса, 2019. 9 с. URL: [10.5281/zenodo.3877552](https://zenodo.org/record/3877552)
20. Ільїна Ю.Ю., Світличина Н.О., Панченко Д.М. Форми прояву міжособистісних конфліктів особистості з різним локусом контролю в певні вікові періоди. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2021. № 1. С. 71-77 URL: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.1.11>
21. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і злагода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – К., 2000. 195 с.
22. Калаур С. М., Фалинська З. З. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Тернопіль: Астон, 2010. 360 с.

23. Кокун О.М, Пішко І.О., Лозінська Н.С., Олійник В.О. Психодіагностика лідерських якостей військовослужбовців. Методичний посібник. Київ. 2023. 171 с.
24. Корнєв М. Н. Конфлікт як засіб регуляції міжособистісних відносин. Природа, феноменологія та динаміка конфліктів у сучасному світі. Ч. 2. Чернівці, 1993. С. 158–159
25. Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій: навч. посіб. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 112 с.
26. Котлова Л.О. Залежність рівня міжособистісної конфліктності від розвитку комунікативних здібностей у юнацькому віці. *Збірник наукових праць, національний університет ім. Т.Г. Шевченка.* – К.: Логос, 2011. С.75 – 83.
27. Кругленко О. Стрес на роботі. 7 порад керівнику: як уберегтися від професійного вигорання. *Управління освітою.* 2016. № 6. С. 52-26
28. Ложкін Г. В., Повякель Н. І. Практична психологія конфлікта: учеб. надбавка. Київ: МАУП. 2000. 340 с.
29. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2017. 416 с
30. Мазоха І.С. Аналіз основних функцій міжособистісних конфліктів. ВВК, 2020. 239 с.
31. Миронова О. М., Мазоренко О. В. Конфліктологія: навч. посіб. Харків: Вид. ХНЕУ. 2011. 168 с.
32. Орлянський В. С. Конфліктологія. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 160 с
33. Отич О.М Психологія конфлікту. Навчальний-методичний посібник для студентів усіх спеціальностей і всіх форм навчання технічних вищих закладів освіти. Київ: ДЕГУП. 2008. 423 с.
34. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник.К.: МАУП, 2013. 360 с

35. Радчук В.М. Аналіз психологічних підходів до класифікації міжособистісних конфліктів. *Збірник “Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами”*. Чернівці. 2015. С.112-117

36. Регнет Е. Конфлікти в організаціях. Форми, функції та шляхи подолання. Х.: Інститут прикладної психології «Гуманітарний центр», 2005. 396 с.

37. Русинка І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: Навчальний посібник. К. : ВД «Професіонал», 2017. 332 с.

38. Сивогракова З.А. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: конспект лекцій. Харків : Укр ДУЗТ, 2020. 52 с.

39. Сівчук І. П. Зарубіжний досвід вирішення конфліктних ситуацій. 2011. URL: http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011_2_1/092-095.pdf

40. Тихонович В.М. Причини виникнення та управління міжособистісними конфліктами в команді. *Науковий журнал “Психологічні травелогі”*. 2024. №3. С 57-70. URL:<https://doi.org/10.31891/PT-2024-3-6>

41. Herzog, M.H., Francis, G., Clarke, A. Understanding Statistics and Experimental Design How to Not Lie with Statistics. Springer, 2019. 142 p. DOI: 10.1007/978-3-030-03499-3 URL:<https://library.oapen.org/bitstream/id/553fdb7d-9981-4e99-b0a9-6241622b1ad5/1007132.pdf>

ДОДАТКИ

Додаток А

Початковий варіант методики “Шкала афіліативної тенденції та уникання”

Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження та виберіть відповідь, яка найкраще описує Вас. Оцініть кожне твердження за шкалою від 1 до 5, де: 1 – Повністю не згоден/не згодна 2 – Скоріше не згоден/не згодна 3 – Ні згоден, ні не згоден/згодна 4 – Скоріше згоден/згодна 5 – Повністю згоден/згодна.

Твердження

1. Мені подобається бути в оточенні інших людей.
2. Я почуваюся комфортно та захищено в соціальних ситуаціях.
3. Я часто першим/ою представляю себе новим людям.
4. Я легко заводжу друзів.
5. Я почуваюся самотньо, коли поруч зі мною немає інших людей.
6. Я завжди шукаю нові соціальні заходи для участі.
7. Мені комфортно спілкуватися з людьми, яких я погано знаю.
8. Я відчуваю себе добре, коли я поруч з іншими людьми.
9. Я боюся бути відхиленим (-ою) іншими.
10. Мене хвилює те, що про мене думають інші люди.
11. Я уникаю соціальних ситуацій, тому що боюся бути засудженим/ою іншими.
12. Я боюся бути висміяним (-ою) або розкритикованим (-ою) з боку інших.
13. Я почуваюся незручно в групах, тому що боюся повернути до себе увагу.
14. Я боюся говорити на заняттях чи зустрічах, бо боюся сказати щось не так.
15. Я уникаю зорового контакту з людьми, тому що боюся бути відхиленим (-ою).
16. Я боюся запросити когось на побачення, бо боюся отримати відмову.
17. Я боюся зближатися до інших / Я боюсь формувати близькі стосунки з іншими.
18. Я вважаю за краще, щоб мої стосунки були поверхневими.
19. Я уникаю емоційної близькості, тому що боюся бути травмованим / пережити біль.
20. Мені неприємно ділитися своїми почуттями з іншими.
21. Мені важко довіряти іншим людям.
22. Я уникаю близьких стосунків, тому що боюся потрапити під контроль інших.
23. Я відчуваю дискомфорт від фізичної близькості.
24. Я віддаю перевагу бути одному/одній, ніж бути з іншими людьми.

Ключ для обробки результатів

“Шкали афіліативної тенденції та уникання”

запитання оцінюється за 5-бальною шкалою Лікерта, де:

- о 1 - повністю не згоден
- о 2 - не згоден
- о 3 - ні те, ні інше
- о 4 - згоден
- о 5 - повністю згоден

2. Окремо підсумуйте бали за кожним підшкалою:

Афіліативна схильність (запитання 1-8)

Страх соціального відторгнення (запитання 9-16)

Страх близькості (запитання 17-24)

Додаток Б

Остаточний варіант методики “Шкала афіліативної тенденції та уникання”

Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження та виберіть відповідь, яка найкраще описує Вас. Оцініть кожне твердження за шкалою від 1 до 5, де: 1 – Повністю не згоден/не згодна 2 – Скоріше не згоден/не згодна 3 – Ні згоден, ні не згоден/згодна 4 – Скоріше згоден/згодна 5 – Повністю згоден/згодна.

Твердження

1. Мені подобається бути в оточенні інших людей.
2. Я почуваюся комфортно та захищено в соціальних ситуаціях.
3. Я легко заводжу друзів.
4. Мені комфортно спілкуватися з людьми, яких я погано знаю.
5. Мене хвилює те, що про мене думають інші люди.
6. Я боюся бути висміяним (-ою) або розкритикованим (-ою) з боку інших.
7. Я боюся говорити на заняттях чи зустрічах, бо боюся сказати щось не так.
8. Я боюся запросити когось на побачення, бо боюся отримати відмову.
9. Я вважаю за краще, щоб мої стосунки були поверхневими.
10. Я уникаю емоційної близькості, тому що боюся бути травмованим / пережити біль.
11. Мені неприємно ділитися своїми почуттями з іншими.
12. Я уникаю близьких стосунків, тому що боюся потрапити під контроль інших.

Ключ для обробки результатів “Шкали афіліативної тенденції та уникання”

Ключ для обробки результатів

Шкала афіліативної тенденції (АТ): 1, 2, 3, 4

Шкала страху соціального відторгнення: 5, 6, 7, 8

Шкала страху близькості: 9, 10, 11, 12

Інтерпретуйте бали за кожним підшкалою:

Афіліативна схильність:	> та 10 – низький рівень
	11-15 – середній рівень
	16 та > – високий рівень
Страх відторгнення :	> та 9 – низький рівень
	10-13 – середній рівень
	14 та > – високий рівень
Страх соціальної близькості:	> та 7 – низький рівень
	8-10 – середній рівень
	11 та > – високий рівень

Підрахунок балів

запитання оцінюється за 5-бальною шкалою Лікерта, де:

- о 1 - повністю не згоден
- о 2 - не згоден
- о 3 - ні те, ні інше
- о 4 - згоден
- о 5 - повністю згоден