

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА

Факультет психології та соціальної роботи

кафедра загальної психології і психологічного консультування

Кваліфікаційна робота

на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

на тему: **«Вплив рівня розвитку емпатії особистості на вибір стратегії**

поведінки в конфлікті»

**«The influence of the level of development of empathy of the individual on the
choice of the strategy of behavior in the conflict»**

Виконала: студентка заочної форми навчання
спеціальності 053 Психологія

Освітня програма Психологія

Дедова Вікторія Миколаївна

Керівник к.психол.н., доц. Кокоріна Ю.Є.

Рецензент завідувач кафедри філософії, біоетики
та іноземної мови

ОНМедУ, професор, д.філос.н. Ханжи В.Б.

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
№ 4 від 29 листопада 2023р.
Завідувач кафедри

_____ Кіресва З.О.
(підпис) (ПП)

Захищено на засіданні ЕК №
протокол № від 20 р.
Оцінка /

 /
(за національною шкалою, шкалою
ECTS, бали)
Голова ДЕК

_____ (підпис) _____ (ПП)

Одеса – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРИТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ ОСОБИСТОСТІ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ	
1.1. Аналіз феномену «емпатії» в науковій літературі та особливості його вивчення	6
1.2. Основні підходи до визначення природи конфлікту в психології	15
1.3. Характеристика стратегій поведінки в конфліктній ситуації.....	26
Висновки до 1 розділу.....	36
РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ ОСОБИСТОСТІ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ	
2.1. Організація дослідження	38
2.2. Методи дослідження	39
Висновки до 2 розділу.....	42
РОЗДІЛ III. ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ ОСОБИСТОСТІ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ	
3.1. Дослідження рівня емпатії та її складових у особистості.....	44
3.2. Дослідження особистої стратегій поведінки в конфлікті.....	56
3.3. Дослідження взаємозв'язку рівня емпатії та видів стратегій поведінки особистості в конфлікті.....	63
Висновки до 3 розділу.....	70
ВИСНОВКИ	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогоднішній день основною характеристикою міжособистісних відносин є їхні емоційні засади. Ці відносини виникають та розвиваються на основі конкретних почуттів, які виникають в людей у відношенні один до одного. Враження, які виникають під час сприйняття іншої особи, відіграють ключову роль у регулюванні спілкування та взаєморозумінні. Особливий акцент робиться на емпатії як здатності емоційно реагувати на проблеми іншої людини. Це сприяє збереженню балансу у міжособистісних відносинах, робить поведінку людини соціально обумовленою та виступає як механізм взаємодії з психологічним простором іншої особи. Емпатія визначається як засіб розуміння особливостей психологічного простору іншої людини.

В науковій літературі можна знайти різне розуміння поняття «емпатія»: одні вчені розглядають емпатію як емоційний/афективний стан, в якому знаходиться людина при спогляданні переживань щодо іншої людини, який допомагає долучитися та розділити емоційний стан іншої людини (Т.І. Пашукова, Е. Stotland, О.Д. Кайріс); інші вчені описують її як інтелектуальний процес або реконструкцію, що допомагає розуміти іншу людину (L. Cottrel, R. Dymond, U. Bronfenbrenner, J. Harding, M. Gallwey); деякі вчені розглядають емпатію як інтуїтивне пізнання/здібність розуміти емоційний стан іншої особистості (Т. Шибутані, Д. Майєрс, К. Роджерс,); поєднання афективних, когнітивних та конативних компонентів (Л. Н. Джрнзаян, Н. І. Сарджвеладзе); мотив альтруїстичної поведінки (І. Стецько), цілісне ієрархічно структуроване утворення, що має свої рівні відображення переживань (Л. П. Журавльова).

Життя людини не можна розглядати поза контекстом конфлікту. Відомо, що він може загрожувати/змінювати самооцінку людини та негативно впливати на її психоемоційний та фізичний стани. Для того, щоб розуміти та регулювати негативний вплив конфліктних ситуацій на особистість, необхідно не тільки бути освіченим у різних стратегіях їх

долання, а ще й розуміти власні переживання та емоції оточення. З цим завданням справляється емпатийні здібності людини.

В науковій літературі емпатія розглядається, як один з механізмів регуляції міжособистісних конфліктів. Рефлексивно-емпатійна позиція учасників конфлікту сприяє децентралізації взаємин, дозволяючи розглядати ситуації конфлікту не лише через призму власних поглядів. Ця позиція розглядається як механізм, за допомогою якого формується розуміння переконань та цінностей іншої людини, а також готовність позитивно сприймати її.

Таким чином, емпатія займає важливе місце в конфліктній взаємодії й стає механізмом регулювання конфліктів, що підтверджує актуальність даної теми.

Об'єкт дослідження - стратегії поведінки в конфлікті.

Предмет дослідження - вплив розвитку емпатії особистості на вибір стратегії поведінки в конфлікті.

Мета дослідження – теоретично простежити та емпірично виявити взаємозв'язок між рівнем емпатичних здібностей особистості та стратегією поведінки в конфліктній ситуації.

Для реалізації мети дослідження було поставлено наступні **завдання**:

1. Розглянути механізм емпатії як психологічний феномен та основні підходів до визначення природи конфлікту як соціально-психологічного явища.
2. Вивчити та порівняти стратегії поведінки в конфлікті в групах студентів різних напрямків навчання.
3. Вивчити взаємозв'язок рівня емпатії та основні стратегії поведінки в конфлікті в групі студентів різних напрямків навчання.

Методи дослідження Для досягнення поставленої мети використовувались такі наукові методи як: історичний метод для дослідження хронологічного розвитку думки щодо розглянутих понять; метод аналізу для розчленування предмета дослідження як цілого на частини

з подальшим вивченням властивостей, будовою, функцій; метод тестування для безпосереднього проведення емпіричного дослідження; метод математичної обробки даних для підрахунку результатів отриманих в ході проведення психодіагностичного дослідження.

В експериментальній частині використовувалися: «Методика діагностики рівня емпатичних здібностей» (В.В. Бойко); Опитувальник «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томас, адаптований Н.В. Грішиною); Опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» П. П. Горностая; Опитувальник емоційної емпатії (А.Меграбян, Н.Епштейн, адаптація Ю. Орлов та Ю.Ємельянов).

Організація і база проведення емпіричної роботи. Емпіричне дослідження проводилося на online платформі Google Form.

Практичне значення роботи: Робота виконана в межах наукової тематики кафедри «Психологічні ресурси особистості в умовах викликів сьогодення» (0123U102605). Її практична значущість полягає в тому, що отримані дані можуть бути використані в роботі психолога, медіатора в професійній діяльності.

Структура роботи. Дана робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, та списку літератури, якій складається із 70 джерел. Загальний обсяг роботи становить 84 сторінки.

РОЗДІЛ I. ТЕОРИТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ ОСОБИСТОСТІ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

1.1. Аналіз феномену «емпатії» в науковій літературі та особливості його вивчення

Поняття «емпатія» набуло поширення в психологічній літературі на початку 50-х років ХХ століття. Емпатія (від грецького *Empatheia*-співпереживання) - розуміння емоційного стану, проникнення – співчуття в переживання іншої людини [12].

В «Сучасному словнику психології» дається таке її визначення: «емпатія – це відчуття, пізнання суб'єктом іманентного світу іншого індивіда, а також чуттєво-емоційна чуйність суб'єкта на негативні і позитивні переживання, почуття, емоції іншого суб'єкта як феномени рефлексивної, ментальної, чуттєвої, емотивної та мотиваційної реакцій в індивідуально - психологічних матрицях, формах співчуття, солідарності, співпереживання; самі переживання можуть бути не тільки співвіднесені до реального конкретного суб'єкта, але і до переживань, емоціям, почуттям, задумам, ідеям персонажів з літературних творів, кінематографа, сценічного мистецтва, і виступати таким чином у формі естетико-індивідуальної емпатії. Базальною модальністю процесів емпатії є ідентифікація - аналогізації - конгруетизація - кореляція одного суб'єкта з іншим суб'єктом, відкритість до почуттів іншого індивіда, його альтруїстично - респектабельне ставлення до інших людей, яке може бути пов'язане - констелліровано з мотивами надання допомоги, спонсорства індивіда» [8].

Даний феномен має певну передісторію вивчення в філософії. Інтерес до цього поняття формується в навчаннях про явище симпатії і відчуття кінця 19 - початку 20 століття, авторами яких виступають Т. Ліпс, Т.А. Рібо, А. Сміт, Г. Спенсер, А. Шопенгауер, М. Шелер, В. Штерн [2].

Як зазначає Т.П. Гаврилова [9], першим, хто ввів в психологію термін «емпатія», є Е. Тітченер, який переклав слово «емпатія» (empathy - англ.) запозичене у німецького психолога Т. Ліппса слово «відчування» (einfuhlung). Згідно з ученням Е. Тітченер, відчування, або емпатія, входячи в структуру інтроспекції, дозволяє більш об'єктивно описувати відчуття, образи і почуття в процесі сприйняття зовнішніх об'єктів [22]. Відчування для Т. Ліппса - це вид пізнання сутності предмета або об'єкта. «Об'єкт виникає для мене через апперцептивної діяльності. Коли діяльність відчувається, то, здається, що об'єкт виникає сам собою, він сам себе викликає завдяки такій діяльності» [1]. Пізнання об'єкта призводить, як вважає Т. Ліппс, до самопізнання. Тільки завдяки цьому можливий альтруїзм, бо співчуття до інших будується на наповненні його переживаннями з особистого досвіду.

Вивчення цього питання сягає своїм корінням в більш ранні філософські праці А. Бена і Г. Спенсера, в яких емпатії відповідає її смисловий еквівалент «симпатія» [8]. Симпатія була представлена в різновидах емоційного зараження (нижча форма) і співчуття з включенням в сенс таких аспектів відносин між людьми, як співучасть, чуйність, розуміння.

Спочатку зміст терміну зводився тільки до процесу відчування, емоційного відгуку. Далі розвиток уявлень про емпатії йде від розуміння її як реагування почуттями на почуття, стан - до афективно - когнітивному процесу.

Як свідчить ряд теоретичних оглядів досліджень, проведених Ю.Б. Гіппенрейтером, Т.Д. Корякиной, Н.С; Курек, Д.А. Хоустоном [11], з появою сциєнтичної традиції в психології нараховуються три етапи дослідження емпатії, які розкривають спроби психологів інтерпретувати природу емпатії як психічного явища.

Протягом першого етапу емпатія розглядалася як емоційний феномен, для її опису використовувалися терміни, пов'язані з афективною процесам. У теоретичних дослідженнях емпатія розумілася як емоційна реакція на сигнали, що передають емоційний досвід іншого. У емпатичних

дослідженнях робився акцент на особливостях реагування суб'єкта на переживання іншого [26].

Другий етап дослідження характеризується появою теорій, в яких емпатія визначається як афективно-когнітивний явище, як опосередкований емоційний відповідь на переживання іншого, зв'язаний з відображенням його внутрішніх станів, думок, почуттів і т.д.

Третій етап вивчення пов'язаний з розвитком різних видів психотерапії, в яких акцент робиться на поведінковій природі емпатії. У такого роду дослідженнях емпатія визначається як допомагає, альтруїстична поведінка, що виникає у відповідь на переживання іншого, як сприяння йому [16].

Біхевіористичне розуміння феномену емпатії представлено двома напрямками. Перше базується на ідеї, що будь-яке учіння відбувається за допомогою підкріплення, яке може бути позитивним або негативним. Поведінка суб'єкта визначається впливом на нього соціального середовища, психологічним же станом суб'єкта відводиться саме незначне місце. Позитивне підкріплення стимулює суб'єкта до дотримання норм, а негативне сприяє поведінки, витісняє негативні емоції від можливих каральних санкцій [36].

Другий напрямок пов'язаний з імітацією схвалювання поведінки. Його суть в тому, що навчання почуттям відбувається через схвалення батьками поведінки дитини, що приносить йому задоволення. Постійно схвалювану поведінку закріплюється і відтворюється дитиною вже без заохочення батьків.

Виникла концепція заміщає переживання, на цю ідею були пройняті дослідження М.Л. Хоффмана [17], який розглядав емпатію як порушення афекту у індивіда при спостереженні за станом іншого. Уявний характер взаємодії з об'єктом емпатії ділиться ним на афективний, когнітивний і мотиваційний компоненти.

У афективній формі домінує відчуття, емоційне проникнення і поділ переживань людини через відтворення його емоцій в собі. Ця форма

характеризується співпереживанням як емоційним актом егоїстичної орієнтації і співчуттям як альтруїстичного переживання безвідносно до власного благополуччя.

Когнітивна форма емпатії розуміється як акт підсвідомого випереджаючого відображення властивостей пізнавального об'єкта при дефіциті інформації про нього.

Мотиваційний компонент розглядається в зв'язку з альтруїстичною поведінкою. Альтруїстичний акт - процес безкорисливого сприяння оточуючим з готовністю жертвувати своїми особистими інтересами.

У психоаналітичній теорії вивчення феномену емпатії присвячено незначну кількість робіт. Батько психоаналізу З. Фрейд відзначав значення емпатії "в соціалізації особистості", тлумачення її механізмів він зводив до імітації явищ, пов'язуючи наслідування з ідентифікацією [9].

Ідентифікація виступає основним структурним компонентом соціалізації як несвідома імітація поведінки дорослих дитиною, що дозволяє тому освоювати моральні норми суспільства. Альтруїстичні почуття представлені як вимушена форма поведінки людини в протилежність біологічно заданих несвідомих потягів до агресії і руйнування. Подібна подвійність почуттів, на думку З. Фрейда, призводить до емоційного протиріччя. При ототожненні себе з іншими ці емоції можуть витіснятися, придушуватися або надкомпенсуватися.

А. Адлер [2] користується терміном "співпереживання". В основі співпереживання, на його думку, лежить процес ідентифікації, який згодом може перерости в більш складне явище і зупинитися в своєму розвитку. При позитивному варіанті людина розвиває в собі впевненість в своїх силах і довіру до інших. Негативний варіант веде до психічної або соціальної деградації людини. Таким чином, розвиток почуття спільності з раннього дитинства може забезпечити профілактику несприятливого життєвого стилю[13].

Представником інтелектуалістичного напрямку Жаном Піаже було введено поняття "децентрація" [30]. Децентрації протиставляється їм дитячому егоцентризму і розглядається як потреба дитини у взаємодії, що вимагає обліку точок зору інших людей. Наукові однодумці Ж. Піаже встановили, що з віком міжособистісна децентрація якісно змінюється: вона переходить від безпосереднього сприйняття ситуації до її уявного стану, проте емоційний відгук у формі співчуття на переживання респондента не призводить до розвитку альтруїстичних почуттів і виникнення стійкого мотиву допомоги іншому. Процес децентрації торкається морального знання [22].

Емпатія більшістю дослідників вивчалася як афективний процес [14]. Її когнітивна функція залишалася в тіні емоційної складової психіки. Р. Даймонд була однією з перших, хто звернув увагу на ролі емпатії в пізнанні і виділив предикативне вид емпатії.

Найбільший імпульс розвитку уявлень про емпатичний феномен у другій половині ХХ століття розроблено гуманістичної психологією, в першу чергу К. Роджерсом. Емпатія стала активно обговорюватися в контексті психотерапії, а слідом за цим - у сфері реальної людської практики педагогічного процесу, сімейного життя та ін.. [18].

В Я-психології Х. Кохута, за емпатією психотерапевта була визнана функція компенсації тієї любові і тих розуміючих відносин, яких пацієнтові не вистачало в дитинстві. Для Х. Кохута переживання емпатії піклується про дитину особи є універсальною потребою розвитку. Тому психотерапевтична ситуація повинна відтворити нормальні, без емпатичних "провалів", стосунки, щоб пацієнт міг добудувати відсутні структури Я [11]. Але в будь-якому випадку, не дивлячись на таке визнання ролі емпатії, інтерпретація залишається основним методом психоаналітичної терапії, а майстри психоаналізу просять своїх колег не перебільшувати роль емпатії [31].

Розглянемо докладно клієнт-центрований підхід Карла Роджерса і його послідовників, в якому поняття емпатії належить ключова роль.

"Центральна гіпотеза цього підходу може бути коротко сформульована так: людина в самому собі може знайти величезні ресурси для самопізнання, зміни Я - концепції, цілеспрямованої поведінки, а доступ до цих ресурсів можливий тільки при дотриманні трьох умов, які сприяють створенню фасилітації психологічного клімату" [39]. Ці умови - емпатія психотерапевта, його справжність (конгруентність) і безумовне прийняття клієнта.

Додання такого значення емпатичного розуміння зумовило глибоке опрацювання гуманістичними психологами питань про специфіку емпатії, факторах їй сприяють, функціях і значенні.

«Хрестоматійні» визначення емпатії Роджерса говорять про «способи буття з клієнтом» [11], який означає «увійти в особистий світ іншого і бути в ньому як вдома. Це означає бути чутливим до змін чуттєвих значень, безперервно відбуваються в іншій людині. Це означає тимчасове проживання життя іншого, просування в ній обережно, тонко, без судження про те, що інший усвідомлює, неначе стаєш цим іншим, але без втрати відчуття "ніби". Якщо цей відтінок зникає, то виникає стан ідентифікації» [23].

Спробуємо детально розглянути основні особливості емпатійного процесу в розумінні К. Роджерса і його послідовників.

Емпатія - не просто техніка психотерапевта. Зведення її в ранг «способу буття» з клієнтом на увазі наявність глибинної установки на особливе ставлення до клієнта. Відповідно, існує можливість навчання емпатії як техніці, але при обов'язковому розвитку установки на емпатичний спосіб буття з клієнтом. Проти захоплення "голої" технікою застерігають видатні майстри клієнт-підходу [3].

Збереження відчуття "ніби інша людина" вимагає певної психологічної зрілості самого терапевта, яка захищає його від зайвого занурення в стан клієнта та від ідентифікації з ним, надаючи безоціночне емпатичне розуміння. Терапевт лише фіксує стан, пережитий клієнтом, позначає його та вказує на його зміст, створюючи умови для більш повного та інтенсивного проживання.

Основні техніки, якими психотерапевт реалізує емпатію, такі як відображення почуттів і перефразування, говорять самі за себе.

Позицію психотерапевта, що реалізує емпатію, Ф.Е. Василюк називає позицією «співчутливого дзеркала» [18].

Роджерс розмовляв про можливість проведення психотерапії на межі свідомого, про здатність сприймати те, що інший може ледь усвідомлювати. За його думкою, якщо щось абсолютно неусвідомлено, то розкривати це не варто. Це питання викликає широку дискусію серед прихильників різних психотерапевтичних підходів.

У клієнт-центрованому підході акцент робиться на тому, що емпатичне розуміння терапевта повинно перевершувати неповне інконгруентне саморозуміння клієнта. Проте це не означає втручання в глибини несвідомого. Замість цього, це досягається завдяки високому рівню майстерності терапевта в роботі з актуальними переживаннями клієнта, точній настройці його чутливого "радара" [43].

Пробний характер емпатичних висловлювань терапевта виражається у його реакціях на переживання клієнта, що дозволяє формулювати лише гіпотези. Таким чином, терапевт постійно звертається до клієнта "для перевірки своїх вражень і уважно прислуховується до отримуваних відповідей" [44].

Основна мета емпатичного розуміння - це виявлення та розуміння "актуальних переживань клієнта". Це включає почуття, думки, фантазії, образи та тілесні відчуття як явища безпосереднього досвіду, до яких суб'єкт може звертатися багато разів у процесі пошуку їх сенсу [15].

Останні характеристики емпатичного процесу базуються на принципах глибокої довіри до людини, особливо виділених К. Роджерсом. Це вказує на "готовність приймати свідчення суб'єктивного досвіду пацієнта таким, як вони є, не розглядаючи їх як знак чогось іншого, що потрібно розшифрувати і відкинути, але як самодостатню реальність, що заслуговує на повагу і довіру" [26].

Необхідність передачі емпатії з психотерапевта на клієнта була визначена К. Роджерсом та С. Труаксом як здатність висловлювати розуміння його переживань чи внутрішньої ситуації. Кіф та Баррет-Леннард додали до своїх моделей емпатії етап вираження, що включає передачу розуміння доступною для клієнта мовою, будь то вербально чи невербально [19].

Несумнівно, навіть якщо емпатія виражена бездоганно, клієнт може "не відчувати" її. Проте, згідно з К. Роджерсом, щоб бути ефективно сприйнятою та спричинити зміни у клієнта, емпатія терапевта повинна бути вираженою, а не залишатися "узбережжям" для інтерпретації, судження та інших аналізів.

Роль емпатії в терапевтичному процесі значна. Коли клієнт відчуває, що його розуміють, емпатичне сприйняття сприяє створенню особливої атмосфери в терапевтичних відносинах і сприяє досягненню конкретних терапевтичних цілей.

1. Г. Ванершот вважає, що емпатія - це "найважливіший для терапевта спосіб висловити клієнту прийняття, відданість та теплоту" [21]. За словами Ф.Е. Василюка, суть не в тому, що терапевт "заздалегідь готовий абсолютно прийняти клієнта, незалежно від використання емпатії. Навпаки, саме застосування емпатії формує у консультанта такий настрій в процесі розмови." [14];

2. Емпатія терапевта служить клієнту моделлю цінностей в самовідношенні, надаючи йому приклад визнання, прийняття власних почуттів та довіри до власного досвіду [5];

3. Прояв емпатії стосовно переживань сприяє переміщенню уваги людини з зовнішніх аспектів обговорюваної проблеми на її внутрішній стан. Коли це внутрішнє переживання отримує ім'я, воно отримує соціальне визнання, надаючи особі цілюще відчуття права на вираження своїх станів, відчуття реальності і сутності її внутрішнього життя. Утілитися у

символічній формі, "сирий, німий і часто болісний життєвий досвід набуває конкретного смислу" [5].

Сам процес переживання, який "сприяє" терапевтичному ефекту за допомогою емпатії та інших психотерапевтичних методів, забезпечує, на думку гуманістичних психологів, остаточний терапевтичний результат [33].

Емпатія - це процес, що дозволяє нам розуміти інших, і вона є одним з механізмів взаємопізнання. Це особливий вид співчуття, що ґрунтується на глибокій гуманістичній установці і сприяє специфічному будівництву комунікації. Емпатія також виражається через "афективне розуміння" - емоційно забарвлену участь у переживаннях інших. Це розуміння іншого "зсередини", з урахуванням його внутрішніх систем координат [51].

Згідно з думкою Ф.Е. Василюка, для уточнення різних аспектів розуміння необхідно визначити особливості контекстів, в яких воно відбувається. В емпатії таким контекстом є власна феноменологічна перспектива співрозмовника або внутрішній аспект його життєвого світу [15]. Це відрізняє емпатію від інших процесів міжособистісного розуміння, таких як проекція, інтерпретація, стереотипізація, каузальна атрибуція і т.д. Наприклад, при психоаналітичній інтерпретації контекстом розуміння є "віддані конкретного аналізу уявлень про динамічні сили, які визначають свідомість і поведінку" [26]. Розуміння в контексті об'єктивних обставин іншої особи, зовнішнього аспекту її життєвого світу, виявляється швидше раціональним осмисленням [34].

Несумнівно, коли ми намагаємося сприймати інших емпатично, вдаватися в їх внутрішній світ, нам важко повністю уникнути впливу власних стереотипів, упереджень, теоретичних уявлень та "проблемних місць" нашого особистого та професійного досвіду. Тут важливою стає здатність суб'єкта емпатії до саморефлексії щодо контексту розуміння, який домінує в конкретній ситуації [10].

Отже, збереження психологічних меж спілкування та утримання власної позиції є ключовими аспектами, які відрізняють емпатію від процесу ідентифікації, як уже було зазначено.

1.2. Основні підходи до визначення природи конфлікту в психології

Звідки береться конфлікт? Як воно розвивається? Які наслідки це матиме для учасників та їхніх груп? Ці питання є центральними для соціальних і поведінкових наук, включаючи соціальну та організаційну психологію, поведінкову економіку та науку про прийняття рішень. Конфлікт виникає в різних формах, від перепалок між окремими людьми до організованої війни між культурними групами, і може бути вирішений за допомогою поведінки, яка варіюється від дебатів до насильства. І хоча конфлікт іноді приносить користь окремим особам та їхнім організаціям (De Dreu and Weingart, 2003, Jehn, 1995), ці місцеві переваги зазвичай переважають значні витрати (De Dreu, 2008).

Враховуючи безліч дослідницьких запитань, які потрібно поставити в цій галузі, і важливість відповідей для процвітання людства, конфлікт можна і було досліджено за допомогою різноманітних наукових методів і технік (Борнстайн, 2003, Де Дрю та Карневейл, 2004, Дракман, 2005). , Волтон і Даттон, 1969). Наприклад, у літературі про етнічні чи політичні конфлікти дослідження часто проводяться шляхом опитування постраждалих осіб (Bozzoli & Brück, 2009) або шляхом аналізу конкретних випадків виникнення та вирішення конфлікту (De Vries & Maoz, 2013). В організаційній поведінці конфлікти вивчали між фірмами, серед керівників, а також як всередині, так і між командами, використовуючи аналіз ситуацій (Bartunek, 1984, Gould, 1999, Gould, 2003, Morrill, 1995, Morrill et al., 2003, Owens and Sutton , 2001, Strauss та ін., 1963), якісні інтерв'ю (Behfar та ін., 2008, Behfar та ін., 2011, Bendersky та Haays, 2012, Jehn, 1995, Jehn, 1997) та опитування (Amason та Sapienza,

1997, Bendersky and Hays, 2012, Jehn et al., 1999, Jehn et al., 2010, Os et al., 2021, Todorova et al., 2014). Кожен із цих методів може забезпечити повне розуміння походження, динаміки та наслідків конфлікту.

Мало хто з учених заперечуватиме, що спілкування є невід'ємною ознакою конфлікту. Як зазначили Томас і Понді (1977) у своєму великому огляді конфліктів в організаціях, «це комунікація, з якою ми найбільше зацікавлені в розумінні управління конфліктами». Спілкування допомагає у формуванні питань, обрамленні сприйняття, перетворенні почуттів у конфлікт і розігруванні самого конфлікту (Putnam & Poole, 1987). Він функціонує як імпровізований код для сигналізації про наміри, обміну інформацією, здійснення впливу та координації результатів. Більше всього, «комунікація є засобом, за допомогою якого конфлікт стає соціально визначеним» (Саймонс, 1974).

Понад 30 років дослідники комунікації вивчають соціальні конфлікти. Спочатку пов'язані з наукою про риторику, дослідження зосереджувалися на дипломатії (Oliver, 1950, 1952) і риториці конфронтації та агітації (Bowers & Ochs, 1971; Scott & Smith, 1969). Натхненні демонстраціями в університетських містечках, рухами протесту та заворушеннями в 1960-х роках, дослідники комунікації звернули свою увагу на кризову риторику, переконання в соціальних конфліктах і риторичні стратегії примусу (Burgess, 1973; Simons, 1969, 1972, 1974a). Зокрема, Томпкінс, Фішер, Інфанте та Томпкінс (1974) застосували концепцію Беркіа до аналізу таємничості та порядку в адміністрації державного університету в розпалі конфліктів у студентському містечку.

Також зосереджуючись на публічних конфліктах, Боуерс (1974a) порівнював передбачувані витрати, потенційні винагороди та ймовірність використання різних індивідуальних та інституційних форм спілкування під час громадських суперечок. Індивіди в соціальних конфліктах відрізнялися від інституцій поданням усних і письмових петицій, залученням до колективних дій та ескалацією конфронтації; інституції, у свою чергу,

обмежувалися уникненням, контрпереконанням і ненасильницьким придушенням як захисними реакціями. Ритори також проаналізували публічний дискурс навколо арабо-ізраїльського конфлікту (Heisy, 1970) і аргументаційну компетентність переговорів Генрі Кіссінджера (Schuetz, 1978).

В науковій літературі конфлікт, у прямому сенсі, означає зіткнення, серйозну розбіжність, суперечку [29]. Методологія науки пропонує численні ключові визначення конфлікту. Згідно з соціополітичною інтерпретацією, конфлікт представляє собою зіткнення протилежних або несумісних інтересів, дій, поглядів і цілей окремих осіб, соціальних груп, чи спільнот, політичних партій, організацій, держав, а також різних соціальних (політичних, економічних) систем [42]. З соціопсихологічної перспективи конфлікт є найбільш гострим способом вирішення суперечностей, що виникають у процесі соціальної взаємодії, і полягає в протистоянні між суб'єктами конфлікту, яке зазвичай супроводжується негативними емоціями [7].

Теорії соціально-психологічної мотивації конфлікту виявляють джерела конфлікту в тому, як індивіди сприймають навколишнє середовище, локалізуються в ньому і на цій основі формують індивідуальні та групові ідентичності, які спрямовують їхню поведінку та дії. Найважливішими соціально-психологічними теоріями конфлікту є реалістична теорія групового конфлікту, теорія соціальної ідентичності та психоаналітичні/психодинамічні теорії. Відносним новачком серед цих теорій є теорія символічної політики.

Соціально-психологічні теорії конфлікту є відносно молодими і з'явилися у своїх найперших формах лише з 1960-х років. Першою з'явилася теорія реалістичного групового конфлікту (Шериф, 1966). Теорія соціальної ідентичності бере свій початок у 1970-х і 1980-х роках (Billig 1976, Tajfel 1981, Horowitz 1985). Психоаналітичні та психодинамічні теорії міжгрупових конфліктів були розроблені з кінця 1980-х років (Волкан 1988, 1992, 1994,

1998; Монтвіль 1990; Росс 1993, 1995). Теорію символічної політики розробив Кауфман (2001).

Теорія реалістичного групового конфлікту Цю теорію вперше сформулював Музафер Шеріф у 1966 році, а потім переглянув у 1988 році. Ця теорія приймає основні передумови підходу раціонального вибору, припускаючи, що міжгруповий конфлікт виникає в уявленнях членів групи щодо реальної конкуренції за дефіцит ресурсів, таким чином припускаючи, що ворожнеча між групами є результатом реальних або уявних суперечливих цілей, оскільки вони породжують міжгрупову конкуренцію. Іншими словами, динаміка, яка розвивається, коли групи беруть участь у змаганні з нульовою сумою, призводить до того, що кожна група розвиває негативні стереотипи та ворожість до іншої групи (груп), з якою вона конкурує.

Ранні вчені також критикували лінійні погляди на комунікацію, які використовуються в дослідженнях конфліктів (Hawes & Smith, 1973; Miller, 1974; Ruben, 1978). Лінійні моделі розташовували комунікацію як стрілу лучника, влучну прямо в ціль, що миттєво вплинуло на стан конфлікту (Бауерс, 1974b; Рубен, 1978). Цей підхід, орієнтований на відправника, характерний для більшості ранніх досліджень конфліктів. На противагу цій точці зору дослідники закликали зосередитися на взаємозалежних повідомленнях, які розвивалися в процесі взаємодії. Таким чином, ранні вчені-конфліктологи однозначно відкидали уявлення про те, що порушення комунікації призводять до конфлікту і що більша кількість комунікаційних пострілів у ціль вирішить суперечку (Hawes & Smith, 1973; Ruben, 1978).

Крім того, вони негативно реагували на припущення теоретиків ранньої системи про те, що конфлікт відхиляється від гармонії та нормальності (Gamson, 1968). У той час домінуючою була думка, що конфлікт створює дисбаланс у рівновазі системи і, отже, його необхідно вирішити або запобігти. Учасники конференції були однаково налякані цими антиконфліктними упередженнями та закликали вчених дослідити переваги конфлікту та поставити під сумнів роль конфлікту у зміні, а не в збереженні

існуючих систем (Miller, 1974). Зусилля розробити нові моделі комунікації та конфлікту вирости з цієї критики. Зокрема, Рубен (1978) виступав за модель живих систем, яка пов'язувала конфлікт із зростанням і змінами. На його думку, конфлікт функціонував на рівні дії, а параконфлікт функціонував на рівні символу, щоб викликати саморефлексивну природу між двома конструктами. Цей підхід поєднував конфліктну дію з формуванням сенсу (маркування та абстрагування досвіду); таким чином, конфлікт виник як циклічний, рефлексивний процес, у якому дія та формування сенсу перетинають індивідуальний та суспільний рівні. Спираючись на філософію прагматизму, Мортенсен (1974) запропонував трансакційну модель, яка віддає перевагу погляду на конфлікт у розвитку, спрямованому на охоплення всього процесу, а також його розгортання та випадкових аспектів. Цей підхід відкидав екологічний детермінізм, жорсткий редукціонізм і нав'язливі структурні моделі. Натомість він зосереджувався як на «знанні», так і на «знанні» особистої реальності та підкреслював три виміри конфлікту: (1) орієнтація, (2) інтенсивність і (3) вплив. Таким чином, цей підхід стверджував, що існування боротьби саме по собі не обов'язково є конфліктом, доки хтось не позначить її як таку. Отже, найкращими провісниками конфлікту були зміст, інтерпретації та поведінка, які виникали під час трансакцій, що розвивалися з часом.

Щоб перевірити цю модель, Мортенсен (1974) порівняв взаємодії в конфліктах високої та низької інтенсивності. Його дослідження виявило, що сторони в дуже інтенсивних конфліктах створювали цикли, що самореалізуються, використовуючи порівняльні оцінки, звинувачувальні заяви та полярні претензії. Навпаки, учасники конфліктів низької інтенсивності говорили більш обдуманно протягом довших періодів часу та використовували менше переривань, більше кваліфікаторів і менше заяв про зобов'язання, ніж учасники суперечок високої інтенсивності. Відстежуючи розвиток інтенсивності конфлікту з часом, модель трансакцій показала, як сторони спільно створювали конфлікт комунікативно [49].

Суть визначення конфлікту полягає в тому, щоб відмежувати його від суміжних понять, таких як ворожнеча, незгода та непорозуміння. Один із внесок, який Кельтнер (1994) зробив у цій галузі, полягав у розробці спектру боротьби, у якому він показав, як різняться типи конфліктів між процесами, стосунками, комунікацією, втручанням і результатами. Завдяки цьому спектру дослідники могли розрізнити пов'язані поняття, такі як розбіжності, суперечки та війни. Ця концептуалізація також врахувала занепокоєння Саймонса (1974b) щодо того, що більшість визначень конфліктів надто зосереджуються на раціональних ситуаціях і ігнорують нереалістичні або дуже мінливі конфлікти [29].

Починаючи з 1970-х років, дослідники комунікації прийняли загальні припущення щодо природи конфлікту. Ці припущення згруповані в три категорії: (1) суб'єктивна/об'єктивна основа, (2) нормальність конфлікту та (3) його функціональний характер проти дисфункціонального [25].

Одна з ключових дебатів на конференції 1972 року стосувалась питання про те, чи існує конфлікт «там» у реальному світі, чи сторони повинні його сприймати чи соціально створювати (Miller, 1974; Simons, 1974b; Steinfatt & Miller, 1974). Не дивно, що вчені-емпірики наголошували на фізичних аспектах конфлікту, наприклад, обмежених ресурсах, економічній і матеріальній основі боротьби, тоді як феноменологи виступали за суб'єктивні визначення. Інші вчені вважали, що об'єктивні ситуаційні чинники породжують уявні конфлікти, які змінювалися матеріальними обставинами (Mortensen, 1974). Але навіть вчені, які сприймали обидві точки зору, мали однозначно орієнтований на одержувача погляд на комунікацію.

Дослідники комунікації вважали, що конфлікт може бути функціональним і дисфункціональним. Конфлікт був дуже корисним для запобігання стагнації системи, стимулювання інтересу та цікавості, сприяння згуртованості в групах, роботи як запобіжного клапана для вираження проблем та виклику змін. Навпаки, це може завдати шкоди стосункам, спричинити негнучку поведінку, погіршити комунікативність і призвести до

загострення тупикових ситуацій (Coser, 1956; Deutsch, 1973). Хоча вчені дотримувалися обох припущень, вони рідко вивчали продуктивний внесок конфлікту [48].

Таким чином, дослідники комунікації зазвичай зосереджувалися на запобіганні деструктивним або дуже ескалаційним конфліктам. Деструктивними конфліктами були конфлікти, в яких учасники суперечок ігнорували початкові цілі, а замість цього мали на меті завдати шкоди або знищити один одного (Deutsch, 1973). Деструктивні конфлікти загострювалися через збільшення розміру та кількості конфліктних питань, покладаючись на силові стратегії та тактики та збільшуючи витрати, які учасники були готові нести. По суті, дослідники комунікацій прийняли припущення, що конфлікт є корисним і продуктивним, але вони зосередили свої дослідження на запобіганні деструктивним моделям конфліктів.

Виходячи з класичних досліджень Уолтона та МакКерсі (1965) щодо колективних переговорів, інтегративні та розподільні переговори стосуються двох із чотирьох підпроцесів, які характеризують конфліктну взаємодію. До 1960-х років дослідження та практика були зосереджені на розподільчих переговорах, у яких учасники переговорів розглядали свої цілі як фіксовану суму в конфліктах типу виграш-програш. Розподільча модель підкреслювала приховування інформації, вивчення точки опору вашого опонента та використання стратегій і тактик для отримання найбільшої частки «фіксованого пирога». На противагу цьому, інтегративні підходи розглядали переговори як змінну суму в безпрограшних ситуаціях. Інтегративна модель пропагувала обмін інформацією, участь у вирішенні проблем, пошук альтернативних рішень, поступки та розуміння потреб та інтересів іншої сторони (Putnam & Poole, 1987) [6].

Подібно до досліджень інтегративних і розподільних переговорів, модель подвійного інтересу зосереджена на стилях управління конфліктами. Спочатку розроблений Блейком і Мутоном (1964) і вдосконалений за допомогою інструменту MODE (1977) Кілмана і Томаса, цей підхід

зосереджувався на п'яти класичних стилях або схильностях до управління конфліктом. Сформовані двома вимірами — агресивністю чи турботою про себе та приналежність або турботою про інших — ці стилі відображали індивідуальний вибір щодо управління конфліктами [4].

Дослідження нерозв'язних та етнополітичних конфліктів представили нові моделі для розуміння ролі спілкування в конфліктах, особливо тих, що ґрунтуються на груповій ідентичності (Ellis, 2006; Fiol, Pratt, & O'Connor, 2009; Putnam & Wondolleck, 2003). Нерозв'язні конфлікти включають дисбаланс сил, загрози ідентичності певних груп, соціальне та політичне відокремлення груп і екстремальні емоційні реакції (Ellis, 2006). У таких конфліктах ідентичність групи часто визначається через протилежність іншій групі. Комунікація є центральною для нерозв'язних конфліктів як через мікро-, так і макровзаємодії, у яких символи та значення впливають із соціальних і політичних обставин, які прив'язують людей до соціальних систем. Комунікація відіграє центральну роль в управлінні цими суперечками через мовні моделі, що глибоко вкорінені в змінах першого та другого порядку, які призводять до трансформації конфлікту, а не до стійкості чи чогось іншого (Ellis, 2006). Зміни другого порядку впливають на зміст і реляційні аспекти повідомлень (Pearce & Littlejohn, 1997), створюючи атмосферу, в якій учасники можуть говорити про сприйняття один одного через інтерактивні групи вирішення проблем (Kelman, 1997), групи діалогу (Maosz & Ellis, 2006), а також вибачення та примирення (Doxtader, 2003) [24].

Іншою основною сферою конфлікту, яку досліджували ранні дослідники, було посередництво. Посередництво відрізнялося від переговорів тим, що третя сторона втрутилася, щоб допомогти сторонам врегулювати конфлікт. На відміну від арбітражу, медіатори не ухвалювали рішень; натомість вони використовували комунікативні навички, щоб направляти сторони через обговорення по суті, спостерігати за процесом і мотивувати сторони досягти врегулювання [45].

Спираючись на дослідження переговорів, початкові дослідження комунікації та посередництва порівнювали стратегії та тактики, фази успішного та неуспішного посередництва, а також моделі спілкування компетентних медіаторів. Одне з найперших досліджень у цій галузі було зосереджено на переконанні та боролось з відмінностями між блефом, примусом і впливом у посередництві (Keltner, 1965). У цьому дослідженні також було підкреслено роль посередника у формулюванні питань для учасників суперечки, служачи каналом спілкування між сторонами та допомагаючи сторонам шукати рішення.

Отже, роль різних тактик на різних етапах медіації вказує на потребу в моделях компетенції, заснованих на відповідному часовому вимірі втручання медіатора (Donohue, 1989, 1991). Наприклад, щоб уникнути конфліктних циклів, медіатори повинні втручатися негайно після нападу сперечальника на іншу сторону. Щоб пристосуватися до емоційної інтенсивності сперечальників, посередникам потрібно було посилити фреймінг на початку процесу, використовувати стратегії структурування в середині та зменшити інтенсивність мови на останніх стадіях (Donohue, 1991). Продовження роботи, зокрема щодо посередництва однолітків і громади, включало перцептуальні та структурні фактори, які впливали на процес (Burrell, Donohue, & Allen, 1990) [25].

З'явилися моделі переговорів і посередництва, що ґрунтуються на феміністичній теорії, і поставили під сумнів домінуючі припущення щодо обміну, взаємності та поступок, які характеризують інтегративні та розподільні переговори (Колб і Путнам, 1997; Путнам і Колб, 2000). Цей огляд цих трьох моделей вказує на те, що галузь явно дозріла з початку свого існування в 1960-х і 1970-х роках, особливо з точки зору дослідницького контексту та методів [39].

Мовні та дискурсивні аналітики досліджували вибір слів, відображали компоненти наративів і відстежували чергування та зміни тем. Використовуючи етнографічні підходи, дослідники робили записи на місцях,

проводили глибокі інтерв'ю з учасниками та вивчали відповідні документи (Cobb, 1994; Putnam et al., 1991). Дослідники переговорів щодо захоплення заручників не лише спостерігали за симуляціями навчання, а й розмовляли з учасниками переговорів про спостережувану взаємодію (Rogan, Hammer, & Van Zandt, 1997). Вчені також використовували поглиблені тематичні дослідження, щоб проаналізувати розширення прав і можливостей у посередництві (Bush & Folger, 1994, 2005; Shailor, 1994) і відстежити розвиток затяжних конфліктів (Cloud, 2005; Putnam & Peterson, 2003). Ці підходи ілюструють різноманіття методів дослідження, які вчені-конфліктологи використовували протягом останніх кількох десятиліть [40].

Дослідження конфліктних стилів також розглядають спілкування як структурну змінну, яка певним чином формує схильність до конфлікту. У цьому дослідженні розглядаються індивідуальні переваги вирішення конфліктів і зв'язки між цими перевагами та іншими структурними змінними, такими як стать, організаційна роль або тип подружніх стосунків (Cai & Fink, 2002; Lee & Rogan, 1991). Інші дослідники просять респондентів пригадати тактику чи стратегію, яку вони використовують у конкретному епізоді конфлікту (Canary & Spitzberg, 1989), наскільки точні чи упереджені подружжя прогнозують стратегії свого партнера (Segrin, Hanzal, & Domschke, 2009). та інформацію, яка використовується під час планування сесії переговорів (Jordan & Roloff, 1997).

Основною подією в стилях конфлікту за останнє десятиліття є робота над уникненням конфліктів, особливо в інтимних ситуаціях (Afifi, McManus, Steuber, & CoHo, 2009). Причини, через які близькі люди утримують скарги або уникають конфліктів, включають почуття безсилля, страх словесної чи фізичної агресії або відсутність навичок спілкування (Cloven & Roloff, 1993; Roloff & Solomon, 2002). Інші партнери чекають, доки не настане відповідний час, щоб звернутися до партнера щодо суперечливої проблеми (Ролофф і Райт, 2009). Вчені розробили складні типології уникнення конфліктів, які стосуються як цілей взаємодії, так і відносин з іншими стилями конфлікту.

Зокрема, пари відрізняються за використанням відступу, удавання, виходу, обходу, пасивного домінування та поступки як типів стратегій уникнення (Wang, Fink, & Cai, 2012). Чим більше подружжя незадоволені своїми стосунками, тим більше вони уникають конфлікту, і тим більше це впливає на задоволеність стосунками, особливо для жінок (Afifi et al., 2009). Однак для багатьох пар уникнення конфліктів є способом, за допомогою якого пари «розв'язують свої битви» і терплять нечасті та незначні подразники (Ролофф і Соломон, 2002) [48].

Дослідження, які використовують процесну перспективу, зосереджуються на розвитку взаємопов'язаних моделей спілкування та конфлікту з часом. Таким чином, спілкування формує саму природу конфлікту через еволюцію соціальної взаємодії. Замість того, щоб досліджувати категорії повідомлень як змінні, що формують результати, науковці досліджують зв'язки між цими повідомленнями, закономірності, що випливають із цих зв'язків, і роль комунікації в створенні конфлікту. Дослідження, які охоплюють процесний підхід, поділяються на чотири сфери: (1) послідовні суперечки, (2) послідовні шаблони, (3) фазове та етапне дослідження та (4) розробка проблеми [51].

Все більше літератури досліджує природу серійних суперечок у міжособистісних стосунках. Послідовні суперечки — це повторювані конфлікти на одну тему протягом певного періоду часу без вирішення. Ці шаблони стають передбачуваними та дисфункціональними, як правило, вдаючись до шаблону спілкування «вимагання/відмови» (Ролофф і Резнік, 2008). Вимога/відмова відбувається, коли одна сторона набридає або вимагає, а інша відмовляється або уникає конфлікту (Caughlin, 2002; Caughlin & Scott, 2010). Як серійні сварки, так і шаблони вимагання–усунення впливають на якість стосунків і збільшують стрес після епізодів конфлікту (Malis & Roloff, 2006) [52].

Дослідження метафор, які члени організації використовують щодо конфлікту, виявили три прототиби: (1) конфлікт як війна/руйнування, (2)

конфлікт як безсилля/нерівність, (3) конфлікт як можливість/вирішення (Burrell, Buzzanell, & McMillan, 1992) [7].

1.3. Характеристика стратегій поведінки в конфліктній ситуації

Конфліктна поведінка - це взаємодія учасників конфлікту через протилежно спрямовані дії. Ці дії втілюють приховані процеси розумової, емоційної та вольової сфер опонентів, недоступні для зовнішнього сприйняття. Видима соціальна реальність конфлікту формується через чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони та обмеження інтересів опонента. Оскільки дії опонентів в значній мірі впливають із попередніх дій один одного, тобто взаємозумовлюються, то в будь-якому конфлікті вони набувають характеру взаємодії [23].

Спочатку розглянемо термін "конфліктні форми поведінки". Це визначає стиль поведінки людини, який може включати фізичну, вербальну, непрямую агресію, роздратування, негативізм, образи, підозрілість та інші аспекти, і який визначає виникнення конфліктів [40].

Аналіз психологічної літератури вказує на різні підходи вчених до пояснення чинників, які впливають на виникнення та розвиток конфліктних форм поведінки. Зокрема, вказується на соціально-психологічні (об'єктивні) та індивідуально-психологічні (суб'єктивні) детермінанти [37], внутрішні і зовнішні суперечності за Л.І. Божович [11], а також вплив психологічних властивостей особистості, які формуються природними задатками індивіда, його соціальним досвідом і обумовлюються взаємодією суб'єктивних і об'єктивних чинників за Л.О. Петровською, Н.І. Пов'якель та В.І. Ілійчуком [17].

Суперечності, які визначають внутрішньоособистісний конфлікт, є однією з передумов виникнення конфліктних форм поведінки, за допомогою досліджень таких авторів, як В.П. Бурлачук, Е.О. Донченко, Г.М. Дубчак, К. Левін, Н.І. Непомняща, Т.М. Титаренко, К. Хорні, З. Фрейд та ін. [26].

Обґрунтування об'єктивно-суб'єктивного характеру причин конфліктних форм поведінки є досить продуктивним у визначенні способів їх уникнення та розробці оптимальної стратегії поведінки людей у типових конфліктах. Об'єктивні причини головним чином пов'язані з обставинами соціальної взаємодії, що викликають зіткнення інтересів, думок, установок тощо. Ці об'єктивні причини призводять до формування передконфліктних обставин, які є об'єктивною складовою передконфліктної ситуації [33].

Суб'єктивні причини переважно пов'язані із індивідуально-психологічними особливостями опонентів, які призводять до того, що вони обирають конфліктний шлях розв'язання об'єктивних протиріч. Це означає, що особа відмовляється від компромісу, не ухиляється від конфлікту та не намагається спільно з опонентом знайти взаємовигідне рішення протиріччя, а вибирає стратегію протидії. Практично в будь-якій передконфліктній ситуації існує можливість обрати конфліктний чи один з неконфліктних шляхів вирішення.

Причини, які призводять до того, що людина обирає конфліктну поведінку, в основному мають суб'єктивний характер [39]. Короткий аналіз взаємозв'язків між об'єктивними і суб'єктивними причинами конфліктної поведінки дозволяє виокремити наступне.

За словами Н.І. Пов'якеля, у конфліктній поведінці має місце комплекс об'єктивно-суб'єктивних причин [28]. Проведений аналіз психологічної літератури стосовно виникнення конфліктної поведінки підтверджує, що основними учасниками конфліктів з оточуючими є люди з негнучким та ригідним характером. Ці особи неприйнятно реагують на альтернативні форми поведінки, які суперечать їхнім принципам і цінностям. Зазвичай вони проявляють інертність, повільність у пристосуванні до нового середовища, обмежену комунікацію, виражену егоцентричність та відмову від компромісів.

У той же час, емпатія виявляється протилежною характеристикою. Досліджено, що емпатичні люди, які здатні розуміти точку зору інших,

виявляють привітливості, оптимізм, сердечність і менше схильні до вступу в конфлікти.

Ще однією причиною виникнення конфліктних форм поведінки може бути постійне прагнення до визнання та поваги оточуючих, а також бажання займати більш престижне та впливове положення в групі. Особа з цією настановою вважає себе центром усього, зазвичай не враховує інші точки зору та не враховує інтереси інших.

Також, виникненню конфліктної поведінки може сприяти низький рівень розвитку свідомості та самосвідомості у сприйнятті різноманітних непередбачуваних соціальних ситуацій. У такому випадку людина не вміє об'єктивно оцінювати можливі варіанти поведінки, оскільки уникає збору додаткової інформації та аналізу, віддаючи перевагу швидким рішенням.

Сприятливою основою для виникнення конфліктної поведінки є несумісність між уявленням людини про те, якою вона повинна бути (ідеальний образ), і її фактичною самооцінкою. Знижений рівень особистісної адаптованості та надмірна проникливість у взаємодії з оточуючою дійсністю прямо пов'язані з низькою самооцінкою, яку особа намагається компенсувати, створюючи ідеалізований образ.

Особистість прагне відповідати створеному образу, розглядає власні неусвідомлені недоліки як домінантні якості і тлумачить їх як засоби досягнення важливих цілей, наприклад, агресивність розглядається як вияв сили. У подальшому така людина проявляє негнучкість у взаємодії, оскільки відсутнє самопізнання і відсутні адекватні форми поведінки.

Завищена самооцінка спричиняє конфлікти з оточенням, яке не сприймає розбіжності між власним уявленням особистості та її реальними можливостями. У своєму дослідженні конфліктної поведінки, А.Я. Анцупов [29] вказує, що люди використовують різні тактики впливу на опонента у конфлікті з метою задоволення своїх потреб та вирішення ситуації. Автор виділяє конфліктні форми поведінки, які поділяються на жорсткі, нейтральні

та м'які, відзначаючи, що прояв конфліктної поведінки може відбуватися від м'якої до більш жорсткої форми.

Захоплення та утримання об'єкта конфлікту виникає в ситуаціях, де конфліктована сторона визначається матеріальними обставинами. Це може стосуватися як міжособистісних конфліктів, так і конфліктів на міжгруповому чи міждержавному рівні.

Фізичне насильство може виявлятися через різноманітні методи, такі як пошкодження матеріальних цінностей, фізичний тиск, завдання тілесних ушкоджень (включаючи смертельні), припинення чужої діяльності, завдача болю та інші прийоми [40].

Психологічне насильство спонукає опонента до почуття образи, порушує його самолюбство, гідність та честь. Його прояви включають у себе образу, грубі жести, образливі висловлення, негативні оцінки особистості, застосування дискримінаційних заходів, поширення наклепів, дезінформацію, обман, приниження, жорсткий контроль над поведінкою та діяльністю, а також диктат у міжособистісних відносинах.

Тиск представляє собою широкий спектр прийомів, що включають в себе пред'явлення вимог, вказівок, наказів, погроз, включаючи ультиматуми, витягування компромату та шантаж [29].

Демонстративні дії використовуються для привертання уваги оточуючих до особи. Це може включати публічні заяви та скарги щодо стану здоров'я, відсутності на роботі, свідомо неудачну спробу самогубства, яка не скасовує зобов'язань (наприклад, нескінченні голодування, блокування залізничних колій, автомагістралей, використання транспарантів, плакатів, гасел і т.п.) [47].

Санкціонування впливає на опонента через стягнення, збільшення робочого навантаження, настановлення заборон, введення блокад, відмову від виконання розпоряджень з будь-якої причини або відкрите відмовлення від їх виконання.

Коаліція - це зусилля для посилення свого статусу в конфлікті. Це включає утворення союзів, розширення групи підтримки шляхом залучення керівників, громадськості, друзів, родичів, використання ЗМІ, а також взаємодію з різними органами влади.

Фіксація своєї позиції базується на використанні фактів та логіки для обґрунтування власної точки зору. Це включає переконання, прохання, критику, висунення пропозицій і інше [46].

Дружелюбність охоплює ввічливе спілкування, підкреслення спільних інтересів, демонстрацію готовності вирішувати проблеми, представлення необхідної інформації, пропозицію допомоги, надання послуг, вибачення та заохочення.

Угода передбачає взаємний обмін благами, обіцянками та вибаченнями. Крім того, виділяють раціональні форми конфліктної поведінки, такі як фіксація своєї позиції і дружелюбність, а також ірраціональні, такі як тиск і психологічне насильство [31].

Визначальне значення в оцінці моделей та стратегій поведінки особистості в конфлікті має взаємодія з протилежною стороною та вагомість міжособистісних відносин для неї. Якщо для одного учасника конфлікту міжособистісні зв'язки з іншими учасниками (наприклад, дружба, партнерство, любов тощо) є несуттєвими, його поведінка в конфлікті може виявлятися деструктивною або приймати крайні позиції в стратегії (використання примусу, боротьба, суперництво). З іншого боку, якщо суб'єкт вважає міжособистісні стосунки найважливішими, це, зазвичай, сприяє конструктивному поведінці в конфлікті, спрямованій на компроміс, співробітництво, догляд або вибір оптимальних рішень.

Широкий розповсюдження в галузі конфліктології отримала двовимірна модель стратегій поведінки особистості в конфліктній взаємодії, розроблена К. Томасом і Р. Кілліменом. Заснована на цій моделі є орієнтація учасників конфлікту на свої та інтереси протилежної сторони [12].

Оцінка інтересів в конфлікті становить якісну характеристику обраної стратегії поведінки, проте у моделі Томаса-Кіллена вона асоціюється з кількісними параметрами: низьким, середнім або високим рівнем спрямованості на інтереси.

Однією з виділених стратегій поведінки в конфлікті, запропонованих Томасом-Кілленом, є стратегія примусу (боротьба, суперництво). Особа, яка обирає цю стратегію, встановлює свої інтереси значно вище інтересів опонента, і, можна сказати, що останній абсолютно не цікавить її. Вибір стратегії примусу свідчить про вибір між боротьбою та взаєминами [14].

Якщо особистість обирає боротьбу, її стиль поведінки характеризується деструктивною моделлю. У цьому випадку використовується активно влада, сила закону, зв'язки, авторитет та інші засоби. Ефективність цього підходу виявляється лише в двох ситуаціях. По-перше, при захисті своїх інтересів від нападу конфліктної особистості, яка може відмовлятися виконувати завдання і відмовляється взяти на себе відповідальність. По-друге, при загрозі знищення організації або колективу, що породжує ситуацію конкуренції. Це часто відзначається при реформуванні підприємств і установ, де зіткнення інтересів може призвести до жорсткої позиції [38].

Узагальнюючи, можна сказати, що цей стиль варто використовувати у таких випадках, коли людина відчуває, що немає іншої альтернативи, і, отже, немає чого втрачати; перебуває в точці біфуркації, яка вимагає негайної реакції; не може показати групі людей, що перебуває в скруті, оскільки сподіваються на неї; має авторитет у прийнятті рішень, і людині здається, що запропоноване рішення є найкращим; необхідно прийняти незвичайне рішення; результат є вельми важливим для людини, і вона робить велику ставку на своє рішення виниклої проблеми; рішення повинно бути прийняте швидко, і людина має достатньо влади для цього [7].

Стратегія уникання виявляється у бажанні уникнути участі в конфлікті. Ця стратегія характеризується низьким рівнем спрямованості як на особисті інтереси, так і на інтереси супротивника і передбачає взаємну поступку [13].

Під час аналізу цієї стратегії важливо враховувати два варіанти її виявлення:

Предмет конфлікту не має особливої важливості для жодного з суб'єктів і адекватно відображений в образах конфліктної ситуації.

Навпаки, предмет спору важливий для одного або обох сторін, але занижений в образах конфліктної ситуації, що означає, що суб'єкти конфліктної взаємодії сприймають його як несуттєвий.

У першому випадку конфлікт може врегулюватися, а в другому може виникнути повторний конфлікт. Таким чином, ця стратегія може бути застосована у таких ситуаціях: коли результат не є для вас настільки важливим, щоб витратити на нього сили; коли у вас важкий день, і вирішення проблеми може призвести до додаткових неприємностей; коли ситуація досягла критичної точки, і вам бажається її швидше охолодити; коли ви хочете зекономити час для знаходження інформації або залучення підтримки; коли у вас обмежений час для вирішення проблеми або вирішення її за вашим бажанням; коли ви усвідомлюєте, що не можете чи навіть не бажаєте вирішити конфлікт на свою користь; коли ви відчуваєте, що інша сторона має більше сил або впливу [16].

Особистість, що використовує стратегію ухилення, прагне уникнути конфлікту. Оцінка власних інтересів низька, тоді як інтереси інших вважаються високими. Таким чином, особа, яка обирає стратегію ухилення, жертвує своїми інтересами на користь інтересів опонента.

Ця стратегія, у певному сенсі, аналогічна стратегії примусу, де вибір залежить від значущості предмета конфлікту і важливості міжособистісних відносин. Однак, на відміну від стратегії боротьби, стратегія ухилення більше акцентується на міжособистісних відносинах.

Аналізуючи цю стратегію, важливо зауважити, що це тактика рішучої боротьби за перемогу. Ухилення може розглядатися як спроба досягти своїх цілей через активне уникаючи конфлікту. Ця стратегія може бути визначальною для особи через її індивідуально-психологічні особливості.

Наприклад, вона може бути характерною для конфліктної особистості "безконфліктного" типу. Однак важливо зауважити, що ця стратегія може вести до деструктивного спрямування конфлікту, особливо коли вчинки призводять до неправильної оцінки предмета конфлікту (його недооцінка для себе). У такому випадку обрана стратегія може бути формою самообману і не призводити до ефективного вирішення конфлікту [33];

Іншими словами, дану стратегію можна використовувати, коли ви маєте на меті зберегти мир та позитивні відносини; розумієте, що для іншої людини результат є значно важливішим, ніж для вас; не маєте достатньо влади чи слабких шансів на перемогу; не дуже турбуєтеся про те, що трапилося; вважаєте, що з даної ситуації інша особа може винести корисний урок, якщо ви згодні відступити; важливіше для вас зберегти взаємини, ніж активно захищати свої інтереси.

Важливо зауважити, що стратегія ухилення є обґрунтованою лише тоді, коли умови для вирішення конфлікту ще не сформувалися. У такому випадку вона сприяє тимчасовому затишшю і є важливим етапом на шляху до конструктивного вирішення конфліктної ситуації.

Компромісну стратегію поведінки можна описати як збалансований підхід до інтересів конфлікуючих сторін або як стратегію взаємодії [27]. Стратегія компромісу сприяє позитивному розвитку міжособистісних відносин. При аналізі цієї стратегії важливо враховувати наступні ключові моменти:

Компроміс не слід розглядати як остаточний спосіб вирішення конфлікту. Взаємна поступка є етапом у пошуку прийняттого рішення проблеми.

Компроміс може бути ефективним у вирішенні конфліктної ситуації, але це може відбутися лише при зміні обставин, які призвели до напруженості. Наприклад, конфлікт між робітниками, які претендували на одне місце, може вирішитися, якщо це місце втрачає свою актуальність через скорочення.

Компроміс може мати як активну, так і пасивну форму. Активний компроміс включає укладення чітких договорів та взяття на себе зобов'язань. Пасивний компроміс полягає у відмові від активних дій для досягнення взаємних поступок в певних умовах.

Відсутність активної боротьби у взаємодії може призвести до пасивного компромісу, забезпеченого бездіяльністю суб'єктів конфлікту. Це може дозволити уникнути руйнування взаємин між сторонами конфлікту.

Важливим є усвідомлення того, що умови компромісу можуть бути встановлені на основі невірних уявлень про конфліктну ситуацію [10].

Цю стратегію застосовують у таких випадках: коли сила влади між сторонами однакова, а їхні інтереси взаємовиключні; коли необхідно швидко вирішити ситуацію через обмежений час; коли не вимагається високого рівня деталізації у рішенні; коли короточасна вигода є пріоритетом; коли інші підходи виявилися неефективними; коли компроміс сприятиме збереженню стосунків, а вам важливо отримати щось, навіть якщо це не є повним задоволенням [42].

Н.В. Грішина стверджує, що поняття компромісу має близьке значення до терміну "консенсус". Їх об'єднує той факт, що обидва вони відображають взаємні дії суб'єктів соціальної взаємодії. Таким чином, при аналізі та обговоренні стратегії компромісу важливо враховувати соціальні норми та механізми досягнення консенсусу [32].

Особистість, яка використовує стратегію співробітництва, високо цінує як інтереси своїх опонентів, так і свої власні. Основа цієї стратегії полягає в установленні балансу інтересів та визнанні цінності міжособистісних відносин.

Вибір даної стратегії значущий, особливо у відношенні предмету конфлікту. Якщо цей предмет є критично важливим для одного чи обох учасників конфлікту, то співпраця може бути неможливою. У такому випадку вибір припадає на стратегію боротьби та суперництва. Співпраця стає можливою лише в тому випадку, коли складний предмет конфлікту

допускає маневр інтересів сторін, сприяючи їхньому спільному існуванню в межах виниклої проблеми і сприяючи розвитку ситуації в позитивному напрямку.

Отже, цей підхід можна використовувати у таких випадках: коли для сторін конфлікту дуже важливий результат, і тому ніхто не має наміру уступати; коли взаємини вже тривали і міцні; коли у вас є достатньо часу для вирішення проблеми; коли вам відомі побажання опонента щодо цієї проблеми; коли обидві сторони готові не лише чути, але й слухати одна одну; коли сторони бажають вирішувати питання на рівних умовах [34].

Стратегія співробітництва охоплює всі раніше згадані стратегії (догляд, поступка, компроміс, протиборство), але вони виступають лише як підпорядковані фактори в розвитку психологічних взаємин між суб'єктами конфлікту.

Стратегія співробітництва, вважаючи її однією з найскладніших, виражає бажання опонентів спільно вирішити існуючу проблему.

Вибір стратегії поведінки в конфлікті залежить від багатьох факторів, які можна розділити на дві групи: чинники ситуації та особистісні чинники.

Стратегії поведінки в конфлікті фактично втілюються через різноманітні тактики (сукупність способів впливу на опонента, конкретні засоби і методи реалізації стратегії). Важливо зауважити, що одна і та ж тактика може бути використана в різних стратегіях.

Виділяються різноманітні тактики впливу на опонента, серед яких:

Захоплення і утримання об'єкта конфлікту:

Застосовується в ситуаціях, де відбувається боротьба за матеріальний об'єкт.

Фізичне насильство:

Включає знищення матеріальних цінностей, фізичні ушкодження, тиск, катування, блокування силою дій опонента і т.д.

Психологічний тиск: Спрямований на образ опонента, ущемлення його гідності та самолюбства. Може включати образу, грубі жести, негативну

оцінку особистості, дискримінацію, обман, наклеп, дезінформацію, жорсткий контроль за поведінкою, міжособистісний диктат і т.д.

Демонстративні дії: Застосовуються з метою привернення уваги оточуючих до своєї особи. Можуть включати публічні висловлювання і скарги, спроби самогубства, акти громадянської непокори і т.д.

Санкціонування: Вплив на опонента за допомогою службових покарань, підвищення робочого навантаження, накладення заборон, блокування, невиконання розпоряджень і т.д.

Коаліція: Має на меті посилення свого рангу в конфлікті через утворення спілок, угруповань та інше, а також апеляцію за підтримкою до різних інстанцій та груп.

Фіксація своєї позиції: Заснована на використанні фактів та логіки для аргументації своєї позиції. Включає прохання, критику, переконання, висунення пропозицій і т.д.

Дружелюбність: Включає коректне звернення, підкреслення спільного, демонстрацію готовності вирішувати проблему, пропозиції допомоги, акцентуацію готовності до діалогу, вибачення, заохочення і т.д.

Угода: Передбачає взаємний обмін благами, обіцянками, поступками, вибаченнями та іншими компромісами [34].

Висновки за 1 розділом

Таким чином, у науковій літературі опис зв'язку емпатії та стратегій поведінки в конфлікті досліджується в рамках соціальної психології, конфліктології та інших відповідних наукових галузей.

Багато досліджень вказують на те, що особи з вищим рівнем емпатії схильні до використання м'яких стратегій вирішення конфліктів, таких як компроміс та співпраця. Емпатія може допомагати у розумінні потреб інших учасників конфлікту, що, в свою чергу, сприяє більш конструктивним вирішенням.

Емпатія може полегшувати ефективність комунікації в конфліктних ситуаціях. Здатність відчувати емоції та погляди інших може створити базу для ефективного обговорення та знаходження спільних рішень.

Особи з вищим рівнем емпатії можуть бути менш схильні до виявлення агресії в конфлікті. Розуміння становища інших може допомогти запобігти виникненню конфліктів або сприяти їхньому швидкому вирішенню.

Деякі дослідження розглядають, як культурні чинники можуть впливати на зв'язок між емпатією та стратегіями в конфлікті. Різні культури можуть розуміти та виражати емпатію по-різному, що може впливати на взаємодію в конфлікті.

Деякі дослідження досліджують ефективність тренінгів з розвитку емпатії в контексті управління конфліктами. Підвищення рівня емпатії через спеціальні програми може впливати на стратегії вирішення конфліктів.

Протягом тривалого періоду, починаючи з античних часів, психологічний феномен емпатії був об'єктом вивчення. Узагальнено, емпатія - це відчуття та розуміння суб'єктом внутрішнього світу іншої особи, а також чутливість суб'єкта до негативних і позитивних переживань, почуттів та емоцій іншого. Це виявляється у рефлексивних, ментальних, чуттєвих, емоційних та мотиваційних реакціях, в індивідуально-психологічних матрицях, формах співчуття, солідарності та співпереживання. Переживання може відноситися не лише до реальних осіб, але й до емоцій, почуттів, думок та ідей персонажів літературних творів, кіно, театральних вистав та інших творів мистецтва. Здібності, які сприяють розвитку емпатії, включають емоційну реакцію на переживання інших, вміння розрізняти емоційні стани інших та здатність використовувати методи взаємодії для полегшення страждань іншої людини.

РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ ОСОБИСТОСТІ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

2.1. Організація дослідження

Для реалізації мети дослідження - виявлення взаємозв'язку між рівнем емпатичних здібностей особистості та стратегією поведінки в конфліктній ситуації, було проведено емпіричне дослідження, в якому прийняли участь 54 респондента віком від 20 до 30 років, які було сформовано по групах: психологи – 22 особи (40,7%), культурологи – 18 осіб (33,4%) та фармацевти – 14 осіб (25,9%). Дослідження проводилось за допомогою платформи Google Forms.

Для реалізації мети дослідження було поставлено наступні **завдання**:

1. Розглянути механізм емпатії як психологічний феномен та основні підходів до визначення природи конфлікту як соціально-психологічного явища.
2. Вивчити та порівняти стратегії поведінки в конфлікті в групах студентів різних напрямків навчання.
3. Вивчити взаємозв'язок рівня емпатії та основні стратегії поведінки в конфлікті в групі студентів різних напрямків навчання.
4. Здійснити порівняльний аналіз за групами.

Поставлені завдання визначили хід емпіричної частини роботи, в якій виділено наступні етапи:

- Підготовчий етап, на якому вивчалася наукова література на предмет виявлення взаємозв'язку між рівнем емпатичних здібностей особистості та стратегією поведінки в конфліктній ситуації, а також підбиралися психодіагностичні методики, адекватні предмету дослідження;
- На діагностичному етапі було проведено психодіагностичне

дослідження;

- Аналітико-інтерпретаційний етап включав математико-статистичну обробку, порівняння та інтерпретацію отриманих даних.

Розподіл респондентів за віком представлений на діаграмі 2.1.

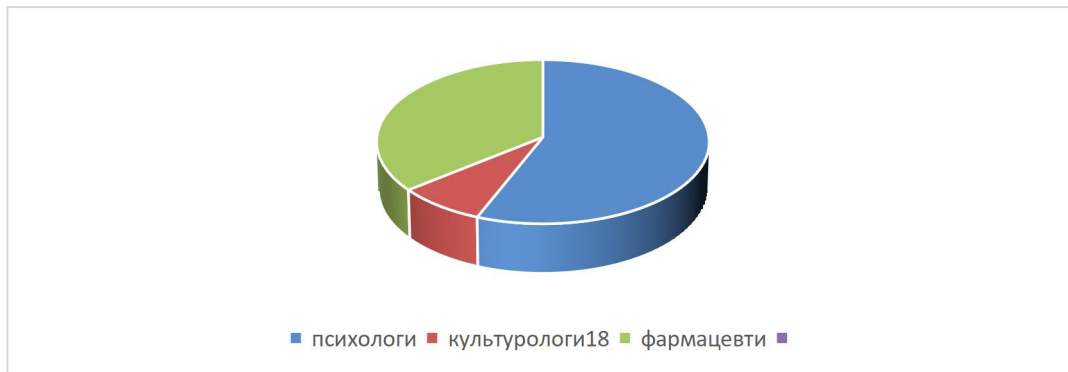


Рис. 2.1. Розподіл респондентів за фахом

Отже, як можна побачити на вищенаведеної діаграмі, більшість респондентів складають групу «психологи» (40,7%), далі йдуть респонденти, що склали групу «культурологи» (33,4%) і останнє місце посіли досліджувані в групі «фармацевти» (25,9%).

2.2. Методи дослідження

Підбір діагностичних методик проводився на підставі дотримання їхньої доцільності та валідності.

З метою дослідження рівня емпатії використовувалася «Методика діагностики рівня емпатичних здібностей» (В.В. Бойко). Дана методика призначена для оцінки здатності співпереживати та розуміти думки та почуття іншого, емпатія передбачає усвідомлене відображення внутрішнього світу партнера, виявляючи себе швидше і легше у випадках, коли існують схожість у поведінкових та емоційних реакціях.

Завдяки цієї методиці виділяють три типи емпатії: «емоційну, що ґрунтується на механізмах наслідування поведінки іншої особи»; «когнітивну, яка базується на інтелектуальних процесах»; та «предикативну, яка

проявляється у здатності передбачати реакції іншої людини в конкретних ситуаціях».

При аналізі результатів враховується кількість збігів відповідей з ключем для кожної з шкал, після чого формується загальна оцінка.

Розглядаються наступні шкали:

- Раціональний канал емпатії.
- Емоційний канал емпатії.
- Інтуїтивний канал емпатії.
- Установки, що сприяють емпатії.
- Проникаюча здатність до емпатії.
- Ідентифікація в емпатії.

Оцінки для кожної шкали можуть коливатися від 0 до 6 балів і вказують на важливість конкретного параметра у структурі емпатії.

Інтегральний показник емпатії діагностується при сумарному аналізі за всіма шкалами: 30-36 балів – дуже високий рівень; 22-29 балів – середній рівень; 15-21 балів – нижче середнього рівень; 0-14 балів – дуже низький рівень.

Наступною методикою, що допомогла вивчити складові емпатії стала психодіагностична методика «Опитувальник емоційної емпатії» (А.Меграбян, Н.Епштейн, адаптація Ю. Орлов та Ю.Ємельянов). Дана методика дозволяє провести аналіз загальних емпатичних тенденцій випробуваного, враховуючи такі параметри, як «виразність здатності до емоційного відгуку на переживання інших», а також «ступінь відповідності або невідповідності знаку переживань об'єкта та суб'єкта емпатії». Об'єктами емпатії слугують соціальні ситуації і особи, якими випробуваний міг співпереживати в повсякденному житті.

Опитувальник включає 25 закритих суджень, як прямих, так і зворотних типів. Випробуваний повинен оцінити ступінь своєї згоди чи незгоди з кожним із них. Шкала відповідей (від «повністю згоден» до «повністю не згоден») дозволяє виразити відтінки ставлення до кожної

ситуації спілкування. У порівнянні з початковим варіантом опитувальника внесено кілька змін у шкалу відповідей, та складено таблиці перерахунку «сирого» балу у стандартні оцінки.

Ступінь вираженості здібності особистості до емоційного відгуку на переживання інших людей (емпатії) визначається за таблицею перерахунку «сирих» балів у стандартні оцінки шкали стенив: 82-90 балів – дуже високий рівень; 63-81 балів – високий рівень; 37-62 балів – середній рівень; 36-12 балів – низький рівень; 11 балів і менше – дуже низький рівень.

З ціллю вивчення стратегії поведінки особистості в конфлікті використовувався опитувальник «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томас, адаптований Н.В. Грішиною). Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К. Томас розробив двовимірну модель регулювання конфліктів. Основними вимірами цієї моделі є «кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших осіб, залучених до конфлікту, і напористість, що характеризується акцентом на захисті власних інтересів».

Згідно з цими двома вимірами автор визначає наступні способи регулювання конфліктів:

- «Змагання» (конкуренція) - це прагнення досягти своїх інтересів за шкоду іншій стороні.
- «Пристосування» - на відміну від суперництва, передбачає відмову від власних інтересів на користь іншої сторони.
- «Компроміс» - пошук середини шляхом узгодження інтересів обох сторін.
- «Уникнення» - виявлення відсутності не лише бажання кооперації, а й тенденції до досягнення власних цілей.
- «Співпраця» - ситуація, в якій учасники доходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

У своєму опитувальнику для визначення типових форм поведінки К. Томас описує кожен з п'яти наведених можливих варіантів за допомогою 12

суджень щодо поведінки особи в конфліктній ситуації, які угруповуються у 30 пар.

Однією з важливих соціальних функцій людини є виконання соціальних ролей. Відомо, що сприйняття соціальних ролей стає невід'ємною складовою соціалізації особистості. Без використання терміну «роль» також ускладняється опис взаємодії індивіда з групою чи з іншим індивідом.

Опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» (П. П. Горностай). Автор розглядає «локус рольового конфлікту» як конструкт, що визначає схильність людини до певного типу чи певної стратегії поведінки в конфлікті: «екстернальний тип» чи «інтернальний тип» []. Опитувальник включає 24 твердження.

У першому випадку людина проявляє тенденцію відстоювати власну рольову ідентичність і взаємодіяти у відповідності до неї, навіть якщо це суперечить призначеній ролі. У другому випадку рольова поведінка в основному формується відповідно до очікувань, пов'язаних з певною роллю, тобто конформістська тенденція. Якщо ці очікування конфліктують з ідентичністю та Я-концепцією людини, тоді остання пригнічується, і виникає внутрішній рольовий конфлікт.

Отримані результати формуються в наступні типи локусу:

- «екстернальний тип локусу рольового конфлікту» - 0–10 балів;
- «проміжний тип локусу рольового конфлікту» - 11–15 балів;
- «інтернальний тип локусу рольового конфлікту» - 16–24 бали.

Висновки до 2 розділу

Таким чином, у ході проведеного дослідження з метою визначення взаємозв'язку між рівнем емпатичних здібностей особистості та стратегією поведінки в конфліктній ситуації, було сформовано групу респондентів – 54 особи віком від 20 до 30 років.

Також було підібрано психодіагностичний інструментарій, який допоміг вивчити окреслений феномен. Основними методиками, що

допомогли вивчити емпатичні здібності стали: «Методика діагностики рівня емпатичних здібностей» (В.В. Бойко) та опитувальник емоційної емпатії (А.Мехраб'ян, Н.Епштейн, адаптація Ю. Орлов та Ю.Ємельянов). Для вивчення стратегій поведінки в конфлікті було обрано: опитувальник «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томас, адаптований Н.В. Грішиною) та опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» П. П. Горностая.

Таким чином, аналіз отриманих результатів свідчить про те, що організація дослідження є завершеною.

РОЗДІЛ III. ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ ОСОБИСТОСТІ НА ВИБІР СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

3.1. Дослідження рівня емпатії та її складових у особистості

Основним завданням даного дослідження було вивчення емпатії та її складових за допомогою тестів «Методика діагностики рівня емпатичних здібностей» (В.В. Бойко) та опитувальника емоційної емпатії (А.Мехраб'ян, Н.Епштейн).

Першим етапом було дослідження «індексу емпатійності» (опитувальника емоційної емпатії) загалом у всіх досліджуваних, а також окремо по кожній групі. Отримані результати представлені на рисунку.



Рис. 3.1. Розподіл респондентів за індексом емпатійності

Отже, як можна побачити, представлені результати демонструють, що для респондентів притаманний середній рівень індексу емпатійності – 46,29%. Високий рівень індексу емпатійності мають 31,48% респондентів та низький рівень індексу емпатійності виявлено у 22,23% досліджуваних.

Наступним кроком було диференціювання результатів по групах студентів різних напрямків навчання, зокрема «психологи», «культурологи» та «фармацевти». Отримані дані за методикою дослідження емоційної емпатії представлено нижче.

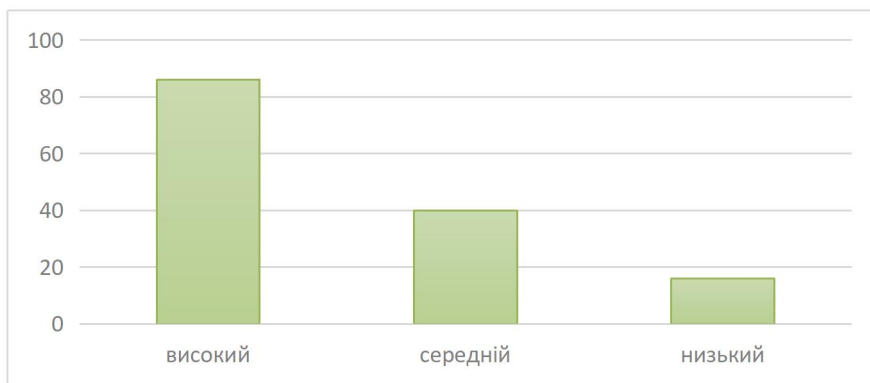


Рис. 3.2. Розподіл показника емоційної емпатії в групі психологів

Як демонструє діаграма, у респондентів групи «психологи» спостерігаються високі показники рівня емоційної емпатії (55%). Середній рівень показника емоційної емпатії виявлено у 27% респондентів, та низький рівень притаманний 18% респондентів.

В групі респондентів «культурологія» виявлено наступні результати.



Рис. 3.3. Розподіл показника емоційної емпатії в групі культурологів

Отже, можна побачити, що для респондентів групи «культурологія» домінує середній рівень емоційної емпатії (56%), високій рівень виявлено у 28% респондентів і низький рівень емоційної емпатії виявлено у 16% респондентів.

Останньою групою, в якій було досліджено рівень емоційної емпатії стала група «фармація». Дані наведено нижче.



Рис. 3.4. Розподіл показника емоційної емпатії в групі фармацевтів

Як продемонстровано на діаграмі, домінуючим стає середній рівень емоційної емпатії, який виявлено у 64% респондентів, низький рівень притаманний 36% респондентів. Високий рівень емоційної емпатії в цієї групі не виявлений.

Співвідношення рівня індексу емпатії по групах респондентів представлено в таблиці.

Таблиця 3.1

Порівняння груп респондентів за рівнем індексу емпатії

Рівень розвитку емпатії	Група психологів (%)	Група культурологів (%)	Група фармацевтів (%)
високий	55	28	0
середній	27	56	64
низький	18	16	36

Таким чином, можна відмітити, що для групи респондентів-психологів характерні високі показники за рівнем індексу емпатії, ніж у інших двох груп. Середні та низькі показники за рівнем індексу емпатії спостерігаються в групі фармацевтів. Такі дані можуть свідчити про те, що особи, які обирають професію психолога більш зорієнтовані чи (або) обізнані щодо вимог обраного фаху, є високоемпатійними, чутливими стосовно своїх переживань та емоційних проявів інших людей, зорієнтовані на будування комунікації з оточенням.

Слід зазначити, що в деяких випадках високорозвинена емпатія є обов'язковою передумовою для успішної професійної діяльності, тоді як в

інших вона виступає лише одним з факторів, що впливають на ефективність її виконання. Це стосується всіх професій, які будь-яким чином передбачають взаємодію з людьми.

Середній рівень емпатії характеризує людину, яка може не тільки успішно панувати своїми емоціями, має здатність розпізнавати і розуміти їх, і намагатися діяти так, щоб не завдавати неприємностей іншим своїм словам і вчинкам. Однак вона часто оцінює людей за їхніми виразами та діями, не звертаючи належної уваги на їхні власні почуття та емоції. Взаємини не уявляють серйозного виклику, але вони, зазвичай, не досягають глибини.

Низький рівень емоційної емпатії може свідчити про бажання людини уникнути інтеракції з оточенням через власні якості, зокрема сором'язливість, скутість у спілкуванні, слабу обізнаність та диференційованість своїх емоцій. Також отримані дані можуть бути пов'язані з тенденцією людини вибирати професії, які не пов'язані з постійним спілкуванням з людьми. Можна припустити, що для таких осіб характерний, прояв менеджерського (ділового) підходу та зосередження на індивідуальній роботі.

Далі було вивчено рівень емпатії за допомогою методики діагностики рівня емпатичних здібностей (В.В. Бойко). Отримані дані по всіх досліджуваних продемонстровано в таблиці нижче.

Таблиця 3.2.

Розподіл показників загального рівня емпатії за методикою
«Діагностика рівня емпатії» (В.В.Бойко)

Рівні	Загальний показник емпатії	
	кількість	%
Високий	14	25,9
Середній	27	50
Знижений	8	14,8
Дуже низький	5	9,3

Отже, для більшості респондентів характерний середній рівень загальної емпатії (50%). На другому місці знаходяться респонденти з

високим рівнем загальної емпатії (25,9%). Менш за всіх виявлений дуже низький рівень загальної емпатії – у 5-ті осіб (9,3%).

Наступним кроком було вивчено основні показники рівня емпатії у досліджуваних.

Таблиця 3.3

Показники компонентів емпатії

Показник	Середнє значення
Раціональний канал	3,5
Емоційний канал	2,9
Інтуїтивний канал	2,1
Установки	3,7
Проникаюча здатність в емпатії	3,9
Ідентифікація	4,3

Таким чином, можна побачити, що переважна кількість респондентів обирає канал «ідентифікація» (ср.зн. – 4,3). Тобто можна відмітити, що стратегія ідентифікування з іншою людиною чи вимогами/очікуваннями оточення, допомагає особистості зорієнтуватися у себе та світі.

Наступним важливим каналом стає «проникаюча здатність в емпатії» (ср.зн. – 3,9), що може свідчити про бажання суб'єкта формувати відкриті та довірливі стосунки зі значущім оточенням.

Третє місце займає канал «установки» (ср.зн. – 3,7), що також пов'язано з інтенцією до будування комунікації та стосунків з людьми.

Низькі показники виявлено по каналу «інтуїтивний канал емпатії» (ср.зн. – 2,1). Можна припустити, що можливість передбачати дієву активність іншої людини, її емоційний настрій ускладнений, оскільки саме ідентифікація може спричиняти перешкоди на шляху розуміння інших. Іншими словами, людина може потрапляти в деякі вимоги чи очікування з боку середовища, створювати «ефект ореолу», певний образ, який заважає сприймати людину з різних позицій.

При порівнянні основних складових/рівнів емпатії було отримано наступні дані.

Таблиця 3.4

Рівні розвитку складових емпатії (1 %) (за В.В. Бойко)

Рівні	Рац. канал	Емоц.канал	Інтуїт.канал	Установка	Проник.здат в емпатії	Ідентифікація
Високий	44,4	37,0	31,5	42,6	44,5	46,3
Середній	29,7	33,3	44,5	38,9	40,7	35,2
Низький	25,9	29,7	24,0	18,5	14,8	18,5

Отже, отримані результати демонструють розвиток всіх рівнів емпатії на достатньому рівні. Для кращої наочності результати виведено на діаграму.

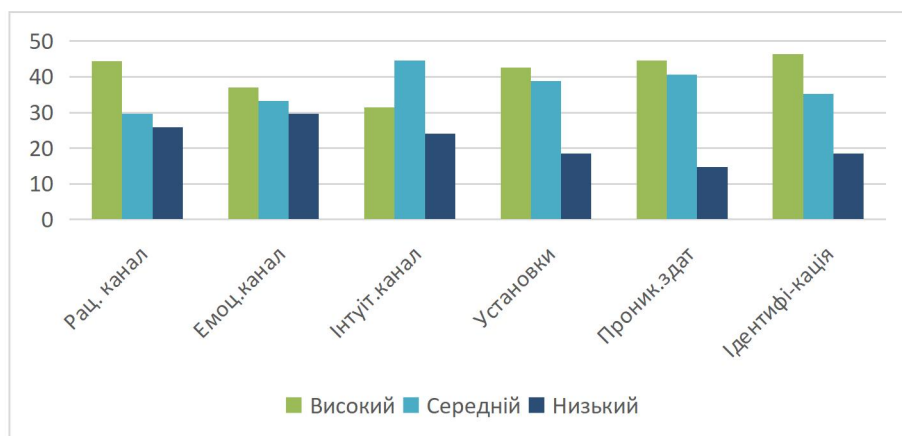


Рис. 3.5. Показники рівнів емпатії

Таким чином, високий рівень спостерігається за наступними складовими емпатії: «раціональний канал» (44,4%), «установка» (42,6%), «проникаюча здатність в емпатії» (44,5%) та «ідентифікація» (46,3%).

Середній рівень виявлено за «інтуїтивний канал» (44,5%).

Підвищення кількості респондентів з низьким рівнем складових емпатії виявлено за наступними показниками: «раціональний канал» (25,9%) та «емоційний канал» (29,7%).

Отже, можна визначити, що «раціональний канал емпатії», що відображає спрямованість уваги, сприйняття та мислення людини на розуміння й оточення, й людини, на їхній стан настрою, проблеми тощо. Це проявляється у живому інтересі до іншої людини і розкриває здатність

всебічного розуміння партнера. Можна відмітити, що у респондентів певним чином сформована здатність виявляти цікавість до інших людей, їх емоційного стану, цінностей, думок і світоглядної позиції.

У досліджуваних виявлено «установки», які сприяють емпатії. Це стає важливим для людини, оскільки допомагає розуміти психоемоційні стани та прояви іншої людини. Завдяки емпатії підвищується розуміння не тільки свого настрою, емоцій та поведінки, але й оточення, вона розвиває власний діапазон емоційної чуйності та міжособисте сприйняття.

Також у всіх респондентів розвиненою стає «проникаюча здатність до емпатії», яка може розглядатися як важлива комунікативна риса людини, що сприяє формуванню довірливих, автентичних стосунків.

Домінуючим стає канал ідентифікації, яка можлива завдяки вмінню людини ставити/уявляти/припускати себе на позиції іншого. Ідентифікація бере свій початок через ототожнення себе з іншою важливою людиною, спочатку – це батьки. Поступово, через ідентифікацію, формується образ Я, що протягується і торкається інших людей – саме це й стає тлом, на якому формується розуміння та освіченість у власних станах, та станах інших осіб.

Далі, ми зосередилися на дослідженні рівня розвитку каналів емпатії по групах. Зупинимось послідовно на опису отриманих даних.

Так, для респондентів групи «психологія» було виявлено високий рівень по наступним каналам (за зменшенням): «ідентифікація» (22,2%), «проникаюча здатність в емпатії» (20,4%), «установки» (18,5%), «емоційний канал емпатії» (16,7%).

Середній рівень виявлено по каналам «раціональний канал емпатії» (20,3%) та «інтуїтивний канал емпатії» (24,0%).

Отримані дані представлені на рисунку нижче.

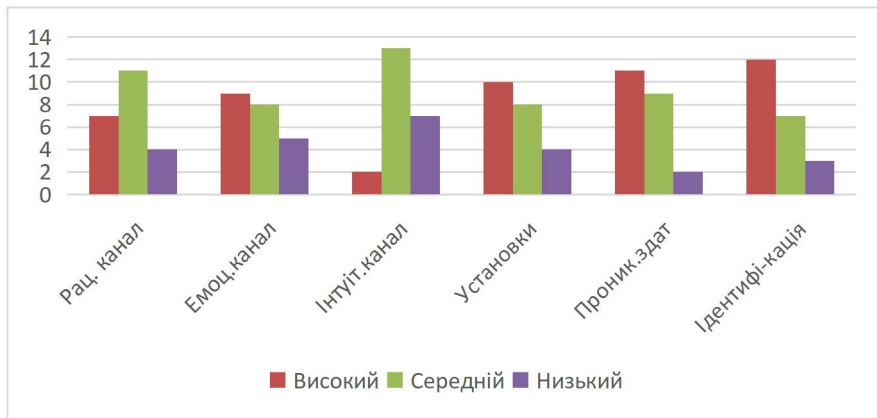


Рис. 3.6. Розподіл показників емпатії в групі психологів

При дослідженні рівнів емпатії в групі «культурологія» отримано наступні результати.

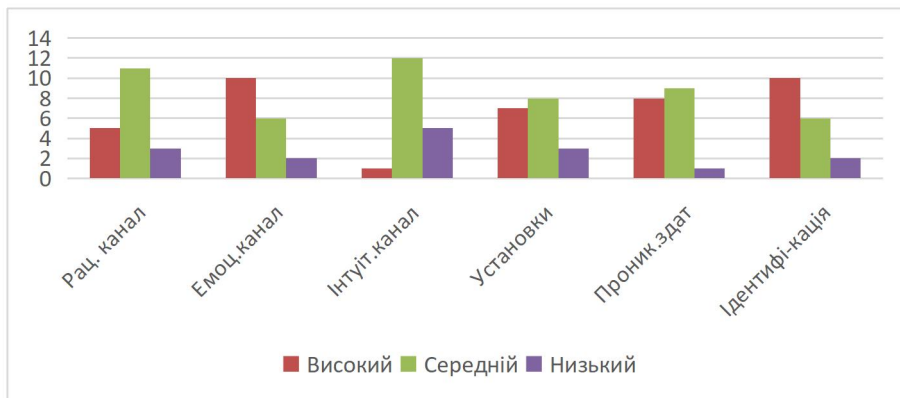


Рис. 3.7. Розподіл показників емпатії в групі культурологів

Отже, на цій діаграмі можна побачити, що для респондентів даної групи більш характерні середній рівень по більшості каналів емпатії, зокрема «раціональний канал емпатії» (61,1%), «інтуїтивний канал емпатії» (66,6%), «установки» та «проникаюча здатність в емпатії» (44,4% та 50% відповідно).

Високий рівень виявлено по шкалах «ідентифікація» та «емоційний канал емпатії» (55,5%).

При дослідженні каналів емпатії в групі «фармацевти» було виявлено наступне. Дані представлені на діаграмі.

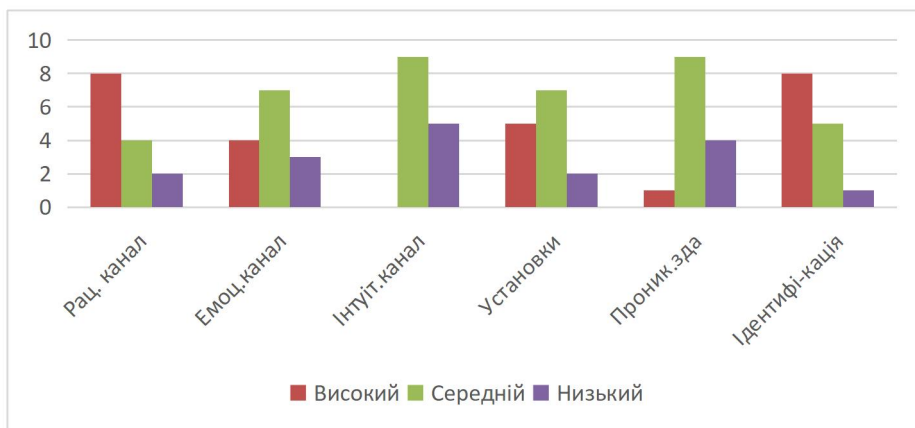


Рис. 3.8. Розподіл показників емпатії в групі фармацевтів

Отже, для досліджуваних цієї групи характерний середній рівень за показниками «проникаюча здатність в емпатії» та «інтуїтивний канал емпатії» (64,2%), «установки» та «емоційний канал емпатії» (50%).

Високий рівень виявлено по каналам «раціональний канал емпатії» та «ідентифікація» (57,1%).

У зведеної таблиці респондентів за всіма групами зображено розподіл по всім каналам емпатії.

Таблиця 3.5

Порівняння показників за каналами емпатії по групах

Компоненти емпатії	психологи		культурологи		фармацевти	
	рівень	кількість	рівень	кількість	рівень	кількість
Раціональний канал	високий	7	високий	5	високий	8
	середній	11	середній	10	середній	4
	низький	4	низький	3	низький	2
Емоційний канал	високий	9	високий	10	високий	4
	середній	8	середній	6	середній	7
	низький	5	низький	2	низький	3
Інтуїтивний канал	високий	2	високий	1	високий	-
	середній	13	середній	12	середній	9
	низький	7	низький	5	низький	5
Установки	високий	10	високий	7	високий	5
	середній	8	середній	8	середній	7
	низький	4	низький	3	низький	2

Проникаюча здатність	високий	11	високий	8	високий	1
	середній	9	середній	9	середній	9
	низький	2	низький	1	низький	4
Ідентифікація	високий	12	високий	10	високий	8
	середній	7	середній	6	середній	5
	низький	3	низький	2	низький	1

Отже, можна відмітити, що за показником «раціональний канал емпатії» виявлена розбіжність між групами, зокрема для респондентів груп «психологи» та «культурологи» характерний середній рівень, тоді як для групи «фармацевти» - високий. Такі дані можуть свідчити про спрямованість особистості до оточення, що необхідно в професійній галузі «людина-людина».

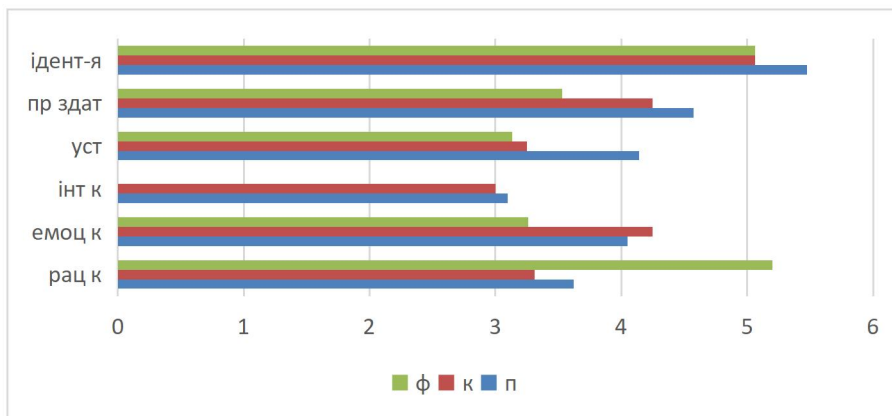


Рис. 3.9. Порівняльна характеристика показників емпатії по групам

За показником «емоційний канал емпатії» розбіжність спостерігається між групами «психологи» і «культурологи» та «фармацевти», тобто високий рівень характерний для респондентів перших двох груп, середній рівень притаманний для респондентів групи «фармацевти». Це свідчить, що особи демонструють можливість входити до емоційного резонансу з іншим, що допомагає розуміти його.

За показником «інтуїтивний канал емпатії» респонденти всіх груп мають середній рівень. Такі дані можуть свідчити про певну довіру до внутрішніх почуттів, які допомагають зрозуміти емоції та настрої інших людей.

За показником «установки» високий рівень виявлено у досліджуваних групи «психологи» та середні показники в групах «культурологи» і «фармацевти». Завдяки установкам/спрямованості особистості на комунікацію та будуванню глибоких, справжніх стосунків з оточенням, може розвиватися діапазон емоційної чуйності та емпатичного сприйняття, що, в свою чергу, формує довірливі стосунки з людьми.

За показником «проникаюча здатність в емпатії» високий рівень виявлено у психологів, тоді як середній рівень мають культурологи та фармацевти. Тобто можна сказати, що саме для психологів ця складова стає невід'ємною рисою професійного формування та становлення.

Показник «ідентифікація» має однаковий рівень по всіх групах. Оскільки респонденти – це студенти вузів, можна припустити, що у них є тенденція до отримання певного взірця – обраний фах, через ідентифікацію з яким формуються їх професійні якості та погляди.

Для виявлення зв'язку між показниками за двома методиками вивчення емпатичних здібностей було проведено статистичну процедуру - кореляційний аналіз даних. Для порівняння групи «психологи» та групи «культурологи» між собою був використаний критерій U-Манна-Уїтні. Дані представлені у таблиці.

Таблиця 3.6

Порівняння груп «психологи» та «культурологи»

Назва шкал	Середнє значення в групі «психологи»	Середнє значення в групі «культурологи»	Емпіричне значення критерію	Рівень значимості
раціональний канал	3.278	3.556	117.0	0.096
емоційний канал	4.222	4.222	162.0	1
інтуїтивний канал	3.000	3.111	157.0	0.868*
установки	3.222	4.222	28.0	0***
проник здатність	4.222	4.500	117.0	0.087
ідентифікація	5.056	5.389	111.0	0.051
індекс емпатії	55.389	57.889	104.5	0.062

Прим.: * - $p < 0,05$, *** - $p < 0,001$

Отже, як можна побачити, суттєва різниця між групами психологів і культурологів спостерігається по шкалах «інтуїтивний канал емпатії» (0.868, $p < 0,05$) та «установки» (0, $p < 0,001$). Тобто у респондентів групи «психологи» інтуїтивний канал та установки на емпатію розвинені більш, ніж у респондентів групи «культурологи». Такі дані можуть свідчити, що особи, які обирають професію, яка пов'язана з допомогою людям уже мають схильність емпатично ставитися до іншого, з одного боку. З іншого боку, сама професія висуває до людини вимоги та формує якості, необхідні для роботи.

При порівнянні психологів та фармацевтів було отримано наступні дані, що наведені нижче.

Таблиця 3.7

Порівняння груп «психологи» та «фармацевти»

Назва шкал	Середнє значення в групі «фармацевти»	Середнє значення в групі «психологи»	Емпіричне значення критерію	Рівень значимості
рац к	3.500	5.188	0.0	0***
емоц к	4.250	3.250	212.0	0.001***
інт к	3.125	3.500	88.0	0.106
установки	4.188	3.188	213.5	0***
пр зд	4.438	3.500	220.0	0***
ідентифікація	5.312	5.062	158.0	0.164
індекс емпатії	57.812	56.312	176.5	0.064

Прим.: * - $p < 0,05$, *** - $p < 0,001$

Отже, як бачимо з таблиці, суттєва різниця по групах спостерігається за шкалами «раціональний канал емпатії» ($p < 0,001$), «емоційний канал емпатії» (0.001, $p < 0,001$), «установки» та «проникаюча здатність в емпатії» ($p < 0,001$).

Таким чином, можна відмітити, що для респондентів всіх груп притаманні високий та середній рівень індексу емпатії, а також виявлена різниця по каналам/складовим емпатії між представленими групами. Поділ каналів емпатії всередині курсів вказує на те, що канал ідентифікації виявив високі рейтинги.

3.2. Дослідження особистої стратегії поведінки в конфлікті

Існування людини не можна розглядати поза контекстом комунікації та стосунків, а це означає й зіткнення з непорозумінням/бар'єрами один одного, які пов'язані з некоректним декодуванням інформації, що приводить до конфліктів. З метою вивчення стратегій поведінки в конфлікті було використано опитувальник «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томас, адаптований Н.В. Грішиною) та опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» (П. П. Горностай).

Таблиця 3.8

Розподіл показників стилів поведінки у конфлікті за всіма групами

Стилі поведінки	%
Суперництво	9,2
Співпраця	25,8
Компроміс	41,0
Уникнення	7,4
Пристосування	16,6

Отже, домінуючим стилем у респондентів за всіма групами став «компроміс» (41%), другу сходинку займає «співпраця» (25,8%), на третьому місці опиняється «пристосування» (16,6%). Однією зі стратегій подолання конфліктних ситуацій, яку менше за всього використовують досліджувані – «уникнення» (7,4%). Таким чином, можна зазначити, що студенти намагаються шукати компроміси при спілкуванні з іншими людьми, це означає вміння поступатися своїми поглядами, бажаннями задля того, щоб побачити та зрозуміти позицію іншого.

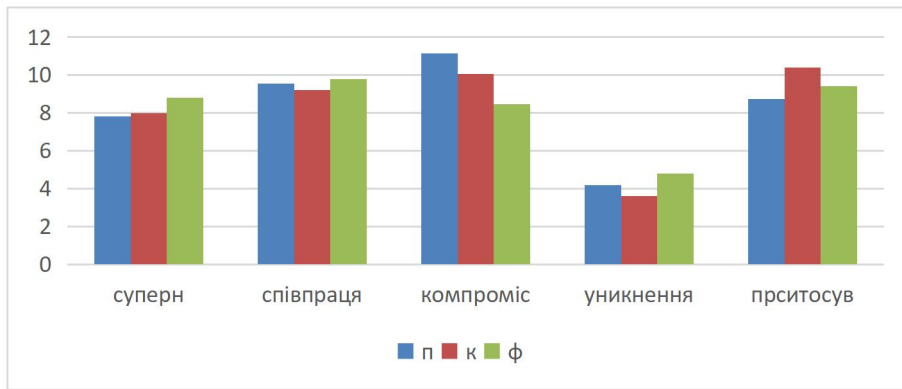


Рис. 3.10. Порівняння респондентів за стилями поведінки в конфлікті

Як продемонстровано на рисунку, домінуючим стилем поведінки в конфлікті по всіх групах стає «компроміс». При цьому, високий показник виявлено в групі «психологи» (ср.зн. – 11,13); друге місце в рейтингу посіли респонденти групи «культурологи» (ср.зн. – 10,06) і на третій сходинці – респонденти групи «фармацевти» (ср.зн. – 8,46).

Наступним стилем поведінки, який також стає провідним – «співпраця». Виявлено невеличкі коливання показника за групами, зокрема – більш високі значення виявлено у фармацевтів (ср.зн. – 9,8), далі з невеличким відривом йде група психологів (ср.зн. – 9,53) та останньою є група фармацевтів (ср.зн. – 9,2).

Ще одним із ведучих стилів в конфлікті стає «притосовування». Більш високі показники за цим стилем було виявлено у респондентів групи «культурологи» (ср.зн. – 10,4), друге місце зайняли фармацевти (ср.зн. – 9,4) та на останньому місці опинилися респонденти групи «психологи» (ср.зн. – 8,73).

З меншим значенням виявлено стиль «суперництво». Більш характерний даний стиль поведінки в конфліктній ситуації фармацевтам (ср.зн. – 8,8), далі показники знижуються у респондентів групи «культурологи» (ср.зн. – 8) та для групи психологів цей показник стає найнижчим (ср.зн. – 7,8).

Варто зазначити, що мало актуальним для респондентів всіх груп стає «уникнення»: фармацевти (ср.зн. – 4,8), «психологи» (ср.зн. – 4,2) та культурологи (ср.зн. – 3,6).

Кореляційний зв'язок між групами «психологи» та «культурологи» становить 0,87 ($p < 0,05$), між групами «психологи» та «фармацевти» - 0,7 ($p < 0,05$), між групами «культурологи» та «фармацевти» 0,81 ($p < 0,05$).

Таким чином, можна відмітити, що спостерігаються загальні тенденції поведінці всіх респондентів в конфліктних ситуаціях, що може свідчити про бажання досліджуваних формувати відкриті сосунки з оточенням, долати конфлікти завдяки компромісним стратегіям та співпраці, хоча й пристосування до умов чи(або) викликів ситуації також стає невід'ємною характеристикою життя.

Далі було вивчено локус рольового конфлікту за допомогою методики «Шкала локусу рольового конфлікту» (П. П. Горностай). Загальні дані по всіх респондентах наведено на рисунку.

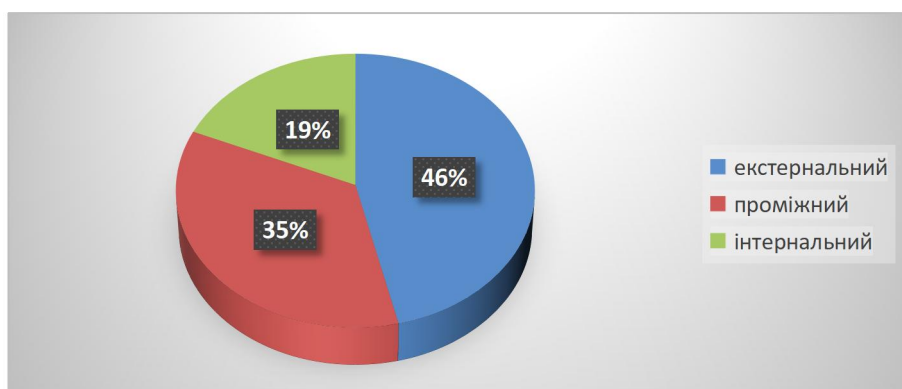


Рис. 3.11. Розподіл респондентів за методикою «Шкала локусу рольового конфлікту»

Отже, як бачимо на діаграмі, «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту характерний більшості респондентів - 46%, «проміжний тип» притаманний 35% досліджуваних і менш поширеним стає «інтернальний тип» локусу рольового конфлікту – 19%. Можна припустити, що респонденти цього віку – юнацького віку та молодого дорослого віку – намагаються відстоювати свої погляди, позицію задля більшого розуміння себе, розуміння тієї ролі, яку вони відіграють не тільки для себе, а також і для оточення.

Далі зупинимося на даних по кожній групі окремо.



Рис. 3.12. Локус рольового конфлікту по групі «психологи»

Отже, по діаграмі видно, що «екстернальний тип» виявлено у більшості респондентів (45,5%), далі спостерігається «проміжний тип» (31,8%) і на останньому місці виявлено респондентів з інтернальним типом локусу поведінки в конфлікті (22,7%).



Рис. 3.13. Локус рольового конфлікту по групі «культурологи»

Як видно з діаграми, «екстернальний тип» (55,6%) виявлено у більшості респондентів групи «культурологи», другу сходинку зайняли студенти з проміжним типом локусу рольового конфлікту (27,7%) й на третьому місці опинилися респонденти з інтернальним типом локусу (16,7%).

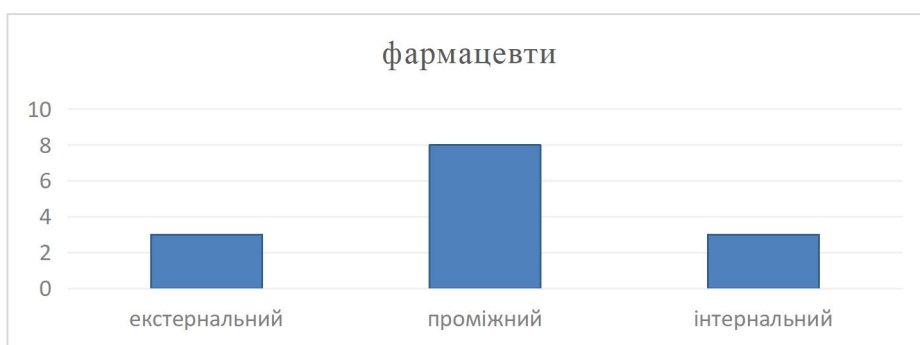


Рис. 3.14. Локус рольового конфлікту по групі «фармацевти»

Як зображено на діаграмі, для респондентів групи «фармацевти» виявлено однакову кількість по «екстернальному» та «інтернальному» типів локусу рольового конфлікту (21,4%). Ведучим типом стає «проміжний» - 57,2%.

Далі було порівняно респондентів по трьом групам. Результати представлено на діаграмі.

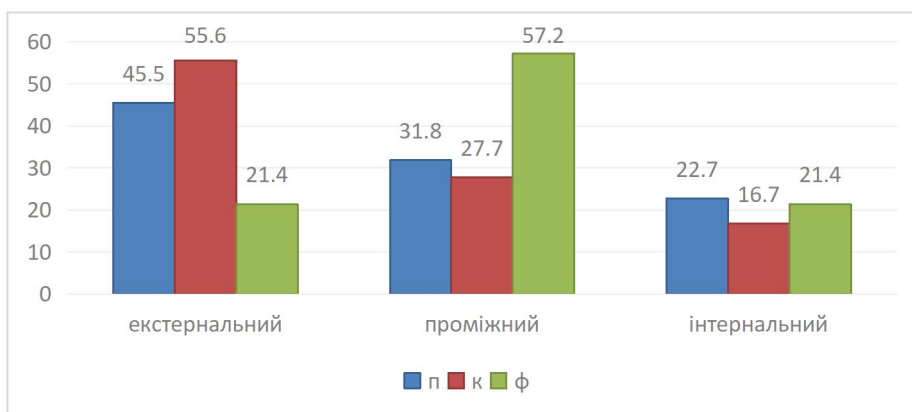


Рис. 3.15. Порівняння локусу рольового конфлікту по групам

Отже, при порівнянні груп респондентів виявлено різницю між локусами рольового конфлікту, зокрема «екстернальний тип» характерний для респондентів групи «культурологи» (55,6%), на другому місці опинилися респонденти групи «психологи» (45,5%) та третє місце посіли респонденти групи «фармацевти» (21,4%).

Домінування проміжного типу локусу рольового конфлікту спостережений у групі фармацевтів (57,2%), по групі психологів спостерігається зниження цього стилю (31,8%) та на третьому місці опинилися культурологи (27,7%).

Виявлено загальне зниження відсотку респондентів, яким притаманний «інтернальний тип» локусу рольового конфлікту: в групі психологів даний тип виявлено у 22,7% респондентів, у групі культурологів – 16,7% та в групі фармацевтів – 21,4%.

Таким чином, можна відмітити, що для респондентів груп «психологи» та «культурологи» характерний екстернальний тип реагування на конфліктні ситуації, тобто бажання відкрито відстоювати свої інтереси, думки серед

оточення. «Проміжний тип» реагування виявлено серед респондентів групи фармацевтів. Можна припустити, що особи, які обрали даний напрямок професійної діяльності намагаються, з одного боку, зорієнтуватися у власній позиції щодо конкретній ситуації чи людини, з іншого боку – зробити вибір у бік тієї чи іншої стратегії поведінці в конфлікті.

Наступним кроком було виявлення кореляційних зв'язків у кожній групі за двома методиками. Використовувався коефіцієнт кореляції Пірсона. Дані представлені у таблиці.

Таблиця 3.9

Емпіричні значення кореляційного аналізу в групі «психологи»

	проміжн тип	інтерн тип	суперни- цтво	співпраця	компроміс	уникнення	присто- сування
екстерн тип	0.694**	0.543*	0.452	0.483*	0.481*	0.635**	0.62**
проміжн тип		0.833***	0.352	0.326	0.314	0.431	0.524*
інтерн тип			0.268	0.258	0.29	0.224	0.442

Прим.: * - $p < 0,05$, ** - $p < 0,01$, *** - $p < 0,001$

Отже, як можна побачити, виявлено суттєві зв'язки по наступних шкалах між двома методиками: «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту пов'язаний зі шкалами «співпраця» (0.483, $p < 0,05$), «компроміс» (0.481, $p < 0,05$), «пристосування» (0.62, $p < 0,01$) та «уникнення» (0.635, $p < 0,001$). Такі дані можуть свідчити про те, що локус рольового конфлікту, як соціальний конструкт, здійснює певний вплив на досліджуваних групи психологів, тобто до людини висуваються певні вимоги з боку суспільства/оточення вміти не тільки бути емпатійною особою, але й вміти обстоювати себе, що й намагається зробити особистість.

«Проміжний тип» локусу рольового конфлікту має зв'язок зі шкалою «пристосування» (0.524, $p < 0,05$). Це може свідчити про те, що людина знаходиться у виборі конкретного стилю ведення/реагування на конфліктну подію.

При вивченні кореляційних зв'язків між двома методиками в групі «культурологи» було отримано наступні результати.

Таблиця 3.10

Емпіричні значення кореляційного аналізу в групі «культурологи»

	проміжн т	інтерн т	суперни- цтво	співпраця	компроміс	уникнення	прис- тування
екстерн т	0.539*	0.4	0.255	0.533*	0.461	0.533*	0.63**
проміжн т		0.539*	0.11	0.359	0.292	0.27	0.356

Прим.: * - $p < 0,05$, ** - $p < 0,01$

Отже, при вивченні зв'язків між шкалами за двома методиками у групі культурологів, було виявлено прямий зв'язок між «екстернальний типом локусу рольового конфлікту» та шкалою «співпраця» та «уникнення» з однаковими значеннями (0.533, $p < 0,05$) та «прис-тування» (0.63, $p < 0,01$). Тож, для культурологів притаманний екстернальний тип поведінки в конфліктній ситуації.

Останньою групою стала група фармацевтів, в якій було виявлено наступні зв'язки, що представлено в таблиці.

Таблиця 3.11

Емпіричні значення кореляційного аналізу в групі «фармацевти»

	проміжн т	інтерн т	суперництво	співпраця	компроміс	уникнення	прис-тування
екстерн т	0.625*	0.988***	-0.831***	-0.199	0.957***	-0.449	0.473
проміжн т		0.633*	-0.626*	0.467	0.548*	-0.321	0.056
інтерн т			-0.867***	-0.231	0.932***	-0.423	0.479

Прим.: * - $p < 0,05$, ** - $p < 0,01$, *** - $p < 0,001$

З наведеної таблиці ми бачимо, що для респондентів групи «фармацевти» негативний зв'язок виявлено між «екстернальним типом» локусу рольового конфлікту та показником «суперництво» (-0.831, $p < 0,001$), а також позитивний зв'язок із показником «компроміс» (0.975, $p < 0,001$). Отримані дані можна пояснити тим, що особи даного професійного напрямку знаходяться в такому полі інтеракції, де від них очікується підтримання та дотримання певних правил комунікації, тому саме стратегія компромісу й дозволяє особистості досягти бажаних результатів в вирішуванні та доланні конфліктів.

Далі, з ціллю порівняння груп між собою було використано однофакторний дисперсійний аналіз (ANOVA). Дані представлені у таблиці.

Таблиця 3.12

Емпіричні значення однофакторного дисперсійного аналізу по групах

Назва шкал	Емпіричне значення F критерію	Рівень значимості	Висновок про рівень значимості	Психологічний висновок
екстерн т	0.556	0.714	0.400	0.672
проміжн т	0.722	1.000	0.401	0.672
інтерн т	1.278	1.500	0.301	0.741
суперництво	7.111	8.786	6.346	0.003**
співпраця	7.667	9.857	3.672	0.032*
компроміс	8.389	8.500	0.268	0.766
уникнення	3.000	4.786	7.028	0.002**
приспосування	8.667	9.429	4.759	0.013*

Прим.: * - $p < 0,05$, ** - $p < 0,01$, *** - $p < 0,001$

Отже, можна побачити, що значущими показниками, за якими досліджувані групи відрізняються одна від одної стають наступні шкали: «суперництво» (0.003, $p < 0,001$), «уникнення» (0.002, $p < 0,01$), «співпраця» (0.032, $p < 0,05$) та «приспосування» (0.013, $p < 0,05$).

3.3. Дослідження взаємозв'язку рівня емпатії та видів стратегій поведінки особистості в конфлікті

При вивченні взаємозв'язку рівня емпатійних здібностей особистості та стратегій поведінки в конфліктній ситуації, було сформульовано наступне припущення – чим більше розвинена емпатія у людини, тим більшою диференціацією та репертуаром реагувань та форм подолання конфліктів у особистості існує.

Завданням дослідження було порівняти досліджувані групи на предмет зв'язку емпатійних здібностей та стратегій поведінки в конфлікті.

Для аналізу взаємозв'язку між шкалами показників за всіма методиками в групі респондентів психологів використали кореляційний аналіз (коефіцієнт кореляції Пірсона). Отримані данні представлено в таблиці.

Таблиця 3.13

Емпіричні значення кореляційного аналізу в групі психологів

	індекс емпатії	супер- ництво	спів- -я	комп- с	уник- нення	присто- сування	екстерн т	проміжн т	інтерн т
рац к	0.251	0.296	0.126	0	-0.119	-0.517*	-0.516*	-0.724**	0.305
емоц к	-0.146	0.261	0.143	-0.182	-0.135	-0.196	-0.098	0.075	-0.115
інтуїт к	-0.122	-0.058	-0.254	0.209	0.296	-0.377	-0.031	-0.476	0.706**
установки	-0.487	-0.74**	-0.073	0.462	-0.206	-0.469	-0.149	-0.494	0.704**
пр зд	-0.123	0.261	0.27	0.02	0.164	-0.121	0.163	0.041	-0.134
ідентифікація	0.232	0.327	0.473	-0.223	0.013	-0.055	-0.471	-0.233	-0.213
індекс емпатії		0.411	0.032	-0.485	0.068	0.056	-0.335	0.13	-0.532*
суперництво			0.335	-0.331	0.105	0.007	-0.229	0.045	-0.556*
співпраця				-0.182	-0.404	-0.177	-0.163	-0.174	-0.327
компроміс					-0.209	-0.225	-0.041	-0.137	0.366
уникнення						0.412	0.521*	0.32	0.235
пристосування							0.63**	0.783***	-0.304
екстерн т								0.663**	0.118
проміжн т									-0.532*

Прим.: * - $p < 0,05$, ** - $p < 0,01$, *** - $p < 0,001$

Отже, як можна побачити, спостерігається негативний зв'язок між показниками «раціональний канал емпатії» та «пристосування» (-0.517, $p < 0,05$) та «проміжний тип» локусу рольового конфлікту (-0.724, $p < 0,01$). Можна припустити, що чим більше людина розуміє себе, свою позицію та цінності, тим менше вона бажає пристосовуватися до інших, тим менше вона бажає уникати комунікації з іншими людьми, та тим більше бажає розуміти їх.

Прямий зв'язок виявлено між шкалами «інтуїтивний канал емпатії» та «інтернальний тип» локусу рольового конфлікту (0.706, $p < 0,01$). Отримані дані можуть свідчити про те, що для психологів важливим стає вміння спиратися на себе, власну інтуїцію для кращого розуміння власних переживань, а також переживань оточення, що може допомогти в професійному становленні.

Також прямий зв'язок виявлено між показниками «установки» та «інтернальний тип» локусу рольового конфлікту (0.704, $p < 0,01$). Завдяки установкам на емпатію, які поступово формуються в сім'ї через батьків,

також формується і відповідальність самої людини щодо вміння вести, будувати комунікацію з іншими людьми.

Негативний зв'язок спостережний між показниками «індекс емпатії» та «інтернальний тип» (-0.532, $p < 0,05$). Можна відмітити, що високий рівень індексу емпатії співвідноситься з екстернальною позицією людини, тобто спрямованість назовні чи до інших людей, що підтверджується отриманими даними.

Варто відзначити, що негативний зв'язок виявлено й між показниками «суперництво» та «інтернальний тип» (-0.556, $p < 0,05$). Тобто чим більш активно людина демонструє стратегію суперництва, тим меншим є інтернальний локус рольового конфлікту.

Позитивна кореляція виявлена між шкалами «уникнення» та «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту (0.521, $p < 0,05$). Такі дані свідчать про те, що для того, щоб зрозуміти ситуацію та обрати/визначити основні стратегії додання проблемних ситуацій, необхідно окреслити для себе власну позицію стосовно себе та інших.

Позитивний зв'язок виявлено також між шкалами «пристосування» та «екстернальний тип» та «проміжний тип» локусу (0.63, $p < 0,01$ та 0.783, $p < 0,001$ відповідно). Можна припустити наступне: для того, щоб зорієнтуватися, адаптуватися до будь-якої ситуації, людині необхідно зайняти конкретну позицію по відношенню до подій, в яких вона опиняється. І, якщо особа не вирішила, як їй себе вести в той чи іншій ситуації, вона через коливання та сумніви намагається знайти для себе пояснення.

Для аналізу взаємозв'язку між шкалами показників за всіма методиками в групі культурологів отримано наступні результати (коефіцієнт кореляції Пірсона).

Таблиця 3.14

Емпіричні значення кореляційного аналізу в групі культурологів

	індекс емпатії	Супер-ництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування	екстернт	проміжнт	інтернт
--	----------------	--------------	-----------	-----------	-----------	---------------	----------	----------	---------

		o									
рац к	-0.012	0	0.462	0.144	-0.296	0.089	-0.149	0.252	-0.276		
емоц к	0.204	0.154	-	-	0.567*	-0.194	0.137	-0.098	-0.495	0.287	
інтуїт к	-0.023	0.109	0.171	-0.134	-0.439	0.221	0	0.117	-0.211		
установки	-0.387	-0.236	0.462	0.433	0.415	0.089	0.447	0.882** *	-0.276		
пр зд	0.412	-0.236	-	0.277	0.144	0.415	-0.149	0.149	-0.378	0.439	
ідентифікація	0.381	-0.238	0.304	0.438	-0.135	-0.038	0.113	0.286	-0.07		
індекс емпатії		0.3	-	0.211	0.248	-0.157	-0.512*	-0.552*	-0.438	0.049	
суперництво			-	0.261	-0.204	-0.335	-0.169	-	0.632* *	-0.356	0
співпраця				0.16	-0.181	0.405	0.372	0.804** *		-0.23	
компроміс					0.513 *	-0.568*	0	0.327		-0.338	
унікнення						-0.323	0.291	0.201		0.066	
приспосованн я							0.627* *	0.282		0.434	
екстерн т								0.507*		0.371	
проміжн т										-0.313	

Прим.: * - $p < 0,05$, ** - $p < 0,01$, *** - $p < 0,001$

Отже, як можна побачити з таблиці, позитивний зв'язок виявлено між показниками «установки» та «проміжний тип» локусу рольового конфлікту (0.822, $p < 0,001$). Можна припустити, що студенти-культурологи опиняються в складному просторі феноменів культури, як виміру існування суспільства, тому вони постають перед обличчям викликів, намагаючись зорієнтуватися у власній позиції щодо подій та інших людей, тому й виникає проміжний тип стратегії реагування в конфлікті.

Виявлено негативну кореляцію між шкалами «індекс емпатії» та «приспосовання» (-0.512, $p < 0,05$) та «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту (-0.552, $p < 0,05$). Слід зазначити, що в групі культурологів спостерігається середній (нормальний) рівень показника шкали індексу емпатії, що пов'язано з тенденцією спиратися та робити висновки про інших людей за вчинками, ніж довіряти своїм особистим враженням. Це пов'язано з бажанням контролювати власні емоційні прояви, хоча це може свідчити про погане прогнозування розвитку відносин між людьми.

Негативний зв'язок було виявлено і між показниками «суперництво» та «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту (-0.632, $p < 0,01$), тобто чим активніша позиція суперництва у особи, тим більша вона розуміє вимоги соціального очікування, а це може означати, що людина відсторонюється від власного Я.

Позитивний зв'язок спостерігається між показниками «співпраця» та «проміжний тип» (0.804, $p < 0,001$), тобто можна припустити, що співпрацюючи з іншими людьми (в вузі, на роботі у середовищі однолітків чи колег) людина намагається зорієнтуватися, вивчити інтереси, цінності, установки інших для будівництва комунікації та долання проблемних ситуацій.

Також позитивну кореляцію було виявлено між шкалами «пристосування» та «екстернальний тип» (0.627, $p < 0,01$). Отже, для того, щоб адаптуватися до вимог середовища, людині необхідно зайняти активну позицію, не боятися відстоювати власні думки/ідеї, координуючись власній рольовій Я-концепцією.

Для аналізу взаємозв'язку між шкалами показників за всіма методиками в групі фармацевтів отримано наступні результати (коефіцієнт кореляції Пірсона).

Таблиця 3.15

Емпіричні значення кореляційного аналізу в групі фармацевтів

	індекс емпатії	суперництво	співпраця	компроміс	унікнення	пристосування	екстерн т	проміжн т	інтерн т
рац к	-0.564*	-0.615*	0.08	0.447	-0.133	0.234	-0.228	0.528*	-0.23
емоц к	-0.645**	-0.335	0.481	0.161	-0.045	-0.236	0.538*	0.416	-0.223
інтуїт к	-0.465	-0.296	0.055	0.047	0.119	-0.209	-0.19	0.065	-0.478
установки	-0.608*	-0.331	0.271	0.24	-0.235	-0.305	0.531*	0.462	-0.124
пр зд	-0.066	-0.493	0.166	0.331	-0.119	0.209	0.475	0.453	0.141
ідентифікація	-0.12	-0.187	-0.105	0.062	0.052	-0.091	-0.18	0.16	-0.07
індекс емпатії		0.277	-0.589*	-0.255	-0.003	0.3	-0.389	-0.589*	0.456
суперництво			0.125	-0.797** *	0.456	-0.473	-0.084	-0.529*	0.141
співпраця				-0.196	0.046	-0.357	0.667**	0.619*	-0.045
компроміс					-0.421	0.582*	0.166	0.462	-0.265
унікнення						-0.173	-0.101	-0.392	-0.417

притосування							-0.297	0.148	0.264
екстерн т								0.522*	-0.227
проміжн т									0.06

Прим.: * - $p < 0,05$, ** - $p < 0,01$, *** - $p < 0,001$

Таким чином, як зображено в таблиці можна побачити, що показник «раціональний канал емпатії» негативно пов'язаний зі шкалами «індекс емпатії» (-0.564, $p < 0,05$), «суперництво» (-0.615, $p < 0,05$), тобто чим більше людина спирається на власну раціональну позицію, тим менше вона реагує на події, емоційні реакції інших людей (наприклад, агресію), що знижає бажання конкурувати з іншими людьми. Та позитивно корелює зі шкалою «проміжний тип» локусу рольового конфлікту (0.528, $p < 0,05$). Такий тип стратегії регулювання конфліктів допомагає особистості зорієнтуватися в ситуації та управляти власним емоційним станом більш гармонійно.

Позитивний зв'язок виявлено між шкалами «емоційний канал емпатії» та «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту (0.538, $p < 0,05$). Це може свідчити про бажання осіб відстоювати власну позицію через розуміння своїх переживань та настрою.

Негативну кореляцію виявлено між шкалами «установки» та «індекс емпатії» (-0.608, $p < 0,05$). Можна припустити, що, якщо людина зосереджується на установках: чи своїх, чи найближчого оточення – тим нижче стає емпатійний відгук особистості. А також позитивну кореляцію зі шкалою «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту. Слід зазначити, що ригідні установки можуть заважати розуміти не тільки інших людей, а, в першу чергу, власні емоційні стани, з одного боку. З іншого боку, чіткі вимоги/очікування суспільства/оточення можуть допомогти сконструювати я-концепцію, через яку людина адаптується до середовища.

Також, негативний зв'язок спостережений між показниками «індекс емпатії» та «співпраця» (-0.589, $p < 0,05$), а також «проміжний тип» (-0.589, $p < 0,05$). Даний результат кореспондується з ідеєю того, що надлишкові емоційні реакції можуть заважати раціонально ставитися до ситуацій, що можуть викликати яскраві переживання.

Негативну кореляцію було виявлено між шкалами «суперництво» та «проміжний тип» локусу рольового конфлікту (-0.529, $p < 0,05$).

Позитивна кореляція виявлена між показниками «співпраця» та «екстернальний тип» (0.667, $p < 0,05$) та «проміжний тип» (0.619, $p < 0,05$).

Таким чином, у ході вивчення зв'язків між емпатією та різними поведінковими стратегіями в конфлікті, було виявлено різницю між досліджуваними групами.

При порівнянні груп між собою було використано однофакторний дисперсійний аналіз (ANOVA).

Таблиця 3.16

Емпіричні значення однофакторного дисперсійного аналізу по всіх групах

Назва шкал	Емпіричне значення F критерію	Рівень значимості	Висновок про рівень значимості	Психологічний висновок
раціональний канал	3.312	5.214	70.502	0***
емоційний канал	4.250	3.286	9.335	0***
інтуїтивний канал	3.000	3.429	0.874	0.425
установки	3.250	3.071	16.630	0***
проникаюча здатність	4.250	3.571	12.632	0***
ідентифікація	5.062	5.071	1.201	0.311
індекс емпатії	54.938	56.286	1.829	0.173
суперництво	7.938	8.786	9.946	0***
співпраця	9.188	9.857	2.753	0.075
компромід	10.000	8.500	20.815	0***
унікнення	3.562	4.786	16.349	0***
приспосовання	3.562	9.429	298.326	0***
екстернальний тип	0.625	0.714	0.049	0.953
проміжний тип	0.812	0.929	0.054	0.947
інтернальний тип	1.062	1.357	0.062	0.94

Прим.: * - $p < 0,05$, ** - $p < 0,01$, *** - $p < 0,001$

Таким чином, в ході вивчення різниці зв'язку рівня емпатії та стратегій поведінки в конфлікті між групами було досягнуто наступні результати.

Суттєва різниця між групами спостерігається по шкалам «раціональний канал емпатії» та «емоційний канал емпатії», «установки» та «проникаюча здатність в емпатії» ($p < 0,001$) (за методикою дослідження емпатії В.В. Бойко).

А також суттєва різниця виявлена між групами по шкалах «суперництво», «компромід», «унікнення» та «приспосовання» ($p < 0,001$).

Отже, можна відмітити, що розвиток емпатійних здібностей особистості впливає на формування та прояв різних стратегій поведінки в конфлікті.

Висновки по 3 розділу

Таким чином, у ході дослідження взаємозв'язків між рівнем емпатійних здібностей особистості та стратегією поведінки в конфліктній ситуації, було виявлено їхній зв'язок та різницю феноменів, що вивчалися, між групами.

При дослідженні «індексу емпатійності» («Опитувальник емоційної емпатії» (А.Мехраб'ян, Н.Епштейн) виявлено, що для всіх респондентів притаманний середній рівень індексу емпатійності (46,29%). На другому місці опинилися респонденти з високим рівнем індексу емпатійності (31,48%) та низький рівень індексу емпатійності виявлено у 22,23% досліджуваних.

Окремо по групах спостерігаються наступні тенденції:

Для групи «психологи» високі показники рівня емоційної емпатії виявлено у більшості респондентів (55%). Середній рівень показника емоційної емпатії виявлено у 27% респондентів, та низький рівень притаманний 18% респондентів.

Для групи «культурологи» домінує середній рівень емоційної емпатії (56%), високій рівень виявлено у 28% респондентів, низький рівень емоційної емпатії виявлено у 16% респондентів.

Для групи «фармацевти» характерний середній рівень емоційної емпатії (64%), низький рівень притаманний 36% респондентів. Високий рівень емоційної емпатії не виявлений.

Дослідження рівня емпатії за допомогою методики діагностики рівня емпатичних здібностей (В.В. Бойко) виявило, що більшості респондентів (за всіма групами) характерний середній рівень загальної емпатії (50%). Друге

місце мають респонденти з високим рівнем загальної емпатії (25,9%). Менш за всіх виявлений дуже низький рівень загальної емпатії (9,3%).

Вивчаючи складові (канали) емпатії було виявлено, що для переважною кількості респондентів характерний високий рівень по «раціональний канал» (44,4%), «установка» (42,6%), «проникаюча здатність в емпатії» (44,5%) та «ідентифікація» (46,3%). Середній рівень виявлено по «інтуїтивний канал» (44,5%). Підвищення кількості респондентів з низьким рівнем складових емпатії виявлено за наступними показниками: «раціональний канал» (25,9%) та «емоційний канал» (29,7%).

При вивченні різниці проявів складових емпатії по групах наступні:

Для респондентів групи «психологія» спостерігається високий рівень по каналам (за зменшенням): «ідентифікація» (22,2%), «проникаюча здатність в емпатії» (20,4%), «установки» (18,5%), «емоційний канал емпатії» (16,7%). Середній рівень по каналам «раціональний канал емпатії» (20,3%) та «інтуїтивний канал емпатії» (24,0%).

Для респондентів групи культурологів виявлено середній рівень по більшості каналів емпатії: «раціональний канал емпатії» (61,1%), «інтуїтивний канал емпатії» (66,6%), «установки» та «проникаюча здатність в емпатії» (44,4% та 50% відповідно). Високий рівень по шкалах «ідентифікація» та «емоційний канал емпатії» (55,5%).

Для досліджуваних групи фармацевтів притаманний середній рівень за показниками «проникаюча здатність в емпатії» та «інтуїтивний канал емпатії» (64,2%), «установки» та «емоційний канал емпатії» (50%). Високий рівень по каналам «раціональний канал емпатії» та «ідентифікація» (57,1%).

Таким чином, суттєва різниця по групах спостерігається за шкалами «раціональний канал емпатії» ($p < 0,001$), «емоційний канал емпатії» ($0,001$, $p < 0,001$), «установки» та «проникаюча здатність в емпатії» ($p < 0,001$).

При вивчення стратегій поведінки в конфлікті було використано опитувальник «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томас,

адаптований Н.В. Грішиною) та опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» (П. П. Горностай).

Домінуючим стилем у респондентів за всіма групами став «компроміс» (41%), на другому місці «співпраця» (25,8%), на третьому - «пристосування» (16,6%). Однією зі стратегій подолання конфліктної ситуації, яку менше за всього використовують досліджувані – «уникнення» (7,4%).

Для групи психологів високий показник виявлено по шкалі «компроміс» (ср.зн. – 11,13); друге місце в рейтингу посіли респонденти групи «культурологи» (ср.зн. – 10,06) і на третій сходинці – респонденти групи «фармацевти» (ср.зн. – 8,46).

Ще одним стилем поведінки стає «співпраця»: більш високі значення виявлено у фармацевтів (ср.зн. – 9,8), далі з невеличким відривом йде група психологів (ср.зн. – 9,53) та останньою є група фармацевтів (ср.зн. – 9,2).

Наступною стратегією стає «пристосування»: більш високі показники виявлено у респондентів групи «культурологи» (ср.зн. – 10,4), друге місце зайняли фармацевти (ср.зн. – 9,4), на третьому місці - респонденти групи «психологи» (ср.зн. – 8,73).

Стиль «суперництво» виявлено з меншими значеннями: більш характерний для фармацевтів (ср.зн. – 8,8), далі показники знижуються у респондентів групи «культурологи» (ср.зн. – 8) та для групи психологів цей показник стає найнижчим (ср.зн. – 7,8). Не актуальним для респондентів всіх груп стає «уникнення»: фармацевти (ср.зн. – 4,8), «психологи» (ср.зн. – 4,2) та культурологи (ср.зн. – 3,6).

Кореляційний зв'язок між групами «психологи» та «культурологи» становить 0,87 ($p < 0,05$), між групами «психологи» та «фармацевти» - 0,7 ($p < 0,05$), між групами «культурологи» та «фармацевти» 0,81 ($p < 0,05$).

При дослідженні локусу рольового конфлікту («Шкала локусу рольового конфлікту» (П. П. Горностай) виявлено: «екстернальний тип» характерний більшості респондентів - 46%, «проміжний тип» притаманний

35% досліджуваних і менш поширеним стає «інтернальний тип» локусу рольового конфлікту – 19%.

Розподіл по групах:

для психологів: «екстернальний тип» виявлено у більшості респондентів (45,5%), далі «проміжний тип» (31,8%) і на останньому місці «інтернальний тип» (22,7%).

для культурологів: «екстернальний тип» (55,6%) виявлено у більшості респондентів, на другому місці «проміжний тип» локусу рольового конфлікту (27,7%), на третьому місці «інтернальний тип» локусу (16,7%).

для фармацевтів: спостерігається однакова кількість досліджуваних по «екстернальному» та «інтернальному» типів локусу рольового конфлікту (21,4%). Ведучим типом стає «проміжний» - 57,2%.

При порівнянні груп респондентів виявлено різницю між локусами рольового конфлікту: «екстернальний тип» характерний для респондентів групи «культурологи» (55,6%), на другому місці опинилися респонденти групи «психологи» (45,5%) та третє місце посіли респонденти групи «фармацевти» (21,4%).

У групі фармацевтів провідним стає проміжний тип локусу рольового конфлікту (57,2%), по групі психологів спостерігається зниження цього показника (31,8%), на третьому місці - культурологи (27,7%).

Виявлено загальне зниження відсотку респондентів, яким притаманний «інтернальний тип» локусу рольового конфлікту: в групі психологів даний тип виявлено у 22,7% респондентів, у групі культурологів – 16,7% та в групі фармацевтів – 21,4%.

При порівнянні результатів за двома методиками в групі психологів було виявлено суттєві зв'язки між «екстернальним типом» локусу рольового конфлікту та шкалами «співпраця» (0.483, $p < 0,05$), «компроміс» (0.481, $p < 0,05$), «пристосування» (0.62, $p < 0,01$) та «уникнення» (0.635, $p < 0,001$). «Проміжний тип» локусу рольового конфлікту має зв'язок зі шкалою «пристосування» (0.524, $p < 0,05$).

У групі культурологів виявлено прямий зв'язок між «екстернальний типом локусу рольового конфлікту» та шкалою «співпраця» та «уникнення» з однаковими значеннями (0.533, $p < 0,05$) та «пристосування» (0.63, $p < 0,01$).

У респондентів групи «фармацевти» негативний зв'язок між «екстернальним типом» локусу рольового конфлікту та показником «суперництво» (-0.831, $p < 0,001$), позитивний зв'язок із показником «компроміс» (0.975, $p < 0,001$).

При порівнянні груп між собою за допомогою однофакторного дисперсійного аналізу (ANOVA) виявлено показники, за якими досліджувані групи відрізняються: «суперництво» (0.003, $p < 0,001$), «уникнення» (0.002, $p < 0,01$), «співпраця» (0.032, $p < 0,05$) та «пристосування» (0.013, $p < 0,05$).

Для аналізу взаємозв'язку між шкалами показників за всіма методиками у психологів виявлено (коефіцієнт кореляції Пірсона):

негативний зв'язок між показниками «раціональний канал емпатії» та «пристосування» ($p < 0,05$) та «проміжний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,01$); між показниками «індекс емпатії» та «інтернальний тип» ($p < 0,05$); між показниками «суперництво» та «інтернальний тип» (-0.556, $p < 0,05$).

Прямий зв'язок виявлено між шкалами «інтуїтивний канал емпатії» та «інтернальний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,01$); «установки» та «інтернальний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,01$); між шкалами «уникнення» та «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,05$); між шкалами «пристосування» та «екстернальний тип» та «проміжний тип» локусу ($p < 0,001$).

культурологи: позитивний зв'язок виявлено між показниками «установки» та «проміжний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,001$); між показниками «співпраця» та «проміжний тип» ($p < 0,001$); між шкалами «пристосування» та «екстернальний тип» ($p < 0,01$).

Негативну кореляцію між шкалами «індекс емпатії» та «пристосування» ($p < 0,05$) та «екстернальний тип» локусу рольового

конфлікту ($p < 0,05$); між показниками «суперництво» та «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,01$),

фармацевти: показник «раціональний канал емпатії» негативно пов'язаний зі шкалами «індекс емпатії» ($p < 0,05$), «суперництво» ($p < 0,05$) та позитивно корелює зі шкалою «проміжний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,05$).

Позитивний зв'язок виявлено між шкалами «емоційний канал емпатії» та «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,05$); між показниками «співпраця» та «екстернальний тип» (0.667, $p < 0,05$) та «проміжний тип» (0.619, $p < 0,05$).

Негативну кореляцію виявлено між шкалами «установки» та «індекс емпатії» ($p < 0,05$); між показниками «індекс емпатії» та «співпраця» ($p < 0,05$) та «проміжний тип» ($p < 0,05$); між шкалами «суперництво» та «проміжний тип» локусу рольового конфлікту ($p < 0,05$).

При порівнянні груп між собою (однофакторний дисперсійний аналіз (ANOVA) суттєва різниця між групами спостерігається по шкалам «раціональний канал емпатії» та «емоційний канал емпатії», «установки» та «проникаюча здатність в емпатії» ($p < 0,001$). А також суттєва різниця виявлена між групами по шкалах «суперництво», «компроміс», «уникнення» та «пристосування» ($p < 0,001$).

ВИСНОВКИ

Отже, на підставі проведеного дослідження, можна зробити наступні висновки:

1. Розглянуто механізм емпатії як психологічного феномену та основні підходи щодо визначення природи конфлікту як соціально-психологічного явища та визначено, що психологічний феномен емпатії вивчався протягом тривалого часу ще з античних часів. В цілому емпатія - це відчуття, пізнання суб'єктом іманентного світу іншого індивіда, а також чуттєво-емоційна чуйність суб'єкта на негативні і позитивні переживання, почуття, емоції іншого суб'єкта як феномени рефлексивної, ментальної, чуттєвої, емотивної та мотиваційної реакцій в індивідуально - психологічних матрицях, формах співчуття, солідарності, співпереживання. До здібностей які сприяють розвитку емпатії можна віднести: емоційне реагування на переживання іншого, здібність диференціювати емоційні стани іншого, вміння використовувати способи взаємодії, що полегшують страждання іншої людини та ін.

2. Вивчено та порівняно стратегії поведінки в конфлікті в групах студентів різних напрямків навчання.

Домінуючим стилем у респондентів за всіма групами став «компроміс», менше за всього досліджувані використовують – «уникнення».

Для респондентів груп «психологи» та «культурологи» характерний екстернальний тип реагування на конфліктні ситуації, пов'язаний з бажанням відстоювати власні інтереси та думки. «Проміжний тип» реагування виявлено серед респондентів групи фармацевтів.

3. Вивчено взаємозв'язок рівня емпатії та основних стратегій поведінки в конфлікті в групі студентів різних напрямків навчання: для всіх респондентів характерний середній рівень індексу емпатійності.

При вивченні рівня емпатійних здібностей виявлено, що для більшості респондентів характерний канал «ідентифікація», далі важливим каналом стає «проникаюча здатність в емпатії», третє місце займає канал «установки». Низькі показники виявлено по каналу «інтуїтивний канал емпатії».

При порівнянні результатів за методиками, що допомогли вивчити стратегії в конфлікті виявлено, що в групі психологів суттєві зв'язки спостерігаються по шкалах «екстернальний тип» локусу рольового конфлікту та шкалами «співпраця», «компроміс», «пристосування» та «уникнення». «Проміжний тип» локусу рольового конфлікту має зв'язок зі шкалою «пристосування».

У групі культурологів виявлено прямий зв'язок між «екстернальний типом локусу рольового конфлікту» та шкалою «співпраця», «уникнення» та «пристосування».

У групи «фармацевти» негативний зв'язок виявлено між «екстернальним типом» локусу рольового конфлікту та показником «суперництво», а також позитивний зв'язок із показником «компроміс».

Суттєва різниця по групах спостерігається за шкалами «раціональний канал емпатії», «емоційний канал емпатії», «установки» та «проникаюча здатність в емпатії».

Таким чином, у ході дослідження підтверджено взаємозв'язок між рівнем емпатичних здібностей особистості та стратегією поведінки в конфліктній ситуації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Балєва Т. Особливості емпатії сучасних підлітків. Актуальні проблеми психології в закладах освіти. 2015. №5. С. 29-31.
2. Барна М.В. Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емпатійності майбутніх практичних психологів. Практична психологія та соціальна робота. 2006. №12. С. 50-66.
3. Барчій М.С. До проблеми професійного становлення майбутніх психологів. Вісник Національного університету оборони України. 2015. №3 (46). С. 14-19.
4. Белякова С.М. Психологічні особливості професійного становлення студентів. Молодий вчений. 2016. №5 (32). С. 539-542.
5. Бородулькіна Т.О. Динаміка образу професії у майбутніх практичних психологів: автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 - педагогічна та вікова психологія. Київ, 2011. 20 с.
6. Бояндіна Г.С. Філософське розуміння біологічних засад феномену емпатії. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. 2010. Випуск 97. С. 3-8.
7. Вавринів О.С. Становлення поняття емпатії в психології. Теорія і практика сучасної психології. 2019. №2. Т.1. С. 28-31.
8. Василюшина Т.В. Емпатійні здібності вчителів: психологічний аспект. Практична психологія та соціальна робота. 1999. № 4. С. 37-38.
9. Василюшина Т.В. Емпатія як фактор ефективності педагогічного спілкування: автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 - педагогічна і вікова психологія. Київ, 2000. 20 с.
10. Гаркавенко Н.В., Доскач С.С. Професійна свідомість як фактор особистісного становлення майбутнього фахівця. Габітус. 2020. Випуск 14. С. 175-178.
11. Гнезділов Д.Ю. Особливості внутрішньої структури емпатії. Наука і освіта. 2013. №1-2. С. 22-26.

12. Герасіна Л. М, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. Конфліктологія : навч. посіб. Харків, 2012. 128 с.
13. Горностай П. П. Психодіагностична методика «Локус рольового конфлікту» // Практична психологія та соціальна робота. 2004. № 6. С. 36-38.
14. Горностай П. П. Ролевой конфликт и проблема выбора. Психологія на перетині тисячоліть: зб. наук. праць учасників 5-х Костюківських читань: В 3-х т. Київ: Гнозис, 1998. Т. 1. С. 319-326.
15. Горностай П. П. Личностные характеристики ролевого поведения. Вісник Харківського держ. університету. № 439. 1999. С. 18-22.
16. Грінченко О.М. Когнітивні особливості професійного самовизначення студентів-психологів: автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 - педагогічна та вікова психологія. Харків, 2018. 20с.
17. Дерев'янка С.П. Характеристики емпатії студентів-психологів. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Психологічні науки. 2015. Випуск 126. С. 70-74.
18. Дмитрієва С.М., Мачушник О.Л. Вивчення рівня емпатійності майбутніх психологів. Вісник. 2019. №1 (39). С. 13-17.
19. Долинай М.І. Психологічні особливості емпатійних чинників у процесі формування комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів. Актуальні проблеми наукового й освітнього простору в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів: Збірник тез доповідей Міжнародної науково-практичної конференції, 14-15 травня 2015 р. Мукачево, 2015. С. 80-82.
20. Дроздов О.Ю. Скок М.А. Проблеми агресивної поведінки особистості: Навч. посібник. Чернігів, 2000.
21. Журавльова Л.П. Психологія емпатії: Монографія. Житомир, 2007. 328 с
22. Журавльова Л.П., Шпак М.М. Емпатія як психологічний механізм

23. розвитку міжособистісного емоційного інтелекту. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2015. III (25). Issue: 49.
24. Зарицька В. В. Психологія конфлікту : навч. посіб. / В. В. Зарицька. Одеса : Гельветика, 2019. 379 с.
25. Ічанська О.М., Закревська А.І. Емоційний інтелект та емпатія як ресурси професійної підготовки студентів-психологів. *Молодий вчений*. 2019. №9 (73). С. 272-276.
26. Кайріс О.Д. Розвиток емпатії у професійному становленні студентів вищих педагогічних навчальних закладів: автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 -педагогічна і вікова психологія. Київ, 2002. 20с.
27. Коломієць Т.В. Емпатійна детермінація емоційних проявів міжособистісної взаємодії у юнацькому віці. *Наука і освіта: науково-практичний журнал Південного наукового центру НАПН України*. 2013. №7. С.155-160.
28. Крикля К.П. Психологічні особливості професійного становлення майбутнього психолога в умовах сучасного суспільства. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2012. №2 (1). С. 409-417.
29. Кузьміна О.З. Психологічні особливості емоційного інтелекту майбутніх психологів з різним типом емпатії: дипломна робота. Науковий керівник: канд. психол. н., доц. О.Д. Литвиненко Одеса, 2017. 104с.
30. Лисенко Л.Л., Вітченко А.М., Воєділова О.М. Шляхи розвитку емпатії у майбутніх фахівців з фізичного виховання. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка*. 2019. Випуск 3 (159). Серія: Педагогічні науки. С. 175-181.
31. Москаленко В.В. Соціалізація особистості: монографія / В.В. Москаленко. К. : Фенікс, 2013. 540 с.
32. Мащенок А.О. Взаємозв'язок емпатії та психологічного благополуччя у майбутніх психологів. *Молодий вчений*. 2016. № 4 (31). С. 459-462.

33. Мельничук О. Емпатія в структурі професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери. Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць. 2016. №31. С. 213-226.
34. Михайленко О.Ю. Рольовий підхід до вивчення особистості. Проблеми сучасної психології, 2013. Випуск 21. С. 426-435.
35. Мірошник З.М. Взаємодія основних компонентів рольової структури особистості з чинниками, що її детермінують. Вісник національної академії Державної прикордонної служби України, 2014. Вип. 1. С. 71-77.
36. Орищенко О.А. Диференційно-психологічний аналіз емпатії: автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.01 - загальна психологія, історія психології. Одеса, 2004. 21с.
37. Орищенко О.А., Довгошея Ю.С. Індивідуально-психологічні особливості емпатії майбутніх психологів. Проблеми сучасної психології особистості: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених та студентів (17-18 травня 2017 р., м. Одеса). Одеса, 2018. Випуск ІХ. С. 237-241.
38. Особистісний вибір: психологія відчаю та надії / За ред. Т.М.Титаренко. К.: Міленіум, 2005. 336 с.
39. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород, 2020. 360 с.
40. Пампуха Л.О. Гендерні стереотипи в структурі рольового конфлікту жінки-керівника [Текст] : дис... канд. психол. наук: 19.00.05 / Пампуха Лідія Олександрівна ; Східноукраїнський національний ун-т ім. В.Даля. - Луганськ, 2006. – 191 с.
41. Питлюк-Смеречинська О.Д. Психологічні особливості професійного становлення майбутніх фахівців в інтегрованому освітньому середовищі. Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: збірник наукових праць. 2013. № 10 (12).

- 42.Півень М.А. Структурні особливості емоційної зрілості особистості: дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.01 - загальна психологія, історія психології. Харків, 2016. 244с.
- 43.Полянська В.В. Емпатія як механізм формування політико-естетичного досвіду: політико-психологічні функції. Наукові записки. No4. С. 42-52.
- 44.Рябовол Т.А. Роль емпатії у процесі соціальної адаптації людини. Наукові записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. академіка С.Д. Максименка. Київ, 2004. Випуск 24. С. 294-300.
- 45.Столярчук О.А. Динаміка професійного становлення студентів. Психологічний часопис: збірник наукових праць / За ред. С.Д. Максименка. Київ, 2017. No2 (6). Випуск 6. С. 99-110.
- 46.Сурякова М.В. Уявлення студентів-психологів про майбутню професійну діяльність. Вісник Дніпропетровського університету економіки та права імені А. Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». 2011. No1 (1). С. 136-141. Танасійчук О.М. Концептуальний аналіз проблеми професійного становлення. Молодий вчений. 2018. No11 (63). С. 645-650.
- 47.Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості у межах і за межами буденності. К.: “Либідь”, 2003. 376с.
- 48.Ткалич М.Г. Психологія гендерної взаємодії персоналу організацій : [монографія] / М.Г. Ткалич. Київ-Запоріжжя: ЗНУ, 2015. 315 с.
- 49.Чаплак Я.В. Проблема емпатії в психології та її важливість у професійному становленні психолога. Психологічний часопис. 2018. No5 (15). С. 24-39.
- 50.Штих І.І. Здатність до емпатії як компонент професійних здібностей психолога. Науковий вісник Мукачівського державного університету. 2015. Серія «Педагогіка та психологія». Випуск 2 (2). С. 177-180.
- 51.Юркевич В. Проблема розвитку емоційного інтелекту [Текст] / В. Юркевич // Вісник практичної психології. № 3. 2005.

52. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. Київ, 2012. 168 с.
53. Bar-On R. Emotional Quotient Inventory: a measure of emotional intelligence. New York: Multi-Health Systems, Inc. 2008. 36 p.
54. Gardner, H. Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books, 1983. – P. 345.
55. Mayer J. D. The intelligence of emotional intelligence / J. D. Mayer, P. Salovey // Intelligence. N.Y. 1993. P. 433-442.
56. Salovey P. Some final thoughts about personality and intelligence / P. Salovey, J. D. Mayer // Personality and intelligence. Cambridge, U.K. Cambridge University Press, 1994. pp. 303-318.
57. Michael Best. Conflict Management and Peacebuilding - Pillars of a New American Grand Strategy, 2013. 300 pp
58. William A. Donohue and Robert Kolt. Managing Interpersonal Conflict. Newbury Park, CA: Sage Publications, 1992, 171 pp
59. William Zartman. Negotiation and Conflict Management :Essays on Theory and Practice (Security and Conflict Management),2008, 308 pp.
60. Goffman E. Strategic interaction / E. Goffman. – Philadelphia: University of Pennsylvania Press; first edition, 1969. – 160 p.
61. Lennings H. The mediating role of coping self-efficacy beliefs on the
62. relationship between parental conflict and child psychological adjustment / H. Lennings, K. Bussey // Social Development. – 2017. – Vol. 26, Issue 4. – P. 753-766.
63. Linton R. The study of man / R. Linton. – New York: Appleton Century,
64. 1936. – 503 p.
65. Mead G. Mind, self and society / G. Mead. – Chicago: University of
66. Chicago, 1966. 435 p.
67. Mead G. The Social Self / G. Mead // Psychiatry. Interpersonal and
68. Biological Processes. 1978. Vol. 41, Issue 2. P. 178-182.

69. Vlahovic T. Effects of Duration and Laughter on Subjective Happiness within Different Modes of Communication / T. Vlahovic, S. Roberts, R. Dunbar // Journal of Computer-Mediated Communication. 2012. Vol. 17, Issue 4. P. 436-450.
70. Wang D. The role of interactions with teachers and conflict with friends in shaping school adjustment / D. Wang, A. Fletcher // Social Development. 2017. Vol. 26, Issue 3. P. 545-559.