

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет психології та соціальної роботи

(повне найменування інституту/факультету)

Кафедра клінічної психології

(повна назва кафедри)

Дипломна робота

на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

на тему: «Аналіз регулювання стресостійкості в конфліктній ситуації»

«An analysis of adjusting of stress stability is in a conflict situation»

Виконала: студентка заочної форми навчання
спеціальності 053 Психологія

Теплицька Оксана Вячеславівна

Керівник канд.істор.наук, доцент Піщевська Е.В.

Рецензент канд.псих.наук Кременчуцька М.К.

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ 5 від 22.11.2018 р.

і.о. Завідувач кафедри

_____ Піщевська Е.В.
(підпис)

Захищено на засіданні ЕК № 2

протокол № від 12.2018 р.

Оцінка _____ / _____ / _____
(за національною шкалою/шкалою ECTS/
бали)

Голова ЕК

_____ Якупов В. А.
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ВЗАІМОВПЛИВУ СТРЕСУ І КОНФЛІКТУ	7
1.1. Психологічна сутність стресу і конфлікту	7
1.2. Конфлікт як стрес. Стресовий характер конфліктної ситуації	15
1.3. Роль особистісних факторів в оцінці конфліктної ситуації як стресової.....	19
1.4. Фактори стресостійкості в конфліктній ситуації	22
1.5. Способи регуляції стресостійкості в конфліктній ситуації	29
Висновки до розділу 1	42
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАІМОВПЛИВУ ДЕСТРУКТИВНИХ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ НА РІВЕНЬ СТРЕСОСТІЙКОСТІ.....	44
2.1. Цілі і завдання дослідження	44
2.2. Методи і методики експериментально-діагностичного дослідження.....	45
2.3. Аналіз і інтерпретація результатів	51
Висновки до розділу 2	61
ВИСНОВОК	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	65
ДОДАТОК	70

ВСТУП

У наш час проблема впливу стреса на здоров'я і діяльність людини стає все більш гострою. В останні роки ця проблема є однією з найбільш важливих і актуальних не тільки психології, але і біології, соціології, медицини, фізіології та інших суміжних наук. Цьому сприяли: реальне збільшення кількості стресів у людей, обумовлене урбанізацією; «Технологічний прорив», який здійснило людство; різке збільшення темпів нашого життя; негативний вплив екології та багато інших факторів.

Сучасне життя неминуче і завжди зіштовхує нас із стресами і переживаннями. Тому в наші дні неможливо бути успішним без вміння уникати стресових ситуацій або протистояти їм. Стрес робить негативний вплив як на фізичне здоров'я людини, так і на його емоційний стан. Щодня ми відчуваємо вплив стресу в різноманітних формах, починаючи стресами на роботі і закінчуючи домашніми скандалами. Як наслідок, такий негативний вплив стресу на організм людини призводить до зниження активності мозку, а також є причиною великої кількості різноманітних захворювань.

Одним з найбільш частих і, отже, важливих джерел виникнення стресу, є міжособистісний конфлікт. Конфліктні ситуації виникають в житті людини практично щодня, а, іноді - і по кілька разів на день.

Часто під час конфлікту в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних стосунках двох індивідів або груп людей, в учасників конфліктної ситуації виникають гострі негативні емоційні переживання. Будь-які організаційні зміни, суперечливі ситуації, ділові та особистісні відносини між людьми, нерідко на рівному місці, породжують конфліктні ситуації, які суб'єктивно можуть дати поштовх до серйозної зміни психологічного стану, до важких переживань.

Особистість, яка перебуває в міжособистісному конфлікті, як правило, відчуває сильні негативні емоції (тривогу, страх, гнів). А їх наявність, в свою

чергу, визначається викидом до крові так званих гормонів стресу (кортизол, адреналін, норадреналін), що ведуть до руйнування організму.

Однак, сучасна соціальна психологія і конфліктологія розглядають конфлікт не тільки в негативному, а й у позитивному руслі: як способи розвитку організації, групи і окремої особистості, виділяючи, в суперечливості конфліктних ситуацій, позитивні моменти, пов'язані з розвитком і суб'єктивним осмисленням життєвих ситуацій.

Проблема полягає у тому, що більшість людей не вміють конфліктувати конструктивно - з користю для себе та інших людей. Але якщо навчити людину своєю поведінкою не викликати непотрібних конфліктів, уникати провокацій конфлікту з боку оточуючих, деструктивні конфлікти або переводити в конструктивні, або вміти загасити їх з мінімальними для себе енерговитратами (тобто, навчити людину психологічно грамотному поведінню в конфліктній ситуації), то все це сприятиме загальному підвищенню стресостійкості. Так як людина, яка вміє успішно вирішувати будь-які конфлікти, в будь-яких життєвих ситуаціях почне відчувати себе набагато більш впевненою і спокійною.

Тому обрана нами тема для досліджень «**Регулювання стресостійкості в конфліктній ситуації**» є досить актуальною.

Об'єкт дослідження: стресовий стан особистості

Предмет дослідження: рівень стресостійкості і стресосприйняття особистості в конфліктній ситуації.

Мета дослідження: вивчити вплив конфліктних ситуацій на загальний рівень стресу організму.

Гіпотеза дослідження: неконструктивні міжособистісні конфлікти сприяють збільшенню рівня стресу і зниженню рівня стресостійкості організму.

Завдання дослідження. Для досягнення мети дослідження і підтвердження гіпотези були поставлені наступні завдання:

1) розглянути існуючі в психологічній науці уявлення про стрес, конфлікт і вплив конфліктної ситуації на рівень стресу;

2) підібрати комплекс психодіагностичних процедур, що дозволяє визначати рівень стресостійкості і стресосприйняття, а також стратегії поведінки випробовуваних в конфліктній ситуації;

3) провести обробку отриманих результатів із застосуванням методів математичної статистики і аналізу отриманих результатів.

Методологія і методи дослідження

Теоретико-методологічну основу дослідження склала біопсихосоціальна парадигма в медицині і психології, а також концепція психічної адаптації / дезадаптації (Меерсон Ф.З., Березін Ф.Б., Нуллер Ю.Л., Олександрівський Ю.А., Вассерман Л.И., Березін М.А., Кабанов М.М., Незнанів Н.Г.); концепції стресу і копінга (Сельє Г, Лазарус Р., Перре М., Абабков В.А.); теоретичні уявлення про адаптаційний потенціал, «уразливості» особистості та фактори ризику дезадаптації (Семич С.Б., Олександрівський Ю.А., Коцюбинський А.П., Маклаков А.Г.). Особливе значення для дослідження мають положення і висновки, що розкривають різні аспекти корекційно-розвивальних основ впливу на людину (Рувинский С.Л., Гримак Л.П., та ін.).

Для реалізації цих завдань були використані наступні групи методів: аналіз літератури, тестування, констатуючий експеримент, засоби математичної обробки даних.

Блок методик констатуючого експерименту: 1) опитувальник Томаса-Кілмана, 2) тест на стресостійкість (Ю.В. Щербатих), 3) Бостонський тест на стресостійкість, 4) тест самооцінки стресостійкості С. Коухен і Г. Вілліансона; 5) тест: «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях»; 6) тест Р. Кеттелла.

Методи статистичної обробки результатів дослідження, що включали виявлення достовірності відмінностей між групами даних, факторний аналіз,

побудова усереднених профілів. Для розрахунку статистичних показників використовувалися пакети програм SPSS 20.0 та Statistica 6.0.

База дослідження

Базою для дослідження виступили співробітники фірми «Укртехінвест». В експерименті брало участь 30 досліджуваних. Жінки у віці від 22 до 35 років. Дослідження проводилося в квітні-травні-2018 року.

Достовірність і обґрунтованість результатів дослідження забезпечується узгодженістю сукупності теоретичних положень і висновків, як між собою, так і з даними експериментальних досліджень, з результатами психологічного обстеження, застосування математичних методів обробки даних.

Наукова новизна і теоретична значність дослідження полягають в тому, що було вивчено і описано вплив конфліктної ситуації на рівень стресу у випробовуваних.

Прикладне значення дослідження полягає в розробці програми з навчання ефективного спілкуванню, яке передбачає максимально низький рівень стресу.

Робота апробована на 74-й звітній Студентській Науковій конференції.

Структура і обсяг роботи. Ця дипломна робота складається з 69 сторінок друкованого тексту (основна частина без додатків), 16 таблиць, 2 додатків, бібліографічного переліку - 62 джерела. Дипломна робота складається з вступу і 2 розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

ВИСНОВОК

На цей час проблема впливу стресу на здоров'є і діяльність людини стає все більш гострою. Одним з основних чинників стресу є деструктивні конфліктні ситуації. Проблема більшості людей полягає в невмінні конфліктувати конструктивно - з користю до всіх конфліктуючих сторін. Однак, за допомогою навчання людини грамотній поведінці в конфліктній можна уникнути непотрібних деструктивних конфліктів і, таким чином, знизити рівень стресу. Це і визначило актуальність нашого дослідження на тему: «Регулювання стресостійкості в конфліктній ситуації».

В контексті дипломної роботи ми ставили за мету: вивчити вплив конфліктних ситуацій на загальний рівень стресу організму.

Для досягнення мети дослідження були поставлені такі завдання:

- 1) розглянути існуючі в психологічній науці уявлення про стрес, конфлікт і вплив конфліктної ситуації на рівень стресу;
- 2) підібрати комплекс психодіагностичних процедур, що дозволяє визначати рівень стресостійкості і стресосприйняття, а також стратегії поведінки випробовуваних в конфліктній ситуації;
- 3) провести обробку отриманих результатів із застосуванням методів математичної статистики і аналіз отриманих результатів.

Ми використали такі методики: опитувальник Томаса-Кілмана, 2) тест на стресостійкість (Ю.В. Щербатих), 3) Бостонський тест на стресостійкість, 4) тест самооцінки стресостійкості С. Коухена і Г. Вілліансона; 5) тест «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях», 6) тест Р. Кеттелла.

У дослідженні брало участь 30 випробовуваних у віці від 22 до 35 років. З них - 30 жінок, 0 чоловіків. Дослідження проводилося в квітні-травні 2018 року.

Ми отримали наступні результати:

1) Виявлено, що найбільш сильно на рівень стресприйняття впливають такі стратегії поведінки за Томасом-Кілманом, як пристосування і уникнення;

2) Дослідження показало, що найбільш сильно на рівень стресостійкості впливають такі стратегії поведінки за Томасом-Кілманом, як співпраця і компроміс;

3) Методика з навчання випробовуваних психологічно грамотному спілкуванню, що приводиться в додатку 2, здатна знизити загальний рівень стресу організму на 13-15%;

4) Виявлено, що методика індивідуального онлайн консультування сприяла зниженню стресу по тесту Ю.В. Щербатих на 15%;

5) Методика, що приводиться в додатку 2, сприяла зниженню стресу по тесту Коухен і Вілліансона на 14%;

6) Завдяки застосуванню методики, опублікованій в додатку 2, рівень стресу по Бостонському тесту у випробовуваних знизився на 13%;

7) Як показало дослідження, методика індивідуального онлайн консультування сприяла налагодженню гармонійних стосунків у сім'ї, що відобразили всі пункти тесту «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях», крім пункту про дітей;

8) Дослідження виявило підвищення таких стратегій поведінки в конфліктній ситуації, як: компроміс (7%) і співробітництво (11%), і зниження таких стратегій поведінки в конфлікті, як уникнення (15%) і пристосування (18%).

Таким чином, можна зробити висновок, що гіпотеза нашого дослідження підтвердилася.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аболин Л.А. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости. Казань: «КГУ», 1987. – 261 с.
2. Александров Ю.И. Психофизиология: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2006. – 331 с.
3. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. М.: Сфера, 1995. – 143 с.
4. Анцупов А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 464 с.
5. Бодров В.А. Когнитивные процессы и психологический стресс // Психологический журнал. – 1996. – № 4. – С. 64-74.
6. Бородкин Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Коряк Н.М.– Новосибирск: Наука, 1989. – 189 с.
7. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. Калуга: Духовное познание, 2002. – 516 с.
8. Горизонтов П.Д. Стресс. М.: БМЭ, 1963. – 628 с.
9. Гримак Л.П. Резервы человеческой психики. М.: Политиздат, 1987. – 286 с.
10. Гришина Н.В. Обучение психологическому посредничеству при разрешении конфликтов. СПб: Питер, 2000. – 437 с.
11. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб: Питер, 2000. – 242 с.
12. Данилова Н.Я. Физиология высшей нервной деятельности / Н.Я. Данилова, А.Л. Крылова. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 406 с.
13. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. – 1994. – № 5. – С. 142-147.
14. Джерелиевская М.А. Установки коммуникативного поведения. М.: Сфера, 2000. – 126 с.
15. Донцов А.И. Проблема конфликта в западной психологии // Психологический журнал. – 1980. – № 6. – С. 119-133.

16. Евдокимов В.И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса / В.И. Евдокимов, В.Л. Марищук. – СПб.: Сентябрь, 2001. – 513 с.
17. Ершов А.А. Социально-психологические аспекты конфликтов. СПб.: Питер, 2001. – 512 с.
18. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта. М.: Сфера, 2001. – 211 с.
19. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. Ростов-на-Дону: Наука, 1998. – 167с.
20. Зуськова О.Э. Методика диагностики супружеских отношений / О.Э. Зуськова, В.П.Левкович. – М., 1987. – 128 с.
21. Карелина А.А. Психологические тесты. М.: Сфера, 2001. – 623 с.
22. Катц Д.А. Социальная психология организаций / Д.А. Катц, Р.Н. Кан. – СПб: Питер, 2000. – 438 с.
23. Козер Л. Завершение конфликта // Социальный конфликт: современные исследования. Сборник. – М.: Наука. – 1991. – № 2. – С. 27-35.
24. Козлов А.С. Регулирование и разрешение конфликтов: стратегии, подходы и индивидуальные стили. М.: Владос, 2004. – 235 с.
25. Колесникова Г.И. Психологическое консультирование. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 283 с.
26. Корнелиус Х., Выиграть может каждый: как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М: Стрингер, 1992. – 212 с.
27. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения. – М.: Академия, 2001. – 288 с.
28. Лазарус Р.С. Индивидуальная чувствительность и устойчивость к психологическому стрессу // Психологические факторы на работе и охрана здоровья. – М.: Женева. – 1989. – № 6. – С. 121-126.
29. Ласунова С.В. Конспект лекций по конфликтологии. – Одесса: ОНУ им. И.И. Мечникова, 2012. – 70 с.
30. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб: Речь, 2000. – 428 с.
31. Леонгард К. Акцентуированные личности. М.: Академия, 1988. – 320 с.

32. Леонов Н.И. Онтологическая сущность конфликта // Ярославский психологический вестник. – Выпуск 4. – 2001.– С. 60-64.
33. Леонов Н.И. Основы конфликтологии. Ижевск: Харвест, 2000. – 345 с.
34. Леонова А.В. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития / А.В. Леонова, О.Н. Чернышева. – М.: Радикс, 1995. – 242 с.
35. Личко А.Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. М., 2010. – 256 с.
36. Медведев В.И. Психологические реакции человека в экстремальных условиях. М.: Наука, 1979. – 672 с.
37. Мерлин В.С. Развитие личности в психологическом конфликте. Пермь: А-Приор, 1990. – 367 с.
38. Морозов А.В. Психология влияния. Хрестоматия. СПб: Питер, 2001. – 512 с.
39. Невлева И.М. Конфликтология (учебное пособие). СПб.: Питер, 2003. – 275 с.
40. Ноздрачев А.Д., Физиология и психология страха // Природа. – №5. – 2000. – С. 61-67.
41. Обозов Н.Н. Психология конфликта и способы его разрешения. Л.: Наука, 1991. – 108 с.
42. Орлова Э.А. Взаимодействие в конфликтной ситуации. Некоторые факторы, определяющие ход взаимодействия / Э.А. Орлова, Л.Б. Филонов. – М.: Медицина, 1976. – 342 с.
43. Писаренко В.М. Роль психики в обеспечении эмоциональной устойчивости человека // Психологический журнал. – 1986. – №1. – С. 62-72.
44. Полозова Т.А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. – 1977. – № 4. – С. 23-32.
45. Руденский Е. Социальная психология. М.: Инфра-М, 1998. – 140 с.

46. Самыгин С.И. Психология управления: Учебное пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. – 546 с.
47. Селье Г. Очерки об адапционном синдроме. М.: Гардарики, 1990. – 254с.
48. Селье Г. Стресс без дистресса. М: Наука, 1983. – 220 с.
49. Симонов П.В. Психофизиологический стресс космического полета. М.: Наука, 1975. – 530 с.
50. Скотт Д. Конфликты, пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат, 1991. – 356 с.
51. Станкин М.И. Психология общения. М.-Воронеж: МОДЭК, 2000. – 304 с.
52. Суворова В.В. Психофизиология стресса. М.: Педагогика, 1975. – 208 с.
53. Судаков К.В. Индивидуальная устойчивость к стрессу. М.: Инфра-М, 1998. –268 с.
54. Судаков К.В. Психоэмоциональный стресс М.: НИИ им. П.К. Анохина РАМН, 1992. – 353 с.
55. Теплицька О.В. Регулювання стресостійкості в конфліктній ситуації. Матеріали до 74-й звітної студентської наукової конференції / Ред.колегія: Л.М.Дунаева,Л.С.Смокова.-Одеса:”ОНУ імені І.І. Мечнікова”,2018.
- 56.Хамильтон П. Когнитивные паттерны стрессовых состояний / П. Хамильтон, Р. Хокки – М.: Радикс, 1999. – 294 с.
57. Хертель А. Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в вашей жизни. СПб.: Вернера, 2007. – 272 с.
58. Шевчук Д.А. Конфликты избегать или форсировать? Все о конфликтных ситуациях на работе, в бизнесе и личной жизни. М.: ГроссМедиа, 2009. – 440с.
59. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск: Амалфея, 1996. – 428 с.
60. Щербатых Ю. В. Экзамен и здоровье студентов. СПб: Питер, 2000. 130 с.

61. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2006. – 256 с.
62. Эйдемиллер Э.Г. Семейная психотерапия / Э.Г. Эйдемиллер, В.В. Юстицкис. – Л.: Медицина, 1989. – 344 с.