

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет психології та соціальної роботи

(повне найменування інституту/факультету)

Кафедра практичної та клінічної психології

(повна назва кафедри)

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»**

**Психологічні особливості стресостійкості особистості
у конфліктній ситуації**

Psychological characteristics of a person's stress resistance in a conflict situation

Виконала: здобувачка заочної форми навчання
спеціальності 053 Психологія
Освітня програма Психологія
Звонік Анжеліка Василівна

Керівник: д.біол.н.,проф. Псядло Е.М
Рецензент к.психол.н.,доцент,зав.кафедри
дошкільної і початкової освіти КЗВО, Академія
неперервної освіти Одеської обласної ради Цибух Л.М.

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
№ ___ від _____ 11.2023_ р.

Завідувач кафедри _____ Псядло Е.М.
(підпис)

Захищено на засіданні ЕК № ___
протокол № ___ від _____ 12.2023 р.
Оцінка _____ / _____ / _____
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Голова ЕК _____ Родіна Н.В.
(підпис)

Одеса-2023

ЗМІСТ

ВСТУП

3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ

10

1.1. Аналіз проблеми стресостійкості особистості

10

1.2. Роль особистісних факторів у конфліктній ситуації

26

1.3. Способи підвищення рівня стресостійкості особистості

36

Висновки до 1 розділу**43**

РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ

45

2.1. Конфлікт як психологічний феномен

45

2.2. Чинники, що сприяють виникненню конфлікту

48

2.3. Рекомендації з профілактики виникнення конфліктів

51

Висновки до 2 розділу**61**

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

63

3.1. Програма дослідження

63

3.2. Методи та методики дослідження

63

3.3. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

67

Висновки до 3 розділу

81

Висновок

84

Список використаної літератури

90

Додатки

98

ВСТУП

Сучасне суспільство висуває все більше і більше вимог до особистості, посилюючи на неї тиск й в особистій сфері, й у сфері сім'ї, в місцях, де живе, навчається або працює людина. Бажання, прагнення, цілі, конкуренція, фрустрація, конфлікти, образи та інше наповнюють наше життя. Цей ряд нескінченний. Внутрішні кризи посилюються зовнішніми кризами: економічними, політичними тощо.

Ми живемо в час швидких економічних, політичних, технічних змін та відкриттів, людина змушена постійно адаптуватися до мінливих умов, таким чином, стрес міцно увійшов в наше життя. Внутрішнє напруження викликає внутрішній психологічний дискомфорт, який прагне прорватися до зовнішнього через конфлікти, сварки, роздратування, злість, агресію та/або йде глибше в психіку й викликає соматичні зміни і захворювання. Ситуація на сході України

ускладнилась додатково з причини військового конфлікту, велика проблема місцевого мирного населення в тому, що вони стали заручниками ситуації. Допомоги потребують кілька мільйонів чоловік, які проживають поблизу лінії розмежування, вимушені переселенці, особливо діти та підлітки, які перебувають в зоні ризику та потребують психологічної допомоги у формуванні або корекції способу подолання стресу. Рішення цієї проблеми передусім лягає на плечі закладів освіти і, зокрема, шкільних психологів.

У зв'язку з цим набуває особливої ваги здатність людини бути стійкою до стресу та долати труднощі без великих втрат для психічного та фізичного здоров'я. Таким чином, актуалізується проблема дослідження чинників розвитку й формування особистісної стійкості до стресу.

Проблема стресу досліджувалася багатьма вченими (Г. Сельє, Р. Лазарус, Дж. Еверлі, Р. Розенфельд, Л. Китаєв-Смик та ін.). Психічним проявам синдрому, описаного Г. Сельє, було присвоєно найменування «емоційний стрес», Р. Лазарус першим спробував розмежувати фізіологічне і психологічне розуміння стресу, зараз ми визначаємо умовність повного поділу фізіологічного стресу і стресу психічного. У фізіологічному стресі завжди є психічні елементи і навпаки.

Що ж стосується термінів «психічний стрес» й «емоційний стрес», то вони часто використовуються як рівнозначні, оскільки майже всі вчені визнають, що основною причиною психічного (психологічного) стресу є емоційне збудження. В. Марищук та інші висловили думку, що найменування стресу (емоційний, інформаційний, бойовий, екстремальний, навчальний, авіаційний, спортивний та ін.; визначається змістом стресфактора (В. Бодров, О. Кочарян, Л. Китаєв-Смик та ін.).

Таким чином, стійкість до стресу визначається у вузькому значенні за стрес-фактором, а в широкому – як психічна чи емоційна стійкість особистості.

Проблеми стресостійкості досліджували як особистісний адаптаційний потенціал (А. Маклаков), стійкість особистості, стійкість до стресу, толерантність до стресу (В. Крайнюк, І. Малкіна-Пих, Т. Титаренко, О. Сафін та ін.), психічна та психологічна стійкість (В. Бодров, В. Корольчук І. МалкінаПих

та ін.), емоціональна стійкість (Л. Аболін, І. Малкіна-Пих та ін.), емоційновольова стійкість (О. Тимченко та ін.), резилієнс (Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін, А. Максименко та ін.), екстремальна стійкість (О. Столяренкота ін.). Водночас потребують систематизації й уточнення основні теоретичні підходи до розуміння стресостійкості як психологічного феномену з урахуванням реалій сьогодення.

Стресостійкість з огляду на психоаналітичну концепцію, яку представляють різні школи: А. Адлера, М. Кляйн, А. Фрейд, З. Фрейда, К. Хорні, К. Юнга та інші, гештальттерапія Ф. Перлза, психодрама Дж. Морено, трансактний аналіз Е. Берна й інші, де термінується можливістю виявити, зрозуміти суб'єктивні значення та вирішити внутрішні конфлікти, завдяки зміні цих значень, що виникли на ранніх етапах життя індивіда у відносинах, що дає своє суб'єктивне значення, впливає на подальше життя та неодноразово за законом повторення відтворюється в подальшому житті, стресостійкість в цьому випадку знижується. Завдяки вирішенню конфлікту стресостійкість особистості зростає.

У річищі концепції *системного підходу* дослідники вважають стресостійкість необхідною характеристикою цілісного процесу адаптації й пов'язують її з регуляцією емоційних станів, розуміють «стресостійкість», як здатність людини бути емоційно стабільною, психічно стійкою (П. Зільберман, Я. Рейковський та ін.).

у працях Б. Ломова, представлені закони взаємозв'язку і взаємозумовленості, регулятивних, комунікативних функцій психіки, фізіологічних та інших функцій і структур організму, а також явищ, процесів і об'єктів зовнішнього світу. Йдеться про ієрархію взаємозв'язків цих функцій у процесі формування і розвитку суб'єктно-об'єктних відносин, зокрема тих, що породжують стан стресу, проявів системоутворювальних чинників життя і діяльності, зародження стресостійкості як системної властивості суб'єкта, зокрема й властивості суб'єкта праці (наприклад, працездатність, профпридатність), роль їх структурно-функціональних особливостей в регуляції функціональних станів та діяльності.

Системний підхід до вивчення стресу та забезпечення його подолання визначає різноманітні шляхи і положення про взаємозв'язок шляхів і методів досягнення необхідного рівня цього стану, про комплексний характер зовнішніх чинників і умов, що відбиваються в його значеннях, про різноманітність рівнів і механізмів психічної регуляції стресу, можливості взаємної компенсації та стимуляції різних компонентів психологічної системи діяльності для підтримки необхідного рівня функціональної надійності (стійкості).

Системність категорії стресу зумовлюється також відображенням в ній як внутрішніх властивостей людини, які зумовлюють і регулюють процес функціональної надійності та успіху в діяльності, так і зовнішніх властивостей, які характеризують готівковий потенціал суб'єкта праці (його функціональний ресурс і резерви, знання, навички, вміння, досвід та ін.), що забезпечують функціональний комфорт і виконання конкретної діяльності.

Проблематика, пов'язана із стресами, конфліктами і їх наслідками ґрунтовно досліджувалась як зарубіжними, так і вітчизняними вченими. Враховуючи багатогранність та різноаспектність вищезазначених проблем, вони досліджувались фізіологами, психологами, управлінцями, економістами тощо. Вивчення природи появи стресу, причин розвитку активно розглядаються з найрізноманітніших аспектів. Причини виникнення, стадії розвитку, наслідки вивчали відомі вчені-психологи, зокрема Дж. Брайт, Н. Є. Водоп'янова, Л. А. Кітаєв-Смик, Г. Сельє, Р. Лазарус, А. Б. Леонова та ін.

Поняття «професійний стрес» набуло розвитку у працях Р. Лазаруса, С. Фолкмана, Б. Голдстоуна, Т. Кокса. Проблематика професійного стресу з погляду психології розглянута у працях Дж. Грінберга, Л. Леві, Г. Купера тощо.

Проблема конфліктності стала в наші дні досить актуальною, адже там, де трапляються протилежні погляди, де є люди, які мають різні уявлення про цілі та засоби їх досягнення, де стримується прояв людської індивідуальності і творчості, неминуче виникають конфліктні ситуації. Поширення конфліктів, їх роль у суспільному житті привертали увагу ще з давніх часів. Протягом усієї історії розвитку суспільної та наукової думки, особливо починаючи з кінця ХІХ –

середини ХХ ст., конфлікти як найважливіше джерело соціальних змін посідають одне з центральних місць серед типів соціальної взаємодії, що потребують трансформації і перетворення.

Тема конфліктів висвітлювалася багатьма вченими різних підходів: психоаналітичного (З. Фройд, К.Г. Юнг та А. Адлер, К. Хорні), соціотропного (У. Мак-Дауголл, С. Сігеле, К. Левін), поведінкового (А. Басс, К. Левін, А. Бандура, Н. Миллер) та інших. Окрім теоретичного аналізу, вагомий об'єм досліджень був спрямований на вивчення способів попередження й розв'язання конфліктів, серед яких праці Р. Блейка, Р. Фішера, В. Мастенбука.

Проблема конфліктності широко представлена у працях психологів і соціологів, таких як: Т. Парсонс, Є. Мейо, Л. Козира, Р. Дарендорф, А. Гоулднер, Дж. Скотт, Р. Фітер, У. Юрі, Х. Корнеліус, Ш. Фейр, А. Анцупов. Сьогодні актуального значення набуває вивчення різноманітних конфліктів (О.Я. Анцупов, А.М. Бандурка, Ф.М. Бородін, І.В. Ващенко, Н.В. Грішина, О.А. Донченко, Н.М. Коряк, Г.В. Ложкін, Л.А. Петровська, М.І. Пірен, Н.І. Пов'якель, О.І. Шипілов). Різні галузі психологічної та педагогічної науки останнім часом викликають велике зацікавлення в проблематиці конфліктів.

Серед представників вітчизняної психологічної науки можна виокремити таких науковців, праці та дослідження яких були присвячені проблемі конфлікту: Л. С. Виготський, С. Л. Рубінштейн, А. Н. Леонтьєв, В. Н. Мясіщев, Л. Ф. Бурлачук, В. Г. Панок, О. Ф. Бондаренко, О. Я. Анцупов, А. М. Гірник, Н. В. Гришина, А. І. Донцов, В. В. Дружинін, А. Н. Лебедєв, Г. В. Ложкін, В. М. Кушнірюк, Л. А. Петровська, О. І. Шипілов. Формування стресостійкості допомагає подолати негативні наслідки стресових ситуацій, уберегти себе від дезінтеграції та різноманітних розладів, створити основу для внутрішньої гармонії, високої працездатності, визначити успішність професійної діяльності і, головне, зберегти здоров'я.

Підвищити стресостійкість, зберегти позитивний психологічний стан і зміцнити власне здоров'я можливо за допомогою релаксації (аутотренінг, медитація, сміхотерапія, кольоротерапія, ароматерапія, йога, творчі спроби

самовираження), рекреації (фізкультура, дихальні вправи); катарсису (спілкування з близькими, домашніми тваринами, захоплення мистецтвом). Це три основні шляхи до психічного, фізичного та духовного здоров'я особистості.

Сучасна наука пропонує ряд методів підвищення стресостійкості: соціально-психологічний ресурс (позитивне соціальне оточення); психологічна освіченість і психологічна культура особистості; особистісні ресурси (активна мотивація подолання стресу, сила Я- концепції, самоповага, емоційно-вольові якості, позитивність і раціональність мислення, стан здоров'я та ставлення до нього як до самоцінності тощо); інформаційні та інструментальні ресурси (здатність контролювати ситуацію, здатність до адаптації, інтерактивні техніки змінювання себе та навколишньої ситуації тощо); матеріальні ресурси (стабільність оплати праці, рівень матеріального доходу, безпека життя); характер і способи подолання стрес-ситуацій.

Необхідність дослідження проблеми визначила вибір теми кваліфікаційної роботи: Психологічні особливості стресостійкості особистості у конфліктній ситуації.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати особливості стресостійкості особистості у конфліктній ситуації і виявити можливості позитивного розвитку міжособистісних відносин.

Об'єктом дослідження: стресостійкість особистості

Предмет дослідження: особистісні особливості в конфліктній ситуації які зумовлюють підвищення рівня стресостійкості.

Завдання дослідження:

- 1.Провести теоретичний огляд наукової психологічної літератури, систематизувати та визначити поняття стресостійкість.
- 2.Провести теоретичне дослідження огляд проблеми конфлікту.
- 3.Розробити програму дослідження з діагностики та прогнозу міжособистісних конфліктів та їх вплив на появу стресу.

4.Емпірично дослідити особливості стресостійкості особистості у конфліктній ситуації.

Методологічна база дослідження: теоретичні положення теорії єдності організму і середовища (І Павлов та ін.); теоретичні положення теорії загального адаптаційного синдрому (ЗАС) (Г. Сельє); теоретичні положення теорії єдності психіки і діяльності (Б. Ананьєв, Л. Виготський, Г. Костюк, О. Леонтєв, Б. Ломов і ін.); принцип цілісності, відповідно до якого людський організм завжди поводить як єдине ціле, а не як набір диференційованих частин, і те, що трапляється в якійсь частині, впливає на весь організм (А. Маслоу та ін.); теоретичні положення загальної психології, що розглядають особистість як суб'єкт діяльності, пізнання й життєдіяльності (С. Рубінштейн, С. Максименко та ін.).

Методи дослідження: аналіз, порівняння, синтез, систематизація та узагальнення матеріалів наукових джерел з досліджуваної проблематики; до числа емпіричних методів увійшли психологічні методики оцінки міжособистісного конфлікту та стресостійкості; статистичних – методи математично-статистичної обробки результатів.

До теоретичних методів увійшли аналіз, порівняння, синтез, систематизація та узагальнення матеріалів наукових джерел з досліджуваної проблематики; до числа емпіричних методів увійшли психологічні методики оцінки міжособистісного конфлікту та стресостійкості; статистичних – методи математично-статистичної обробки результатів.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що диференціальна діагностика причин та ціннісних складових впливу конфліктних ситуацій на стресостійкість може слугувати основою для прогнозу розвитку стосунків.

Робота апробована на 79-й звітній студентській науковій конференції ОНУ імені І.І. Мечникова.

Структура роботи. Робота включає вступ, три розділи, висновки по кожному із розділів, загальний висновок, список використаної літератури, додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ ТА СТРЕСОСТІЙКОСТІ ЯК ФОРМИ СТРЕСОВОЇ РЕАКЦІЇ

1.1. Аналіз проблеми стресостійкості особистості

Сучасні умови життя, в яких проходять процеси формування й соціалізації особистості, світові процеси глобалізації та інтеграції, постійна трансформація ціннісної системи суспільства, ризики природного, техногенного чи людського фактору, та ін. глобальні соціальні чинники висувають підвищені вимоги до адаптивних механізмів людини. Тобто для того, щоб відбувся процес успішної її адаптації до нових викликів середовища, в якому відбувається її життя, їй необхідно розвивати ряд психологічних особливостей, зокрема психологічної гнучкості, стійкості, адаптивності, тощо. Велика кількість інтенсивного стресового впливу викликають різні форми дезадаптації, нервово-психічні і психосоматичні порушення, інколи це призводить і до формування посттравматичних стресових розладів.

У сучасному суспільстві постійно спостерігається збільшення попиту на психологічні послуги, якщо до прикладу, ще якийсь десяток років тому в українських реаліях було важко пояснити в чому саме полягають функціональні особливості психологів, то сьогодні психологія і як наука, і як практика почала набирати потужних обертів, пропонуючи все більший і більший спектр професійних послуг. Звісно росте й попит, що обумовлює збільшення вимог до якості підготовки практичних психологів, їхніх професійно важливих якостей, зокрема це стосується й стресостійкості.

Дослідження поняття стійкості має багату наукову розробку. До найбільш популярних розвідок можемо віднести праці таких зарубіжних й вітчизняних науковців, як: Г. Сельє, С. Л. Рубінштейн, В. Панок, Н. Чепелева, А. Бондаренко, С. Д. Максименко, І. Волков, Ф. Горбов, Р. Лазарус, М. Левітов, О. Леонтьєв, Б. Ломов, О. Лурія, В. Мерлін, Н. Наєнко, О. Овчіннікова, А. Петровський, В. Суворова та ін.[28]

Вперше термін «стрес» було запроваджено Уолтером Кенноном у дослідницькій роботі «Боротьба чи втеча», у якій автор описав реакцію людського організму на стресові ситуації.

Показово, що до сьогодні у психологічній науці найбільш популярною вважається теорія стресу, запропонована Г. Сельє, який у своїй науковій розвідці «Теорія стресу» доводить, що стрес – це неспецифічна відповідь організму на будь-яку вимогу. Згідно його переконань, кожна нова вимога характеризується певною специфікою й своєрідністю. Однак, незважаючи на те, які саме зміни викликає стрес в організмі, всі стресори мають дещо спільне: вони висувають вимогу до перебудови. Іншими словами, крім специфічної реакції на стресор, виникає неспецифічна потреба адаптивної функції відновлення природнього балансу організму людини [8]. Отже, для забезпечення адаптивного потенціалу особи до стресової ситуації їй необхідний відповідний рівень стресостійкості.

На цей момент у психології можна виокремити декілька основних підходів до опису стресу й стресостійкості, поясненню факторів та способів підвищення стійкості до стресу, з яких найпридатнішими для аналізу й подальшого використання відповідно до мети й завдань нашого дослідження уявляються психоаналітичний, біхевіоральний, гуманістично-екзистенційний і системний підходи.

Зокрема, у психодинамічній моделі З. Фрейда у *річущі психоаналітичного підходу* використовується поняття ситуації конфлікту, що само по собі близьке за значенням до терміну стресовій ситуації, який був введений Г. Сельє. Якщо ж розглядати поняття «стресостійкість» як стійкість до стресу, то в рамках психоаналітичного підходу йдеться про стійкість у ситуаціях конфлікту. На нашу думку, з огляду на психоаналітичний підхід «стресостійкість» можна розглядати як показник, за позитивного значення якого людина психічно почувається добре та гармонійно, за негативного ж значення («стресовразливість»), настає хворобливий стан істерії чи невротизму, який характеризується постійною неадекватною тривожністю. З. Фрейдом причинами невротизму можна вважати

придушення природних потягів, які можуть принести задоволення (сексу й агресії). Обмеження таких бажань відбувається внаслідок виховання чи соціального осуду. Таке придушення зумовлює дискомфорт навіть тоді, коли зовні все гаразд та стає причиною розвитку невротизму. Внутрішні переживання висуваються на перший план, людина відчувається нещасною та ускладнює життя людям зі свого оточення.

На думку З. Фрейда, в ситуації стресу несвідомо спрацьовують психологічні захисти, які поділяються на ситуативні й базальні та захищають психіку людини від болю, сорому, страху, тривоги, амбівалентних почуттів, але при цьому руйнуються чи викривляються різні аспекти реальності. Тому це може мати негативні наслідки в подальшому й привести до нового стресу згідно із законом вимушеного повторення. «Матеріал» стресової ситуації в цьому випадку є «закапсульованим». Людина безперервно витрачає свою психічну енергію на захист від цього «матеріалу», збільшується напруга, зростає тривожність. Витрачаються сили на капсулювання й придушення хворобливих вражень, витісняючи їх в несвідоме, стресостійкість знижується. Звідси беруть свої назви відповідні механізми психологічного захисту: «придушення» та «витіснення». З. Фрейд вперше використав термін «захист» у своїй праці «Захисні нервопсихози» та довгий час поняття «захист» та «витіснення» використовувались, як синоніми. Вперше поняття «захисні механізми» використала А. Фрейд у класичній праці «Я та захисні механізми», де розкрила сутність та механізми роботи десяти психологічних захистів, зараз їх кількість значно зросла, але основна суть їх роботи не змінилась, це викривлення реальності з метою захисту психіки від болю і пошкоджень.[8]

Таким чином, механізми психологічних захистів мають амбівалентний характер. С одного боку – вони захищають психіку, і стресостійкість особистості зростає, з другого – викривлення реальності не дає змогу реагувати адекватно й згодом, якщо питання не вирішується, стресостійкість знижується. Тут нам близька оцінка захисних механізмів Ф. Василюка у монографії «Психологія переживання». Людина звісно має змогу захиститися за допомогою захисних

механізмів, але людина платить дорогу ціну за це у вигляді несвідомої ригідної, автоматичної реакції й відсутністю можливості регуляції. У цьому випадку стресостійкість знижується до протилежного значення стресовразливості, що закінчується неврозом чи іншими психосоматичними розладами.

Коли в результаті катарсису витіснений матеріал стає доступним для свідомості, психічна енергія звільняється й може бути використана «Его» для досягнення мети чи іншої справи. Іншими словами, розкриваючи

закапсульований, придушений матеріал, людина позбавляється від неврозів та до того ж поповнює запаси життєвої енергії, яка досі витрачалася на придушення в підсвідомості психотравмувальних аспектів буття. Як результат такої праці стресостійкість людини зростає. Якщо розглядати психологічний захист як засіб профілактики та виходу зі стресу, то найкращим є захист «сублімація», де негативна енергія переробляється у соціально безпечний та корисний спосіб (творчість), що сприяє зростанню стресостійкості людини.

Таким чином, психологічний захист – це несвідомий спосіб захисту від стресу, а стресостійкість – це наслідок роботи цих механізмів, та він може буди як позитивним, коли стресостійкість зростає, так і негативним, коли стресостійкість знижується чи зовсім людина стає стресовразливою.

У розвиток такого підходу у річищі індивідуальної психології «детермінантами «стресовразливості» є придушення не лише біологічних, а й соціальних потреб. На думку А. Адлера, до останніх можна віднести бажання домінувати чи бажання влади, яке проявляється ще в ранньому віці й в міру дорослішання наштовхується на дедалі більші перешкоди. Науковець пропонує конструкт «шкідлива компенсація», яка бере участь в становленні психічних утворень невротичного характеру, за якого реально пережите почуття неповноцінності перетворюється в акумульований «комплекс неповноцінності» як вже стійка характерологічна диспозиція. Дитина набуває такий комплекс при постійному переживанні невдач у вирішенні життєвих проблем та відсутності підтримки з боку оточення (батьків, сім'ї, школи та інше). Відчуття власної слабкості трансформується в комплекс неповноцінності, що вкрай болісно

сприймається людиною, тому вона стає «стресовразливою» й агресивною, не має змоги протистояти невдачам та принижує інших. Ці причини ведуть до постійного внутрішнього дисбалансу.

За А. Адлером, вроджені конституціональні аномалії не можна вважати лише явищем дегенерації тому, що вони часто дають поштовх до компенсаторної діяльності та досягненню «понадрезультатів», яким багато в чому сприяє посилена психічна діяльність». Компенсаторна діяльність може привести до «понадрезультатів» внаслідок психічного напруження, яке змушує особистість йти по нових шляхах та демонструвати дивовижну винахідливість, гнучкість, цілеспрямованість. Почуття неповноцінності зумовлює зведення такої психічної надбудови як компенсація, за допомогою якої особистість прагне відновити життєстійкість, стресостійкість завдяки роботі засобів захисту та/або тренування, з метою знайти те, що може дати переваги в житті, або в невротичний спосіб життя. Все, що хоч скільки-небудь відхиляється від норми, пояснюється великим честолюбством й обережністю; а всі хитрощі й аранжування, невротичні риси характеру, так само як й нервові симптоми, проявляються завдяки попередньому досвіду, переживанням, напрузі, почуттям і наслідуванням. А оскільки вони притаманні й життю здорової людини, їхня мова завжди дозволяє розпізнати, що людина бореться тут за своє визнання, намагається його завоювати – людина, яка постійно прагне вирватися зі сфери невпевненості, позбавитися почуття неповноцінності та добитися богоподібного панування над своїм оточенням або прагне ухилитися від вирішення своїх життєвих завдань.[28]

У річищі психоаналітичної теорії невротичних конфліктів причиною стресовразливості є придушення жіночого «Я» у світі, яким правлять чоловіки. До такого висновку прийшла Карен Хорні, досліджуючи невротизм та невроз у жінок. Необхідність конкурувати, відповідати умовам, висунутим чоловіками, створює часті стресові ситуації для жінок. Саме тому жінки більш емоційно нестійкі, ніж чоловіки, страждають перепадами настрою і самооцінки, прагнуть звернути на себе увагу за всяку ціну. Згідно з К. Хорні, суперечності у

відносинах людей знижують стресостійкість жінки, актуалізується відчуття «корінної тривоги», через які розвиваються неврози. Взаємини з батьками в дитинстві відіграють особливо велику роль для розвитку особистості, формування його властивостей, зокрема стресостійкості.[11]

Гештальт-терапевт Фріц Перлз вважав причиною зниження стресостійкості, що призведе до невротизму обмеження громадськими умовностями. Придушення бажань зсередини та, як наслідок, суспільне нав'язування проявляється в емоційному перенапруженні, яке призводить до емоційного вибуху, порушуючи психічну стабільність, руйнуючи особистість і соціальне життя людини.

Таким чином, стресостійкість з огляду на психоаналітичну концепцію, яку представляють різні школи: А. Адлера, М. Кляйн, А. Фрейд, З. Фрейда, К. Хорні, К. Юнга та інші, гештальттерапія Ф. Перлза, психодрама Дж. Морено, трансактний аналіз Е. Берна й інші, де термінується можливістю виявити, зрозуміти суб'єктивні значення та вирішити внутрішні конфлікти, завдяки зміні цих значень, що виникли на ранніх етапах життя індивіда у відносинах, що дає своє суб'єктивне значення, впливає на подальше життя та неодноразово за законом повторення відтворюється в подальшому житті, стресостійкість в цьому випадку знижується. Завдяки вирішенню конфлікту стресостійкість особистості зростає.

У річищі *поведінкового (біхевіорального) підходу*, який базується на теоріях І. Павлова і Б. Скіннера, розвиток індивіда повністю залежить від чинників зовнішнього середовища. Певні стимули, впливаючи на індивіда, обумовлюють формування різних якостей індивіда. Завдяки використанню принципів теорії навчання, модифікуються штампи поведінки. Якщо на подразник середовища використана: адаптивна відповідь, закріплена заохоченням, індивід використовує її, і надалі стресостійкість зростає; неадаптивна відповідь, закріплена заохоченням, стресостійкість знижується, завдяки змінам в середовищі або систематичним втручанням через заохочення і підтримку поведінку можна корегувати.[33]

Отже, змінюючи зовнішні умови й надавши індивіду час для навчання, можна варіювати результати вікового розвитку.

На відміну від психоаналітичного в поведінковому підході не має мети з'ясувати причини проблеми, конфлікту чи симптому – він змінює штампи поведінки, які спостерігаються та знижують стресостійкість. Детальний аналіз поведінки, описуваний у спостережуваних, дає можливість отримати багато предикторів зниження стресостійкості. Аналіз дає розуміння, як чинники викликають і підтримують симптом. Зміна поведінки автоматично змінює симптоматику й рівень стресостійкості.

У річищі *екзистенційно-гуманістичного підходу*, що бере початок в роботах її засновників – А. Маслоу, Р. Мея, К. Роджерса та інші, людина розуміється, як неподільна, принципово цілісна. Звертається до інтегральних переживань, таких як: щастя, горе, провина, втрата та ін., а не до окремих процесів або ізольованих один від одного аспектів та проявів. Категорії такого підходу охоплюють уявлення про особистісне «Я», сенс життя, ідентичність, автентичність, самотність, самореалізація, самоактуалізація, свобода мають певний вплив на стресостійкість особистості. Фрустрація основних потреб призводить до зниження стресостійкості й появи руйнівних сил в природі людини. Однак закладені потенційні можливості можуть дозволити людині збільшити стійкість до стресів та домогтися позитивного зростання й вдосконалення. Успіх від задоволення потреби, яка домінує, дає змогу усвідомити наявність і вмотивованість потреб, розташованих вище. Піднімаючись по піраміді потреб, людина отримує можливість індивідуального розвитку, при переході з рівня на рівень за умовою задоволення потреби стресостійкість зростає й, як наслідок, його психічне здоров'я стає кращим.

Таким чином, стресостійкість особистості залежить від гуманістичноекзистенціального переосмислення життєвого досвіду.

У річищі концепції *системного підходу* дослідники вважають стресостійкість необхідною характеристикою цілісного процесу адаптації й пов'язують її з регуляцією емоційних станів, розуміють «стресостійкість», як

здатність людини бути емоційно стабільною, психічно стійкою (П. Зільберман, Я. Рейковський та ін.).

Наприклад, у працях Б. Ломова, представлені закони взаємозв'язку і взаємозумовленості, регулятивних, комунікативних функцій психіки, фізіологічних та інших функцій і структур організму, а також явищ, процесів і об'єктів зовнішнього світу. Йдеться про ієрархію взаємозв'язків цих функцій у процесі формування і розвитку суб'єктно-об'єктних відносин, зокрема тих, що породжують стан стресу, проявів системоутворювальних чинників життя і діяльності, зародження стресостійкості як системної властивості суб'єкта, зокрема й властивості суб'єкта праці (наприклад, працездатність, профпридатність), роль їх структурно-функціональних особливостей в регуляції функціональних станів та діяльності.[32]

«Системний підхід до вивчення стресу та забезпечення його подолання визначає різноманітні шляхи і положення про взаємозв'язок шляхів і методів досягнення необхідного рівня цього стану, про комплексний характер зовнішніх чинників і умов, що відбиваються в його значеннях, про різноманітність рівнів і механізмів психічної регуляції стресу, можливості взаємної компенсації та стимуляції різних компонентів психологічної системи діяльності для підтримки необхідного рівня функціональної надійності» (стійкості).

Системність категорії стресу зумовлюється також відображенням в ній як «внутрішніх» властивостей людини, які зумовлюють і регулюють процес функціональної надійності та успіху в діяльності, так і «зовнішніх» властивостей, які характеризують готівковий потенціал суб'єкта праці (його функціональний ресурс і резерви, знання, навички, вміння, досвід та ін.), що забезпечують функціональний комфорт і виконання конкретної діяльності.

Коли людина опиняється у складній ситуації, виникає психологічний стрес як своєрідна форма відображення суб'єктом ситуації, якщо вона в цілому чи частково значуща для людини, тобто має свій сенс і зміст з причини інтеріоризованих предикторів, які мають не лише об'єктивні, а й суб'єктивні характеристики, й можуть не збігатися між собою, тому поведінкові реакції

суб'єктів мають багато варіантів в однаковій складній ситуації. Таким чином, стрес (психологічна напруженість) виникає в ситуаціях, до яких людина ставиться, як до значних подій в своєму житті, що визначається його мотивами.

Психологічна специфіка станів стресу (напруженості), отже, залежить передусім від суб'єктивного особистісного смислу, мети діяльності, оцінки ситуації й від рівня чутливості до зовнішнього впливу.

Отже, прихильники психоаналізу бачили причину зміни рівня стресостійкості в блокуванні примітивних сексуальних інстинктів людини, гуманістичної психології в проблемі особистісного зростання, самореалізації та самоактуалізації, а прихильники екзистенціальної психології розглядають як причину зниження стресостійкості людини відсутність сенсу життя, духовну порожність, самотність, пошук свободи або уникання свободи.

Отже, ми розділяємо погляд Ф. Василюка, що рішення цих питань тісно пов'язане із загальною методологічною орієнтацією дослідника. Прихильники психодинамічних концептуальних схем визначають конфлікт як стресор за одночасної актуалізації двох або більше мотивів (спонукань). Біхевіорально орієнтовані дослідники стверджують, що про конфлікт можна говорити тільки тоді, коли є альтернативні можливості реагування. Нарешті, з погляду когнітивної психології, в конфлікті стикаються ідеї, бажання, цілі, цінності – словом, феномени свідомості. Ці три парадигми розгляду конфлікту зливаються в окремих авторів в компромісні синтагматичні конструкції, і якщо конкретні втілення таких сполучень найчастіше виявляються еkleктичними, то сама ідея подібного синтезу виглядає дуже перспективною: справді, адже за трьома названими парадигмами легко вгадуються три фундаментальні для розвитку сучасної психології категорії – мотив, дія, образ, які в ідеалі повинні органічно поєднуватися в кожній конкретній теоретичній конструкції.[21]

Поняття «стресостійкість» розглядається також у контексті *теорії сильних сторін* (англ. «strength perspective»). У цьому підході стресостійкість «означає навички, вміння, знання та відкриття, що накопичуються з часом у результаті вирішення проблем та боротьби з викликами. Це означає, що під час та після

надзвичайної ситуації збереження благополуччя відбувається за рахунок тих ресурсів і здібностей, які вже наявні й добре розвинені в конкретній людині чи громаді, або які вона успішно розвиває під час опанування складною ситуацією».

Аналіз літературних джерел стосовно психологічних механізмів свідчить про те, що в основному виділяють два їх типи: механізми психологічного захисту, компенсації (захисні механізми), які мають активний та пасивний їх варіанти, та копінг-механізми, психологічні механізми долання стресу. Кожний з них має свідомий і несвідомий компоненти когнітивної сфери психіки. Деякі автори розглядають захисні механізми як пасивний вид копінг-поведінки, інші автори вважають, що механізми психологічного захисту й копінг-механізми існують паралельно й працюють комплексно (S. Folkman, R. Lazarus).[12]

Більшість авторів механізми психологічного захисту та механізми копінг-поведінки як способи адаптації до стресової ситуації, де копінгповедінка визначається як стратегія дій особистості, яка спрямована на усунення ситуації психологічної загрози.

Узагальнюючи основні підходи до експериментального вивчення стресостійкості, пропонуємо комплексний підхід й зазначимо, що найбільш близькою нам видається позиція, згідно з якою стресостійкість як властивість психіки відображає здатність людини успішно здійснювати необхідну діяльність (життєдіяльність) у стресогенних умовах та лише частково залежить від типу нервової системи, властивостей темпераменту, інших нейрофізіологічних показників. детермінантами стресостійкості є сукупність структурних компонентів особистості: нейродинамічних, психодинамічних, особистісних та соціально-психологічних. як інтегральна характеристика психічного розвитку, стресостійкість формується у процесі онтогенезу людини на основі генетично зумовлених індивідуальних характеристик в умовах конкретного соціального оточення на основі нейродинаміки, темпераменту, психічних процесів, спрямованості, набутого досвіду, характеру, самооцінки, здібностей тощо.

Одним із підходів до дослідження стресостійкості є дослідження

Г. С. Никифорова, у контексті психічного вигорання як стрес-реакції на тривалі стреси міжособистісних відносин, що характеризує стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаного тривалою включеністю в емоційно-напружені і значущі ситуації. С. В. Субботін у термін «стресостійкість» включає такі складові, як: емоційна стійкість, психологічна стійкість до стресу, стресрезистентність, фрустраційна толерантність, тим самим роблячи акцент на інтегративності даної характеристики[6].

Окрім того, поняття «стресостійкість» зустрічаємо як об'єкт досліджень у контексті теорії сильних сторін (англ. «strength perspective»). У цьому підході стресостійкість «означає навички, вміння, знання та відкриття, що накопичуються з часом у результаті вирішення проблем та боротьби із зовнішніми викликами. Це означає, що під час та після надзвичайної ситуації збереження благополуччя відбувається за рахунок тих ресурсів і здібностей, які вже наявні й добре розвинені в конкретної людини чи громади, або які вона успішно розвиває під час процесу адаптації до складної ситуації» [1].

Стресостійкість особистості на соціально-психологічному рівні розглядають як: збереження здатності до соціальної адаптації; збереження значущих міжособистісних зв'язків; забезпечення успішної самореалізації, досягнення життєвих цілей; збереження працездатності; збереження здоров'я. Основним критерієм стресостійкості людини є рівень її спроможності до пристосування в складному і вимогливому світі [7].

На початку 1960-х років була сформульована і висунута концепція стресу Девіда Меканіка, що визначається у вигляді варіації поведінкового визначення стресу як «реакції». Стрес автор називає «незручною реакцією особистості в особливих ситуаціях». Вчений пояснює це тим, що коли людина не готова до ситуації, вона відчуває сильний дискомфорт. Цей досвід є як причиною, так і наслідком відсутності впевненості в собі, і більш підготовлені люди почуваються краще та діють впевненіше. Ця адаптивна модель стресу не позбавлена недоліків. Автор не враховує явища суто інтрапсихічного порядку, тобто можливість стресу, наприклад, від очікування зустрічі із неприємними ситуаціями або конфліктами.

Так, одним із основних джерел стресу можемо визначити конфлікт. Конфлікт - це таке відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок тощо).[42]

Серед сучасних дослідників поняття конфлікту склалось два підходи до його розуміння та сприйняття. Перший визначає конфлікт як зіткнення сторін, протилежних думок, сил, тобто таких складових, що носять досить широкий характер. Інший підхід полягає у розумінні конфлікту як зіткнення протилежних цілей, зацікавлень, позицій, думок, поглядів опонентів. У даному випадку припускається, що суб'єктом конфліктної взаємодії може бути або окрема особа, або група людей.

Факторами, котрі можуть суттєво впливати на рівень стресостійкості у осіб, котрі працюють у системі «людина-людина», згідно переконань Є. П. Ільїна можна вважати: 1) сприйняття та осмислення одночасних комунікацій різноманітного характеру, 2) специфіка поведінки клієнтів, 3) постійна зміна ситуацій у процесі діяльності та спілкування, 4) взаємодія з різними соціальними групами [2]. Окрім того, особливого стресу практичний психолог зазнає саме через високий рівень відповідальності за перебіг процедури психологічного супроводу чи допомоги, яку надає певній категорії клієнтів, особливостей та специфіки обставин, в яких здійснюється та чи інша допомога (у випадку екстремальних ситуацій)[34].

В. Н. Кудрявцев дає наступне трактування даного поняття: «Конфлікт – це прояв об'єктивних чи суб'єктивних протиріч, що виражаються у протиборстві сторін». В. Р. Віснін під конфліктом пропонує розуміти зіткнення протилежно спрямованих тенденцій у психіці окремої людини, у взаємовідносинах людей та їх формальних і неформальних об'єднань, що обумовлено різницею у поглядах, позиціях та інтересах. О. М. Громова визначає конфлікт як активні взаємоспрямовані дії кожної зі сторін для реалізації своїх цілей, забарвлені сильними емоційними переживаннями.[51]

Для А. Я. Анцупова визначення конфлікту виглядає як найбільш гострий спосіб вирішення протиріч, що мають значення та виникають у процесі міжособистісної взаємодії, а також зазвичай супроводжуються негативними емоціями.

Отже, дослідження конфлікту передбачає аналіз об'єктивних і суб'єктивних факторів, які визначають основні його характеристики: емпіричний підхід підвищує ефективність практичних рекомендацій щодо врегулювання конфліктної взаємодії; ситуативний підхід як одиниця дослідження має аналіз конфліктної взаємодії, що має певні часові та просторові межі, а також обумовлений набір змістовних характеристик конфлікту; соціологічний підхід розглядає конфлікт як зіткнення об'єктивних та суб'єктивних суперечностей.[68]

Загалом, стійкість людини до виникнення різних форм стресових реакцій визначається насамперед індивідуально-психологічними особливостями і мотиваційною орієнтацією особистості. Можна простежити, що робота у стресогенній ситуації обов'язково призводить до додаткової мобілізації внутрішніх ресурсів, що може мати несприятливі відстрочені наслідки у вигляді реакції на стрес. Серед типових хвороб так званої «стресової етіології» можна виокремити наступні: серцево-судинні патології, виразка шлунку, психосоматичні розлади, неврози, депресивні стани - дуже характерні для різних сучасних видів як виробництва, так і управлінської діяльності.[65]

Відповідно до визначення прояву реакції на певну стресову ситуацію у розрізі суспільної комунікації, специфічним проявом психологічної стійкості особистості є конфліктостійкість, тобто здатність людини оптимально організувати свою поведінку у важких ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми, що виникли у відносинах з іншими людьми. Конфліктостійкість – це інтегральне утворення, що включає певні компоненти, складові яких багатогранно висвітлюють значення даної форми.

Емоційний компонент включає в себе фактичний емоційний стан особистості в ситуації взаємодії, визначає рівень і характер збудливості психіки та її вплив на успішність спілкування у важкій ситуації. Полягає у вмінні

керувати своїм емоційним станом у передконфліктних і конфліктних ситуаціях, має здатність відкрито висловлювати свої емоції без образи особистості співрозмовника, не переходити в депресивні стани у разі затяжного конфлікту чи програшу у ньому.

У свою чергу вольовий компонент включає здатність особистості до свідомої мобілізації сил відповідно до ситуації взаємодії, до свідомого контролю та управління собою, своєю поведінкою та психічним станом. Саме вольовий компонент дозволяє регулювати своє емоційне збудження у конфліктній ситуації. Багато в чому вольовий компонент забезпечує толерантність, толерантність до чужої думки, незгоду з іншим, самовладання та самоконтроль).[69]

Якщо ми розглянемо ще пізнавальний компонент, то звернемо увагу на прояв стійкості функціонування пізнавальних процесів особистості, а також визначимо несприйнятливність до провокаційних дій опонента.

Він включає: уміння визначити початок передконфліктної ситуації; аналіз причин виникнення конфлікту; вміння зводити до мінімуму спотворення сприйняття конфліктної ситуації та особи опонента, а також своєї поведінки; вміння дати об'єктивну оцінку конфлікту, прогнозувати його розвиток та можливі наслідки; здатність швидко приймати правильні рішення; здатність виділяти головну проблему конфлікту, висувати та обґрунтовувати альтернативні вирішення проблеми; здатність до аргументації та цивілізованої полеміки в умовах суперечки). [66]

У свою чергу мотиваційний компонент можна висвітлити як стан внутрішніх спонукальних сил, що сприяють оптимальній поведінці у важкій ситуації взаємодії. Також має функцію забезпечення сприяння ситуації, що складається, визначає спрямованість на спільний пошук шляхів вирішення протиріччя, характеризує наявну направленість на вирішення проблеми, а також вказує на можливість коригування і відстоювання інтересів, в залежності від зміни обставин.

Розріз психомоторного компоненту передбачає правильність дій, їх чіткість та відповідність ситуації. Даний компонент у дії полягає в умінні володіти своїм

тілом, керувати жестикуляцією та мімікою, контролювати свої пози, положення рук, ніг, голови, не допускати тремору рук, тремтіння голосу, порушень координації та скутості рухів.

Загалом, визначаючи багатогранність компонентів, що в свою чергу мають складати форму стресостійкості індивіда, можемо виокремити найбільш, на наш погляд, значущі та ключові фактори стресостійкості у конфліктній ситуації, а саме: поведінковий контроль; когнітивний контроль; контроль, що відноситься до прийняття рішення; толерантність до чужої думки; адекватна самооцінка; відсутність критики, запальності та надання негативного окрасу оцінки висловлюванням іншої сторони конфлікту; доброзичливе ставлення до партнера зі спілкування, врівновага та спокій; відсутність зневажливих жестів та інших проявів невербальної комунікації; моральна інтернальність та ін.[36]

Для того, щоб дані властивості були наявні та розвинені в індивіда, а також мали змогу проявлятися в користь, можна це зробити шляхом вивчення механізму розвитку конфлікту та його аспектів: психологічно грамотного спілкування, за допомогою якого можна легко погасити непотрібний конфлікт на самому початку, або перевести деструктивний конфлікт у конструктивний.

Згідно з психосоціальним підходом, модель реагування на стрес є багатфакторною, тому необхідно враховувати значущість кожного фактора в розвитку загальної реакції на стресову ситуацію. Автори даного напрямку Р. Грін і Б. Вілсон підкреслюють необхідність врахування факторів навколишнього середовища: фактора соціальної підтримки, фактора стигматизації, демографічного фактора, культурних особливостей, додаткових стресів.[60]

Представники гештальт-психології тлумачать стрес як утруднення дихання людини під час заблокованого збудження внаслідок емоційних реакцій на фрустраційну ситуацію, яка викликається незавершеним «гештальтом» (К. Левін, Ф. Перлз). У межах екзистенційного підходу вплив стресу розглядається як особиста беззахисність, загроза існуванню людини, яка залежить від рівня визнання особистості іншими людьми, від їх оцінювальних ставлень (А. Камю, Ж.-П. Сартр, К. Ясперс).

Ю. Щербатих у свою чергу вважає, що підвищенню стресостійкості сприяє таке вміння, як любити і поважати себе, жити у злагоді із самим собою та зі своїми вчинками – це основний шлях зниження кількості стресів у вашому житті. Це означає внутрішню впевненість у собі, а отже виникає необхідність навчитися любити і цінувати себе - це, напевно, найважчий, але в той же час найефективніший крок у боротьбі зі стресом.[61]

Слід зазначити те, що між психологічним станом невпевненості, її тілесними ознаками та поведінковими реакціями є тісний взаємозв'язок, тому зі стресом невпевненості можна боротися різними способами: за допомогою раціональних переконань, зміною поведінкових патернів або тілесних проявів. Якщо людина відчуває стреси з приводу своєї невпевненості, вона може свідомо змінити тілесний стан (позу, жести, параметри дихання та голосові характеристики), внаслідок чого почуватиметься більш впевнено.

Наявність високого рівня конфліктостійкості передбачає психологічно грамотні дії та поведінку у проблемних та передконфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії з опонентом у конфлікті, недопущення втягування себе в його ескалацію, зосередження зусиль на конструктивному вирішенні конфлікту. [62]

Узагальнюючи теоретико-методологічні підходи вітчизняних і зарубіжних психологів до вивчення даної проблематики, можемо констатувати стресостійкість є індивідуальною здатністю організму зберігати нормальну працездатність під час дії стресора, що дозволяє виокремити три її головні психологічні компоненти:

1. Соціальну, як приклад того як соціально-політичні умови суспільства здійснює вплив на розвиток свідомості, емоційно-вольової й когнітивної сфери, шляхом послаблення чи підсилення інтенсивності психологічного стресу;
2. Поведінкову, як сукупність набутих у процесі виховання форм поведінки, спрямованих на мобілізацію захисних сил з метою подолання стресу. Так, до прикладу можна виділити наступні засоби управління стресом згідно критерію

спрямованості: зміну стресової ситуації (стійкість до стресу формується на основі життєвої практики, через активну, а не споглядальну позицію особистості, коли вона не уникає складних і небезпечних життєвих ситуацій, а іноді, навіть, активно їх шукає; зміну самого себе (при активному розвитку саморегуляції засобами психологічних тренінгів, вправ, самопізнання, дбання про психічне здоров'я, та ін.), зміни стилю життя (зміна щоденних звичок, контроль неприємних думок, розвиток навичок вирішення проблем і пошуку соціальної підтримки, зміна темпу життя) тощо.

3. Особистісну, як інтегративну й узагальнюючу характеристику особливості людської психіки, найбільш значущу у визначенні міри стійкості індивіда до стресу [3]

1.2. Роль особистісних факторів у конфліктній ситуації

Виникнення і розвиток конфліктів обумовлений дією чотирьох груп факторів і причин: об'єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних і особистісних. Перші дві групи факторів носять об'єктивний характер, третя, четверта—суб'єктивний.

Розуміння об'єктивно-суб'єктивного характеру причин конфліктів стане дуже корисним надалі при визначенні способів попередження міжособистісних конфліктів, виробленні оптимальних стратегій поведінки людей у типових конфліктах. До числа об'єктивних причин конфліктів можна віднести головним чином ті обставини соціальної взаємодії людей, які привели до зіткнення їхніх інтересів, думок, установок і т. п. Об'єктивні причини приводять до створення передконфліктної обстановки — об'єктивного компонента передконфліктної ситуації.

Суб'єктивні причини конфліктів в основному пов'язані з тими індивідуальними психологічними особливостями опонентів, які приводять до того, що вони вибирають саме конфліктний, а не будь-який інший спосіб розв'язання об'єктивного протиріччя, яке склалося. Людина не йде на компромісне вирішення проблеми, не поступається, не уникає конфлікту, не намагається обговорити і разом з опонентом взаємовигідно розв'язати протиріччя, яке виникло, а вибирає

стратегію протидії. Практично в будь-якій передконфліктній ситуації є можливість вибору конфліктного чи одного з неконфліктних способів її розв'язання. Причини, у силу дії яких людина вибирає конфлікт, у контексті сказаного вище носять головним чином суб'єктивний характер.

На думку О. Чалої, конфліктна особистість характеризується значною конфліктогенністю, що має глибоко внутрішню детермінацію, яка негативно впливає на всі аспекти життєдіяльності людини та її міжособистісну взаємодію. Конфліктність визначається як перманентна риса особистості, яка акумулюється її природними задатками і соціальним досвідом. Таке визначення можна знайти в роботах В. Ілійчука, Л. Петровської, В. Ващенко. При цьому, як відзначає О. Чала, конфліктність особистості формується внаслідок комплексної дії різних детермінант – особистісних (темперамент, рівень агресивності, рівень домагань, актуальний емоційний стан, акцентуація характеру і т.д.), соціально-психологічних (соціальні установки, цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії «на себе» тощо), а також соціальних факторів, зокрема умов життя і діяльності, соціального оточення, загального культурного рівня [1].

Конфліктну поведінку інтерпретуємо як соціально-психологічну реакцію особистості на чинники, що спричинюють дезорганізацію її свідомості й діяльності. Дезорганізація особистості – це стан, за якого індивід не може ефективно функціонувати внаслідок інтерособистісного конфлікту, що виникає через асимілювання індивідом суперечливих стандартів поведінки, соціальних ролей та норм. Конфліктну поведінку особистості ми розглядаємо як структурний складник соціального конфлікту. Це наслідок взаємодії індивіда із соціальним оточенням, це форма інтерперсональних відносин, на які впливають ціннісні орієнтації особистості, рольові експектації, соціальні ідентифікації. Інтраособистісний конфлікт розглядається в роботі як протиборство тенденцій у самій особистості; йому притаманні амбівалентність, суперечливість цілей, внутрішніх мотивів особистості. Він може бути наслідком соціальної аномії або спричинюватися іншими чинниками як особистісної, так і соціальної природи.

Інтраособистісні конфлікти здебільшого відбуваються під впливом навколишнього оточення.

Серед особистісних умов можна назвати наявність в індивіда: амбівалентної внутрішньої структури та актуалізації цієї амбівалентності; складної та розвиненої ієрархії потреб і мотивів; високого рівня розвитку почуттів і цінностей; складно організованої й розвиненої когнітивної структури, здатності індивіда до самоаналізу та рефлексії. Зовнішні умови конфлікту зводяться до того, що задоволення будь-яких глибоких і активних мотивів і відносин особистості стає неможливим або перебуває під загрозою. Внутрішній конфлікт виникає лише тоді, коли зовнішні обставини породжують певні внутрішні умови. Внутрішні умови конфлікту зводяться до суперечностей між різними структурними компонентами особистості. Особистісний конфлікт, ґрунтований на механізмах заміщення й витіснення, часто розв'язується завдяки перенесенню його до сфери соціальної діяльності й міжособистісних відносин .

У результаті дослідження мотивації поведінки обґрунтовано, що на характер конфліктної поведінки особистості впливають такі об'єктивні чинники, як: трансформація ціннісної свідомості в суспільстві за умов його реформування; стан економіки, який детермінує соціальний статус особистості за умов швидкого розшарування населення, особи, позбавлені родинного оточення, частіше схильні до психологічних криз; у цьому разі конфліктна поведінка є наслідком соціальної дезадаптації, руйнування родинних зв'язків, перерозподілом соціальних ролей [4].

У науковій літературі виділяють три основні моделі поведінки особи в конфліктній ситуації: конструктивну, деструктивну і конформістську. Кожна із цих моделей зумовлена предметом конфлікту, конфліктною ситуацією, індивідуально-психологічними особливостями.

Деструктивна модель поведінки властива такому суб'єкту, який не схильний до розв'язання конфлікту і його поглиблення аж до фізичного знищення чи повного подолання противника. У побуті це – егоїсти, ініціатори скандалів, на

підприємстві – кляузники, в натовпі – ініціатори безпорядків і руйнівних дій. Велика кількість конфліктів могла би вирішитися мирним шляхом, якби не підігрівалася такими людьми. Яскраво це видно на прикладах міжнаціональних та міжнародних конфліктів (С. Хусейн, Бен Ладен). До таких осіб можна віднести і людей, що обіймають великі державні посади і мають авторитарний стиль керівництва, вони прагнуть домінувати над іншими, підкорювати всіх своїм інтересам. Такі особи схильні порушувати чужі цінності, чинити перепони для волевиявлення інших, що часто слугує причиною конфліктів і навіть війн. Така їхня конфліктна поведінка зумовлена недоліками в самоконтролі. Люди, схильні до конфліктів, як правило, імпульсивні, жорсткі, грубі, схильні до ризику і гострих відчуттів, недалекоглядні. Такі люди турбуються лише про власні інтереси і в ім'я їх реалізації готові йти на конфлікт. Таким чином, для осіб із деструктивною моделлю поведінки властиве постійне прагнення до розширення і загострення конфлікту, вони часто принижують партнера, негативно оцінюють його особистість, проявляють підозри і недовіру до опонента, порушують етику спілкування.

Конструктивна модель поведінки властива людям, які прагнуть уникнути конфлікту, знайти вирішення, яке задовольняє всіх. Люди, яким властива така модель поведінки, охоче вступають у переговори, прагнуть прояснити предмет розходження поглядів і знайти шляхи їх урегулювання. Таким чином, особи із конструктивною моделлю поведінки в конфлікті прагнуть залагодити конфлікт. Вони націлені на пошук такого рішення, яке задовольнить усіх, їм властива відмінна витримка і самовладання, до опонента ставляться досить приязно, відкриті, у спілкуванні лаконічні і небагатослівні. Конформістська модель властива для людей, які в конфлікті схильні скоріше поступатися і підкорятися, ніж продовжувати боротьбу, їм властива пасивність, непослідовність в оцінках і судженнях, досить легко погоджуються з точкою зору опонента, відступають і не хочуть розв'язувати гострих питань [5].

Особистісним фактором виникнення конфліктів є рівень конфліктності особистості.

Коли цей рівень високий, говорять про конфліктну особистість, яка схильна до конфліктних взаємин. Узагальнюючи дослідження психологів, можна сказати, що до таких якостей можуть бути віднесені такі, як: неадекватна самооцінка своїх можливостей і здібностей, яка може бути як завищеною, так і заниженою. У тому й іншому разі вона може суперечити адекватній оцінці оточуючих – і ґрунт для виникнення конфлікту готовий; прагнення домінувати будь-що, де це можливо і неможливо; консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання подолати застарілі традиції; зайва принциповість і прямолінійність у висловлюваннях і думках, прагнення сказати те, що є, на погляд особи, правдою, іншому в очі, незважаючи ні на що; певний набір емоційних якостей особистості: тривожність, агресивність, упертість, дратівливість. Конфліктологи виділяють декілька форм конфліктної поведінки, які проявляються залежно від індивідуального рівня конфліктності особистості: активно-конфліктна поведінка (виклик); пасивно-конфліктна поведінка (відповідь на виклик); конфліктно-компромісна поведінка; компромісна поведінка. Ще однією причиною конфліктних форм поведінки може бути стійке прагнення до визнання та поваги оточуючих, прагнення посідати більш престижне і впливовіше місце в групі. Така людина вважає себе головною у всьому, зазвичай не рахується з іншими. Завищена самооцінка детермінує конфлікти з близьким оточенням, яке не сприймає розбіжності з реальними можливостями особистості [6].

Як вважає М. Пірен, є значна кількість комбінацій особистісних рис, які утворюють різноманітні типи конфліктогенної особистості: агресивісти, що постійно чіпляються до оточуючих, висловлюючи їм свої в'їдливі зауваження, непомірно дратуються, коли їх ігнорують; скаржники, які завжди на когось або на щось скаржаться, але не беруть на себе відповідальності за проблеми; мовчуни, які тримають свої міркування при собі і цим ставлять оточуючих у складне становище, яким важко здогадатись, про що насправді думають і чого

бажають їхні партнери по спілкуванню; занадто поступливі, які завжди погоджуються з усім і обіцяють підтримку, проте слова в них розходяться з ділом; песимісти, які завжди у будь-якій справі налаштовані на невдачу, на різні пропозиції з легкістю відповідають «ні» і відчують сильне занепокоєння, з чимось погодившись; нерішучі, які бояться помилитись, якомога довше не приймають рішення, що залежить від них, аж доки потреба у ньому не відпадає; всезнайки, які своєю начебто обізнаністю вводять в оману оточуючих [7].

К. Юнг у своїй праці «Конфлікти дитячої душі» стверджував, що подальший невроз людини і тяжкість адаптації до людей формується в дитинстві. Він підкреслював важливість навчання дитини розуміння і значення мислення для вирішення внутрішніх душевних конфліктів. І будь-який обман чи зневага з боку дорослих може в майбутньому призвести дитину до неправильних висновків, які згодом ускладнять сприйняття самого себе [7].

Карен Хорні також виділяла важливість формування особистості в дитинстві. Вона ж ввела термін «базальна тривога» – всеохоплююче почуття самотності та ізоляції у ворожому світі. Цей стан виникає, якщо у дитини не була повною мірою задоволена потреба в безпеці. У підсумку «базальна тривога» стає фундаментом для виникнення конфліктної особистості. Адже невротика потрібно більше уваги до себе, його потреба в любові і визнанні набагато вищі, ніж у інших. Така людина агресивніше реагує, якщо сталося щось не так, як їй хотілося б. Таким чином, конфліктна особистість перш за все шукає докази своєї значущості за теорією Карен Хорні. Це лише деякі з безлічі теорій про конфлікт, який криється в людині. Є безліч інших теорій, що визначають причини конфліктів, але не всі вони пов'язані з конфліктністю особистості [7].

Дослідження вітчизняних психологів В. Захаров, Ф. Бородкін, Ю. Симоненко, Н. Коряк виділяють 6 основних типів конфліктних особистостей.:

1. Демонстративний тип – завжди і у всьому хоче бути само-самий. Любить перебувати в центрі уваги. Людей ділить на тих, хто до нього добре ставиться, і на інших, «незначущих». Емоційний, усе робить по ситуації і рідко планує свою

діяльність. Швидко адаптується в різних ситуаціях, схильний до поверхневих конфліктів. Ніколи не вважає себе джерелом конфлікту, навіть якщо таким є.

2. Ригідний тип – це люди – егоцентристи, які не бажають ні слухати, ні зважати на думку оточуючих. Поведінка безцеремонна, прямолінійна, груба. Важко адаптуються до ситуації, тому що не можуть вчасно вловити зміни. При цьому надмірно підозрілі до

оточуючих їх людей. Похвалу вони сприймають як належне, а ось будь-яка критика сприймається як образа. Мають завищене почуття справедливості.

3. Некерований тип – люди імпульсивні, інертні, непередбачувані. Головна їхня проблема – відсутність самоконтролю. Поведінка найчастіше зухвала, агресивна. Так само важко переносять критику, проте, на відміну від ригідного типу, схильні звинувачувати інших у власних невдачах. Мало досвіду витягують з життя, їм складно співвіднести свої дії і вчинки з обставинами. У житті їм важко реалізовувати плани.

4. Надточний тип – ця людина вимоглива до всього і до всіх. Причому виглядає це так, немов вона чіпляється. Недовірлива до оточуючих, підозріла, зайве тривожна. Чутлива до оцінки з боку начальства, добре розуміє реальні відносини в групі. Часом припиняє спілкуватися з друзями, позаяк їй здається, що її образили. Внаслідок цього виникають хвороби: головний біль, безсоння. Однак зовні вона ніколи не проявить палітру емоцій.

5. Безконфліктний тип – ця людина має легку навіюваність, їй важко сформуванати власну думку. Через це вона буває непослідовною. Сильно залежить від чужої думки, орієнтується на миттєвий успіх. Не володіючи достатньою силою волі, завжди прагне до компромісу. Рідко аналізує свої вчинки і дії оточуючих.

6. Раціоналіст – розважливий, у будь-який момент готовий вступити в конфлікт. Як тільки намічаються зрушення в зміні керівника, раціоналіст першим зрадить його. Все в підсумку намагається раціоналізувати на свою користь.

У своєму аналізі конфліктів в системі міжособистісних відносин Кеннет Томас (Kenneth W. Thomas) припустив, що необхідно перенести акцент з усунення конфліктів на контроль або управління ними. Вперше в соціальній

психології було поставлено питання про неоднозначне ставлення до особистісних конфліктів і було показано, що одне із завдань управління – навчитися керувати всіма фазами конфлікту. К. Томас виділив наступні п'ять способів врегулювання конфліктів:

1. Суперництво (конкуренція), як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому.
2. Пристосування, що означає в протилежність суперництву принесення в жертву власних інтересів заради інших.
3. Компроміс (нейтральний варіант).
4. Уникнення, для якого характерна, як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.
5. Співпраця, коли учасники ситуації приходять до консенсусу, повністю задовольняє інтереси обох сторін.[51]

Згідно К. Томасу при уникненні конфлікту жодна зі сторін не досягне успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, можливі два варіанти: або один з учасників у виграші, а інший програє, або обидва програють, тому що йдуть на поступки один одному. Тільки одна стратегія – співпраця – приносить виграш обом сторонам.

Особистісні причини виникнення конфліктів

Проблеми внутрішніх конфліктів особливо цікавили К. Хорні, як а присвятила їм низку основоположних досліджень ("Наші внутрішні конфлікти", "Невротична особистість нашого часу" та ін.). Нормальний конфлікт передбачає вибір між різними можливостями, позиціями, переконаннями тощо; здійснюючи його, людина розв'язує конфлікт. Невротичний конфлікт завжди несвідомий: внутрішні суперечності поглинають людину, не залишають їй вибору, роблять її безпомічною.

Невротик не просто втрачає здатність розібратися в собі й своїх бажаннях, він стає нездатним вирішити свої внутрішні проблеми, що і є, за Хорні, основним

джерелом конфліктів. Три основні типи соціальної спрямованості - "рух до людей", "рух від людей", "рух проти людей" - наявні в кожній людині і виявляються залежно від ситуації: здатність співпрацювати з людьми, віддалятися від них, боротися з ними, У невротика ці типи відносин виявляються несумісними, якийсь із типів стає домінуючим, придушуючи інші.

Таким чином, міжособистісні конфлікти є скоріше проявами внутрішньо-особистісної тенденції, яку Хорні називає "рух проти людей" і яка фактично перетворюється на "базову" установку стосовно інших і себе і певну філософію життя. Описуючи таку людину, Хорні характеризує її так: "Коли вона рухається проти людей, вона бачить само собою зрозумілу ворожість навколо себе і приймає, свідомо чи несвідомо, рішення боротися. Вона не довіряє почуттям інших щодо себе. Вона протидіє іншим усіма засобами, які їй доступні. Вона хоче бути сильнішою і завдати їм поразки задля власного захисту, частково через мстивість".

Не слід думати, що йдеться винятково про якісь екстремальні чи особливі ситуації, а про звичайні, п, буденні. Філософія такої людини - "Ното потіш Іиріз езі" ("людина людині вовк").

3. Фрейд визначив внутрішній конфлікт особистості необхідним виявом руху та динаміки душевного життя. Внутрішньо-особистісний конфлікт сприяє розвитку особистості. Однак у зіткненні протилежних сил неможливо однозначно визначити наслідки цього зіткнення. Тому стається й так, що особистість може йти шляхом їх пригнічення. У такому разі замість гармонізації динамічних сил настане розбалансування процесів; особистість може зануритися в безодню душевної боротьби, втягнувши своїх близьких у конфліктні стосунки.

Якщо ж особистість, яка причетна до влади, перебуває у стані внутрішньо-особистісного конфлікту, то вона може підштовхнути маси людей до агресивної поведінки (Гітлер, Сталін), знаходячи в цьому джерело задоволення своїх деспотичних амбіцій та погамування своїх страхів. Цього вчить нас історія.

Вихідна система особистості, за З. Фрейдом, така: "Воно" (Id), "Я" (Ego) і "Над-Я" (Супрег-Его). Усі складові керовані різними принципами: "Воно" - принципом задоволення, "Я" - принципом реальності, "Над-Я" - принципом належності.

В основі людської поведінки лежать потреби, які неможливо усунути. Ця теза дуже важлива в системі З. Фрейда. Він обґрунтовано стверджував: потяг неможливо заборонити, його слід визнати і знайти йому відповідну форму задоволення. Інакше людина або захворіє, або розпочне приховане від людського ока "гріховне життя".

"Воно", за Фрейдом, створене примітивними бажаннями, інстинктами, біологічними спонуками (потягом). "Хочу, й край!" - таке гасло застосовує Фрейд для "Воно", а саме: прагнення до негайного задоволення; неготовність до врахування як внутрішніх, так і зовнішніх чинників; нездатність передбачати наслідки своїх вчинків тощо. Проте доречно зауважити, що в дитинстві "Воно" виявляється як святість, бо дитині все, як правило, дається. "Я" з'являється внаслідок контактів особистості із зовнішнім світом, який обмежує невпинні апетити "Воно"; "Я" вже розмежовує внутрішнє й зовнішнє, суб'єктивне й об'єктивне, бажане й реальне. Саме тому "Я" раціонально формує плани узгодження потрібного й можливого. Ці безпосередні імпульси прагнень З. Фрейд назвав первинними процесами, логічне ж мислення - процесом вторинним.

Протягом життя людина осягає властивість світорозуміння через моральні засади, бо світ ділиться на добро і зло, красиве й потворне, справедливе й несправедливе. Моральне повинно бути пошановане, а хибне - покаране, відкинуте. Так за Фрейдом формується совість особистості, інстанція "Над-Я".

Види психологічних механізмів захисту особистості: агресія, бажання помститися, проекція, ідеалізація, заперечення, забуття або витіснення, дискредитація, ідентифікація, конверсія (перетворення).

1.3. Способи підвищення рівня стресостійкості особистості

На сьогодні постає чимало викликів і вимог, які спонукають її до постійного пошуку, боротьби за життєві перспективи, громадянську позицію. Усе це спричиняє велике навантаження на нервову систему і психіку людини, призводить до емоційного напруження, накопичення негативних емоцій, зниження адаптивних здібностей, здатних чинити опір стресу.

Серед факторів, що характеризують працездатність та інші характеристики здоров'я, велику роль відіграє психічна стійкість до стресових ситуацій. Високий рівень психічної стійкості до стресів – важлива умова збереження, розвитку і зміцнення здоров'я і професійної самореалізації особистості.

Стресостійкість – це важлива і складна властивість особистості, пов'язана з низкою інтелектуальних, когнітивних, емоційних й особистісних властивостей, які допомагають їй переживати великі розумові, фізичні, вольові та емоційні навантаження, зберігаючи спокій та рівновагу в стресовій ситуації. Стресостійкість, механізми та засоби її формування вивчало багато науковців, а саме: І. Ф. Аршава, В. А. Бодров, Г. С. Васильченко, В. М. Крайнюк, А. П. Катунін, Т. Л. Крюкова, О. О. Реан, К. В. Судаков, Т. М. Титаренко, А. Н. Фомінова та ін..

Стресостійкість як необхідна риса для сучасної людини особливо актуальна сьогодні. Вона виявляється в умінні адекватно реагувати та протистояти у складних ситуаціях, зберігати почуття самовладання, толерантність і тактовність, терпимість, здатність абстрагуватись від зайвої інформації тощо.

Прояв поведінкових реакцій значною мірою обумовлено стресостійкістю особистості. Цю проблему вивчали М. Білова, Н. Брежнєва, С. Гапонова, Г. Дубчак, В. Корольчук, В. Крайнюк, Р. Купріянов, Ю. Кузьміна, Т. Серєда, О. Лозгачова, Ю. Щербатих та ін. Як зазначає Л. М. Аболін, емоційна стійкість людини – це здатність протистояти емоціогенним чинникам у разі дії різних стресорів, забезпечуючи успішну діяльність[21].

У зв'язку з динамічними змінами, які відбуваються в нашій країні та світі,

триває підготовка конкурентоздатного фахівця, важливою професійною характеристикою якого є позитивне ставлення до діяльності, емоційна стабільність, стресостійкість, прогнозованість розвитку його особистості. Цю тему досліджували Т. В. Габай, В. А. Зобков, В. Я. Ляудіс, С. Д. Максименко, О. О. Реан, В. В. Рубцов, В. М. Чернобровкін, В. О. Якунін та ін.[21]

Невирішений та нерозв'язаний конфлікт часто веде до стресу співробітників та зниження ефективності роботи організації, тому завданням керівника є обов'язкове вжиття заходів щодо врегулювання конфлікту. Для успішного врегулювання конфлікту, необхідно зробити вісім кроків:

1. Створити сприятливу атмосферу для працівників.
2. Прояснити уявлення про завдання організації.
3. Зосередитись на індивідуальних та загальних потребах.
4. Створити загальну позитивну силу.
5. З поглядом у майбутнє отримувати уроки з минулого.
6. Пропонувати варіанти розв'язання задач.
7. Розробити план дій на майбутній період.
8. Укладати взаємовигідні угоди.[63]

Методи формування стресостійкості:

1. Аутогенна вправа – психотерапевтичний метод, що забезпечує пацієнтам розслаблення м'язів, самонавіювання, розвиток концентрації та сили ідей, здатність керувати мимовільною увагою, розумовою діяльністю.

Основною частиною аутогенних вправ є щоденні психологічні вправи. Однак, щоб оволодіти ними та постійно використовувати з мінімальними витратами часу, потрібно спочатку вивчити підготовчі вправи: розслабити м'язи, розігріти тіло та кінцівки, виконати вправи на дихання. Психічну саморегуляцію опановують у процесі систематичних вправ, тому аутогенні вправи, як правило, – це вправи через навчання і вправи з кінцевим результатом дії на організм.

2. Самопідготовка – ефективний спосіб зміцнення психіки, що дає змогу

підготувати людину до осо- бливих умов, наприклад, пов'язаних із дистанційним навчанням. За допомогою аутотренінгу з'являються позитивні емоції, що запобігає роботі в стресових ситуаціях і поліпшує адаптацію до чинників професій- ної діяльності. Щоденне використання методу аутогенного тренування значно підвищує працездатність студентів.

3. Медитація. Усі варіанти медитаційної психотехніки по суті розподіляють на два види: медитація інсайту та медитація концентрації. Об'єктом уваги в медитації Сото Дзен є загальний зовнішній об'єкт (наприклад, квіти заспокійливого пейзажу). Для цього тибетські буддисти використовують мандалу – геометричну фігуру, у якій записані інші геометричні фігури, важливі з духовно-філософського погляду. Як об'єкти концентрації та звуків використовують чигрому барабанного бою – надам, тихо повторювані слова – мантри.

4. Прогресивна релаксація. Іноді її називають нервово-м'язовим або нав'язливим розслабленням. Прогресивне розслаблення допомагає в разі головних болів, мігрені. Ефекти ірраціональних спазмів і м'язової напруги можна зменшити або звести до мінімуму за допомогою регулярних інтенсивних вправ на розслаблення. Доведено, що це сприяє позитивній самооцінці в людей із негативною «Я-концепцією». Крім того, цим методом можна успішно лікувати депресію, тривожність і безсоння.

5. Біологічний зворотний зв'язок – це процес, за допомогою якого людина навчається впливати на фізіологічні реакції двох типів: які невіддільні контролю і які можна легко регулювати, але процес ре- гуляції порушений через травму або хворобу. Об'єктом маніпуляції є суб'єктивні відчуття, фокус уваги, процес мислення. Біологічний зворотний зв'язок складається з трьох етапів: вимір фізіологічних параме- трів, подолання результатів вимірювань у зрозумілій формі, зворотний зв'язок[29].

Фобії, тривожність, страх публічних виступів, порушення сну, потяг до

алкоголю, наркотиків, депресія та гіперактивність у дітей коригують за допомогою біологічного зворотного зв'язку. Сексуальні розлади і заїкання також можна виправити за допомогою цього методу.

6. Молитва. Кардіолог Герберт Бенсон зробив висновок, що молитва викликає реакцію розслаблення. Бенсон назвав це «фактором віри». Помітні зміни у функційному стані мозку, зокрема в частотній структурі електроенцефалограми під час християнської молитви.

7. Свідомість – це фіксація уваги на реальному часі, тут і зараз. Протилежна ситуація – несвідоме – ігнорує сьогодення, оскільки фокус зосереджений на меті, а не на поточному досвіді. Найпоширенішим варіантом цієї техніки є концентрація на диханні (свідоме дихання). Свідомість використовують для лікування хронічного болю, псоріазу, тривоги. Зрозуміло, що в цьому випадку домінанту знищить минулий досвід (почуття провини, докорів сумління, сорому) або страх перед майбутнім.

8. Музика. Звук впливає на фізіологічні та психологічні стани. «Білий шум», звуки природи використовують у техніках релаксації для усунення непотрібних звукових подразників. Музика – це ще одна форма впливу. Музика допомагає знизити кров'яний тиск, позбавити від депресії та підвищити самооцінку. На фізіологічному рівні сприяє насиченню тканин киснем, швидкому зростанню клітин.

9. Фізичні вправи. Доведено, що інтенсивні фізичні вправи призводять до зменшення таких несприятливих станів, як тривожність, через пригнічення когнітивної та соматичної активності кори головного мозку. Отже, фізичні вправи позитивно впливають на психічний стан людини. Вони забезпечують життєвий тонус і це дає змогу людині більш ефективно керувати своїми емоціями, унаслідок чого зникають ознаки стресу, прояви депресивного стану, знижується тривожність. Крім того, втома ще зменшує прояв цих несприятливих станів.

Щоб уникнути конфлікту, співробітник у відносинах з іншими колегами має виявляти лояльність, терпимість, бути справедливим, доброзичливим, шанобливим і чемним, тобто, будувати своє спілкування з оточуючими на такій доброзичливій основі, як взаємна довіра, надійність у словах та на ділі. Будь-які взаємини, як ділові, так і суто особистісні, ефективні лише за поступливості та стриманості сторін, чесному партнерстві, взаємному прагненні до улагодження розбіжностей та конфліктів, якщо вони трапляються.[32]

Загадом стресостійкість має величезне значення для успішної та ефективної роботи, адже вона не тільки дозволяє не звертати уваги на багато факторів, що підвищує продуктивність, але ї є бар'єром, який захищає від професійного вигорання. Рівень стресостійкості демонструє здатність протистояти труднощам, що виникають на шляху, показує можливості особистості долати емоційний фактор і діяти згідно з логікою. Для того, щоб мати змогу впливати на підвищення рівня стресостійкості, в першу чергу необхідно визначити стрес-фактори.[6]

Взагалі, кожен із нас має певну поведінкову форму реакції на стрес, тому, визначити, що саме викликає стрес у конкретної особи можна за допомогою інтроспекції та рефлексії. [13]

Наступним кроком можна звернути увагу на визначені стрес-фактори та змінити їх, коли це можливо. Проте, деякий стрес все ж лишається неминучим, тому найкраще, що можна зробити, - це навчитися його долати, використовуючи стрес-долаючі поведінкові прояви. Але, все ж певні події та ситуації знаходяться під особистісним контролем. [20]

Надалі можна визначити встановлення відповідних здорових обмежень, адже іноді ми беремо занадто багато зобов'язань та не можемо виконати весь обсяг завдань, недооцінюючи своє навантаження та переоцінюючи свої сили, що в свою чергу призводить до хронічного стресу. Поєднувати безліч справ і міжособистісних комунікацій може бути дійсно важко, тому у вигляді рішення даної проблеми можна рекомендувати навчитися говорити «ні» та відповідно не перевантажувати себе.

Взагалі, варто ділитися своїми почуттями, адже проведені наукові дослідження підтверджують, що давати прояв емоціям дуже корисно для психологічного благополуччя. Екологічно ділитися своїми почуттями може допомогти розвиток такої навички, як емоційний інтелект, який необхідно розвивати.

Ще одним способом долання стресу та підвищення рівня стресостійкості можна відзначити фізичну активність. Можна виправдати пропущене заняття спортом, коли індивід знаходиться у стресовому стані, але саме вони несуть неабияку користь для психічного здоров'я і допомагають боротися з негативним впливом стресу на організм.[14]

Згідно з Американською асоціацією тривожності та депресії, вправи та інші фізичні навантаження допомагають знизити вплив стресу. Люди, які регулярно займаються спортом, отримують більше задоволення від дрібних радостей життя, будь то спілкування з друзями або домашнім улюбленцем, смачна вечеря, читання книг, посмішка випадкового перехожого на вулиці, адже задоволення — це не що інше, як протилежність стресу та тривозі.[73]

Також регулярні фізичні вправи можуть дати необхідний заряд впевненості, який допоможе впоратися зі стресом у майбутньому, покращиться сон. Існують й інші вправи на підвищення стресостійкості, які також можуть допомогти зняти стрес: голковколювання (акупунктура); медитація; масаж; йога; вправи для глибокого дихання.[33]

Слід відзначити також оптимістичний погляд на життя та обставини, які виникають, коли індивід турбується або відчуває, що рівень стресу підвищується, необхідно намагатися оточити себе позитивними думками та досвідом.

Дуже важливим фактором, що сприяє підвищенню рівня стресостійкості є сприйняття як психічний пізнавальний процес та його властивості. У випадку, якщо індивіду не вдається змінити зараз ситуацію, в якій він опиняється, то необхідно змінити саме ставлення до неї, сприймати навколишню дійсність з позитивного ракурсу та відмітити ключові фактори, які примушують розгледіти нове бачення та відповідно діяти у цьому напрямку.[34]

Не можна оминати такий важливий фактор стресостійкості як повноцінне харчування та здоровий сон, адже нестача сну заважає продуктивності, креативності, навичкам вирішення проблем та здатності зосередитися, а здорове та повноцінне харчування сприятиме збагаченню організму необхідними вітамінами та мінералами. Гарний відпочинок дозволить краще впоратися зі своїми обов'язками, відповідно, спостерігатимемо меншу схильність до стресу. [48]

Співробітники, які страждають від стресу, що пов'язаний з роботою, можуть призвести до зниження продуктивності, втрати робочих днів та збільшення плинності кадрів. Однак, керівник або роботодавець, в змозі допомогти зменшити стрес на робочому місці - перш за все бути взірцем для наслідування. Якщо керівник відділення можете зберігати спокій у стресових ситуаціях, то співробітникам набагато легше наслідувати такий приклад.

Проте, свідомо звертаючи увагу на досягнення та успіхи, можна компенсувати негатив позитивними моментами. Оскільки емоції впливають на сприйняття, переведення емоційного стану членів колективу в більш оптимістичний і обнадійливий означає, що співробітники схильні розглядати в проблемі те, що вони можуть подолати, а не непереборні перешкоди. [74]

В рамках внутрішнього навчання можна проводити тренінги та семінари, які допомагають навчитися краще справлятися зі стресом та підвищувати рівень стресостійкості. Також можна звернутися до психотерапевта чи психолога, щоб обговорити стресову ситуацію з ним. Обговорення своєї проблеми з фахівцем допоможе краще зрозуміти її, розпізнати причину та розробити план, як уникнути подібних ситуацій у майбутньому.

Висновки до першого розділу

Отже, виокремлено й охарактеризовано декілька основних підходів до вивчення стресу та стресостійкості, розглянуто психологічні чинники стресостійкості у річищі кожного підходу, показано необхідність розвитку стресостійкості особистості підлітків, особливо тих, хто постраждав унаслідок військового конфлікту. Аналіз основних наукових досліджень стресостійкості дає

підстави стверджувати, що більшість дослідників розуміють її як властивість психіки, що формується в онтогенезі та відображає здатність людини успішно здійснювати необхідну діяльність (життєдіяльність) у стресогенних умовах

Запропоновано комплексний підхід до вивчення сутності і чинників стресостійкості як цілісної системи з урахуванням усіх підходів, які доповнюють один одного й фактично описують один чи декілька компонентів складного утворення стресостійкості особистості.

За результатами теоретичного аналізу літератури виявлена часткова залежність стресостійкості від типу нервової системи, властивостей темпераменту, інших нейрофізіологічних показників; показано два типи психологічних механізмів: механізми психологічного захисту, компенсації (захисні механізми) і копінг-механізми, психологічні механізми додання стресу, які мають свідомий та несвідомий компоненти когнітивної сфери психіки, активний та пасивний їх варіанти, які існують паралельно й працюють комплексно; пояснені чинники та способи підвищення стійкості до стресу. На особливу увагу заслуговує дослідження та осмислення саме тих чинників, які сприятимуть розвитку стресостійкості підлітків, постраждалих внаслідок військового конфлікту.

Стресостійкість є не просто важливою, але й однією з необхідних особистих якостей не тільки в роботі, а й у повсякденному житті, тому необхідно створювати такі умови праці, які дозволять мінімізувати рівень стресу, тому нами надані відповідні характеристики факторів, що сприятимуть стресостійкості працівників організації.

В науці є безліч підходів до виділення різних форм конфліктної поведінки, причин її виникнення. Беззаперечним є той факт, що прояви такої поведінки та внутрішні особливості особистості, а також її соціальне оточення тісно взаємопов'язані. Отже, скільки людей, стільки і особистостей. Кожен психолог знає, що без конфліктів розвиток людини, особистості неможливий. У кожного з нас протягом життя формується величезна кількість недоліків, ідей, прагнень, помилок, моделей поведінки. Але в підсумку, щоб перебувати у відносній

гармонії з оточуючими, варто навчитися доходити компромісу всередині себе і на ґрунті міжособистісних відносин.

Проблема стійкості до стресу має велике значення, оскільки саме стійкість до стресу захищає людину від дезорієнтації та різноманітних розладів, закладає основу внутрішньої гармонії, повноцінного психічного здоров'я та високої працездатності. Тому знання всіх цих методів та способів боротьби зі стресом надзвичайно важливе .

РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ

2.1. Конфлікт як психологічний феномен

Звертаючись до історичних витоків та першоджерел видатних представників світового філософського надбання, можемо стверджувати, що конфлікти як складова суспільства з давніх часів притягувала до себе увагу філософів, митців, мистецтвознавців, вітчизняних та зарубіжних науковців. Щоб пересвідчитись у цьому, варто звернутися до міфологічних уявлень народів світу, історичних хронік, релігії, фольклору та культурних пам'яток.[52]

Витоки досліджень проблеми конфлікту беруть свій початок із глибокої давнини. Розгортаючи китайську філософію у VII - VI ст. до н. е., можна дослідити джерело розвитку природи і суспільства у боротьбі протилежностей. Так, один з видатних мудреців давнього Китаю - Конфуцій, ще в VI ст. до н. е. в своїх висловах стверджував, що злобу і заздрощі, а з ними і конфлікти, породжує в першу чергу, нерівність, несхожість людей.

Розглядаючи давньогрецьку філософію, можемо виокремити період бл.610 - 547 р.р. до н.е., де також були згадки про природу конфлікту. Анаксимандр твердив наступне: «Речі виникають із постійного руху «апейрону» - єдиного матеріального начала, що приводить до виокремлення з нього протилежностей, а це означає, що воно конфліктне».

Водночас з Конфуцієм, давньогрецький філософ-діалектик Геракліт висловив спробу раціонально осмислити природу конфлікту. Він вважав, що все в світі є результатом ворожнечі і чвар. Конфлікти уявлялись йому як важливі властивості, що є обов'язковою умовою соціального життя, бо протиборство, в тому числі і війна, є «батько всього і цар всього». Слід зазначити, що це було першою спробою дати позитивне трактування боротьби у процесі суспільного розвитку через проблемність і конфліктність.

Ідеї Геракліта про конфлікти і боротьбу як основу всіх речей поділяли й інші філософи-матеріалісти давнини. Епікур у своїх промовах та працях висловлював думку про те, що ворожі зіткнення своїми важкими наслідками в кінцевому результаті переконують людей жити в мирі та злагоді.[8]

Не оминули у свої напрацюваннях стосовно витоків конфлікту також філософи Платон та Аристотель. Тезисно можемо розглянути наступні ідеї: «Людина по природі своїй соціальна; окрема людина являє собою лише частину більш ширшого цілого - суспільства; ...закладене в людині суспільне начало надає їй здібності до взаєморозуміння і співробітництва з іншими людьми...». В своєму трактаті «Політика» Аристотель вказував на джерела розбрату (конфліктів), які, на його думку, виходять з нерівності людей в володіння майном,

також в несхожості характерів, страху, наглості, надмірному возвеличенні одних і приниженні інших.[19]

В умовах середньовіччя колективізм розгортав підкорення людини феодальній державі, поглинення особистості селянською общиною, ремісничим цехом, купецькою корпорацією, рицарським або чернечим орденом. Видатний італійський філософ та теолог Фома Аквінський був прихильником ідеї, де пояснював, що війни як явище допустимі в житті суспільства, тобто конфлікти є об'єктивною реальністю. Голландський філософ та мислитель Еразм Роттердамський вказував на наявність власної логіки конфлікту, який, розпочавшись, втягує в орбіту свого впливу нові і нові сили. Зокрема він писав: «Війна солодка для тих, хто її не знає». Він висловлювався з різким осудом середньовічної смуги, соціального безладу і кровопролитних міжусобиць. Ратував за мир, добру згоду між людьми, визнаючи їх вирішальним фактором розвитку суспільства.

Протилежних оглядів притримувались Д. Локк, Т. Гоббс. Вони вважали, що людина є окремим самоцінним створінням, для якого інші люди виступають лише середовищем його існування, відповідно, пріоритет належить особистості. Природний стан суспільних зв'язків - це «війна всіх проти всіх», в якій люди виступають в ролі ворогів або партнерів.[31]

Англійський філософ, історик, публіцист Френсіс Бекон був першим, хто глибоко проаналізував причини соціальних конфліктів в Англії. Будучи одним з творців емпіризму, він звертав увагу на конкретні заходи попередження конфліктів, зауважуючи, що на «кожен випадок хвороби» існують свої ліки. Державний діяч підкреслює, що поряд з політичними помилками в управлінні є також деякі психологічні чинники соціальних негараздів.[78]

Важливим засобом запобігання соціальним конфліктам він вважав мистецтво політичного маневрування, особливо виокремлюючи таке положення, при якому у невдоволеної частини населення не знайшлося підхожого ватажка, який би міг їх об'єднати та спонукати до дій.

Німецький філософ епохи Просвітництва Іманнуїл Кант вважав, що стан миру між людьми, які живуть по сусідству, не є природним станом, природнішим у такому випадку є стан війни або загрози, тобто проблемності й конфліктності в системі геополітичних процесів. Георг Гегель у своїх працях писав, що основна причина конфліктів коріниться в соціальній поляризації, які відстежується між нагромадженим багатством з одного боку, і народом, змушеним тяжко працювати - з другого.[70]

Англійський науковець, дослідник Чарльз Дарвін запропонував теорію еволюції, основні ідеї якої виклав у праці «Походження видів шляхом природного відбору, або збереження сприятливих порід у боротьбі за життя», в якій вказував, що розвиток живої природи здійснюється в умовах постійної боротьби за виживання, тобто постійного конфлікту, що також має біологічну основу.

Наприкінці ХХ ст., після вичерпного надбання філософських поглядів, концепцій, висловлювань та напрацювань, виникла актуальна на той час потреба в розробці вітчизняної конфліктології як окремої одиниці та виокремлення її у якості самостійної сфери наукових знань.[53]

Даний процес набув особливого розвитку та розгорнувся більш широко на початку 90-х років, а нині нараховується близько тисячі публікацій з проблеми конфліктів серед науковців вітчизняної науки. У роботах вітчизняних учених А.М. Бандурки, А.Т. Ішмуратова, Г.В. Ложкіна, М.І. Пірен та інших за останнє десятиліття було узагальнено досвід зарубіжних досліджень і зроблено аналіз соціальних конфліктів у сучасному українському суспільстві.

2.2. Чинники, що сприяють виникненню конфлікту

Так, можна вважати, що необхідними та достатніми умовами виникнення або настання конфлікту є: наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів чи суджень, а також стан протиборства між ними.[9]

Серед основних структурних елементів конфлікту можемо виокремити наступні:

сторони конфлікту - це суб'єкти соціальної взаємодії, які перебувають у стані конфлікту або явно чи неявно підтримують конфліктуючих;

предмет конфлікту - те, через що виникає конфлікт;

образ конфліктної ситуації - це відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії;

мотиви конфлікту - це внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань);

позиції конфліктуючих сторін - те, що вони висловлюють один одному під час конфлікту чи переговорному процесі.[54]

При вивченні психологічної літератури, ми визначили, що конфлікти розглядаються на соціальному, соціально-психологічному та психологічному рівнях, які діалектично пов'язані один з одним. Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки та сформулювати необхідні та достатні умови його виникнення.

Видається достатнім виділити дві такі ознаки:

Конфлікт завжди виникає з урахуванням протилежно спрямованих мотивів чи суджень. Вони є необхідною умовою виникнення конфлікту.

Конфлікт - це завжди протиборство суб'єктів соціальної взаємодії, що характеризується нанесенням взаємної шкоди (моральної, матеріальної, фізичної, психологічної тощо).[21]

Основоположниця соціально-психологічного спілкування Петровська Л. А., звертала увагу на те, що конфлікт є важливим джерелом соціальних змін, а конфліктні ситуації роблять ці зміни більш мобільними та динамічними, тому під впливом конфліктів суспільство може змінюватися. Що сильнішою є конфліктна ситуація, то помітніші зміни відбуваються в суспільстві.

Звідси випливає, що дослідження конфлікту передбачає аналіз об'єктивних і суб'єктивних факторів, які визначають основні його характеристики:

емпіричний підхід підвищує ефективність практичних рекомендацій щодо врегулювання конфліктної взаємодії;

ситуативний підхід як одиниця дослідження має аналіз конфліктної взаємодії, що має певні часові та просторові межі, а також обумовлений набір змістовних характеристик конфлікту;

соціологічний підхід розглядає конфлікт як зіткнення об'єктивних та суб'єктивних суперечностей.[71]

Українські вчені, зокрема, Г. В. Ложкін та Н. І. Пов'яксіль розглядають конфлікт як зіткнення різноспрямованих сил суб'єктів, наголошуючи на тому, що поняття різноспрямованості ширше за розуміння протилежності спрямованості, що дає можливість зняти обмеження розуміння проблеми та усунути елемент антагонізму. При поєднанні цих визначень можна помітити, що незмінними складовими конфлікту є зіткнення двох чи більше опозиційних сил.[24]

Відповідно, зміст поняття «конфлікт» можна розкрити через такі значення: стан відкритої боротьби; стан дисгармонії у стосунках між людьми, зіткнення ідей чи інтересів; психічну боротьбу, що виникає як результат функціонування взаємно виключних імпульсів, тобто, бажань.

Розглянемо явище конфлікту як одне з головних джерел комунікативних стресів: неправомірні вимоги, завищені очікування, негативні упередження, критика, нерозуміння провідної мотивації співрозмовника під час спілкування неодмінно призводять до конфліктів.

Як відомо, конфлікти охоплюють усі сфери життєдіяльності людей, усю сукупність соціальних відносин, соціальної взаємодії. Конфлікт по суті являє собою один з видів соціальної взаємодії, суб'єктами та учасниками якої виступають окремі індивіди, великі й малі соціальні групи та організації. Конфліктна взаємодія передбачає протиборство сторін, тобто дії, спрямовані одна проти одної.[41]

Причинами такого зіткнення можуть бути різноманітні проблеми життя: матеріальні ресурси, найважливіші життєві установки, владні повноваження, статусно-рольові відмінності у соціальній структурі, особистісні (емоційно-психологічні) відмінності тощо.

Особливостями конфліктних ситуацій можуть бути наступні:
перенесення відповідальності за конфлікт на іншого;
поява та подальше посилення негативних емоцій по відношенню до опонента;
небажання змінити свою точку зору та прийняти точку зору опонента.

У конфліктних ситуаціях (на роботі, у сім'ї, у суспільстві) у індивіда, як правило, може розвинути реакція тривоги, почуття страху, невроз тощо.

У реальній практиці з управління конфліктами важливо враховувати передумови, форми та способи їх вирішення.

Причини вирішення конфлікту: достатня зрілість конфлікту; потреба суб'єктів конфлікту у його вирішенні; наявність необхідних засобів та ресурсів для вирішення конфлікту.

Серед форм вирішення конфлікту можна зазначити: знищення або повне підпорядкування однієї зі сторін (поступка); узгодження інтересів та позицій конфліктуючих сторін на новій основі (компроміс, консенсус); взаємне примирення конфліктуючих сторін (догляд); переведення боротьби в русло співробітництва щодо спільного подолання протиріч (співробітництво). Способи врегулювання конфліктів: адміністративний (звільнення, переведення на іншу роботу, рішення суду тощо); педагогічний (бесіда, переконання, роз'яснення тощо).[49]

2.3. Рекомендації з профілактики виникнення конфліктів

Проблема конфлікту та його руйнуючих впливів є однією з актуальних проблем часу, а її вирішення потребує не тільки певних знань, а й бажання самих людей безконфліктно вирішити проблеми, а навчальні заклади, як провідні соціальні інститути, мають вирішити досить важливу місію – сформувати соціальний досвід безконфліктної поведінки, як основи людських взаємовідносин.

Проблема взаємин людей у конфліктних ситуаціях, відкрите зіткнення позицій, принципові зміни діяльності й настановлень особистості – всі ці та інші психолог-педагогічні складові конфлікту вже досить довгий час привертають

увагу дослідників. Вивчаються загальні особливості міжособистісних конфліктів (Н.В.Грішина, О.М.Дмитрієв, В.В.Кудрявцев, Б.Д.Паригін, М.М.Обозов та багато інших), розглядаються внутрішньособистісні конфлікти (Ф.Ю.Василюк, О.А.Донченко, Т.М.Титаренко та ін.), досліджуються особливості перебігу, причини виникнення, способи попередження та ліквідації конфліктів. Сьогодні актуального значення набуває вивчення різноманітних конфліктів (О.Я.Анцупов, А.М.Бандурка, Ф.М.Бородін, І.В.Ващенко, Н.В.Грішина, О.А.Донченко, Н.М.Коряк, Г.В.Ложкін, Л.А.Петровська, М.І.Пірен, Н.І.Пов'якель, О.І.Шипілов) [33]. Різні галузі психологічної та педагогічної науки останнім часом викликають велике зацікавлення в проблематиці конфліктів

У ході конфлікту кожна із сторін проводить свою лінію поведінки, що може залежати від багатьох суб'єктивно-психологічних факторів. Конфліктна поведінка, як зазначає І.П.Орлянський, це чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної із сторін і на обмеження інтересів опонента [33]. Схожу позицію займає Б.Джелалі, який стверджує, що конфліктна поведінка – це дії, спрямовані на те, щоб прямо чи опосередковано блокувати досягнення конфронтуючою стороною її цілей, намірів, інтересів. Конфліктна поведінка – це пік у розвитку конфліктів. Вона не може тривати довгий час, і, зрештою, конфліктуючі сторони повинні будуть вибирати одну із двох програм поведінки: 1) знизити рівень напруженості, але зберігати саму конфліктну ситуацію, переводячи її у приховану форму за рахунок часткових поступок протилежних сторін; 2) шукати засобів повної ліквідації конфлікту. На думку Л.О. Коберник, конфліктні форми поведінки – це такий стиль поведінки людини (фізична, вербальна, непрямая агресія, роздратування, негативізм, образа тощо), який детермінує виникнення та розвиток конфліктів.

Поведінку у конфлікті можна розглядати як певний показник особистісного прояву рівня стійкості до стресу та обставин його виникнення, а вирішення конфліктів є набагато складнішим та багатофакторним процесом, ніж це може здаватися на перший погляд його учасникам.

Набагато ефективнішим методом урегулювання конфліктних ситуацій є застосування певного комплексу заходів для недопущення конфліктів, тобто, їх профілактику.[28]

Сучасний погляд полягає в тому, що явище конфлікту в організації не тільки можливе, але навіть і бажане, тож не варто намагатися всіма силами та доступними методами його уникати. Звісно, конфлікти не завжди мають позитивний характер.

Проте, у більшості ситуацій конфлікт є каталізатором виявлення різних поглядів та точок зору, додаткової інформації стосовно ситуації, що виникла, допомагає віднайти більшу кількість альтернатив і т.д. Саме це робить процес прийняття рішень більш ефективним, а також дає людям можливість задовольнити свої потреби у повазі та владі.

На сьогоднішній час керівникам багатьох рівнів не вистачає знань про таке явище як конфлікт, його подолання, а також шляхи мирного урегулювання та вирішення. Значна кількість керівників вбачають вирішення конфліктних ситуацій силовими методами або покараннями, навіть не намагаючись розглянути мирні та конструктивні методи виходу із конфлікту, які призводять до ситуації взаємного задоволення інтересів обох сторін конфлікту.[17]

Існує цілий комплекс досить ефективних засобів запобігання конфліктам. При цьому можна виокремити певні особливості щодо профілактики різних сторін конфліктів, розпочавши саме з того, що вони можуть виникати за різних причин, однак у загальному вигляді у виникненні конфліктів можна виділити дві сторони: об'єктивну та суб'єктивну.

Одним із важливих аспектів об'єктивного виникнення конфлікту є обмеженість ресурсів, адже навіть у найбільших організаціях ресурси обмежені. Керівництво має вирішити, як розподілити матеріали, людський ресурс, фінансування та інші види ресурсів між різними групами, щоб ефективно досягти основних цілей чи задач організації. Виділити велику частку ресурсів одному чи іншому означає виділити меншу частку решті.

Отже, необхідність розподіляти ресурси призводить до можливості виникнення конфлікту, тому у якості рекомендації щодо запобігання конфлікту за цим аспектом можна застосовувати метод матриці чи схеми вирішення задачі раціонального розподілу ресурсів, де будуть вказані всі обсяги структурних витрат, про які матимуть змогу знати члени колективу. На нашу думку, саме таке об'єктивне, чітке та прозоре правило врегулювання надасть змогу ефективно запобігати конфліктам під час вирішення робочих питань.[29]

Слід особливу увагу звернути на такий аспект як взаємозалежність завдань, адже можливість конфлікту існує скрізь, де людина чи група залежать у виконанні завдання від іншої людини чи групи. Відповідно, такий механізм не є подібним до злагодженого швейцарського годинника та через певні зміни у складовій людського фактору зазнає ураження, що стає підґрунтям для виникнення конфлікту. Оскільки організації зазвичай є системами, що складаються із взаємозалежних елементів, то невиконання будь-яким фахівцем чи групою своїх завдань може стати причиною конфлікту, вирішення якого може потребувати додаткової медіації.[58]

Найкращим способом профілактики для такого фактору є в першу чергу розвиток та підтримка позитивного психологічного клімату, сприяння створення композиції групи та відчуття приємної довірливої, дружньої атмосфери серед колег шляхом проведення спільного дозвілля, тематичних зустрічей та заохочень. Важливим моментом є також встановлення дедлайнів, тобто крайніх термінів виконання тим чи іншим співробітником певного об'єму чи етапу роботи, з метою передачі на наступний етап. Таким чином ми можемо врегулювати як поточну роботу, так і врахувати деякі форс-мажори, розподіливши час та навантаження максимально ефективно.[27]

Іншим дуже значущим аспектом виникнення конфліктів є відмінності у цінностях. Це той випадок, коли, наприклад, високоосвічений та кваліфікований персонал відділу цінує свободу та незалежність, а якщо їх начальник чи керівник вважає за необхідне стежити за роботою своїх підлеглих за допомогою засобів відео- чи аудіофіксації, відповідно, ми маємо середовище для виникнення

конфлікту. Найкращою профілактичною мірою, на наш погляд, є встановлення довірливих взаємовідносин між всією ієрархічною структурою колективу, заохочення та сприяння продуктивності шляхом реалізації ідей щодо покращення умов праці. Проте, у випадках, якщо ведеться відео- чи аудіо спостереження задля безпеки персоналу, відповідно, про це має бути повідомлено.[26]

Ще одним важливим аспектом можливо виокремити відмінності у способах досягнення мети. Як ми вже знаємо, у керівників та безпосередніх виконавців можуть значно або частково відрізнятися погляди на шляху реалізації ідей та різнитися методи досягнення спільних цілей, тобто, за відсутності суперечливих інтересів. За умови, якщо всі співробітники та керівництво хочуть підвищити продуктивність праці, зробити роботу більш ефективною - про те, як саме це зробити, всі мають різні уявлення. Дану проблему можна вирішити багатьма способами, тому кожен вважає, що його рішення буде найкращим. Задля того, щоб даний аспект не став підґрунтям для виникнення суперечливих ситуацій та конфліктів ми можемо рекомендувати звернути увагу на проблему стресогенного чинника великого потоку користувачів поштового зв'язку (близько 300 щодня) на одне відділення та надання послуг з видачею пенсій та грошових переводів, а також пропонування клієнтам додаткової продукції. Як відомо, чисельні короткотермінові міжособистісні комунікації, що не мають інтенсивного емоційного зв'язку, а носять поверхневий характер, дуже виснажливо діють на нервову систему працівника та призводять до емоційного та професійного вигорання.[4]

Наступним слід підкреслити ще один вагомий аспект, який стосується саме комунікативної складової - це незадовільні комунікації. Погана чи похибна передача інформації може виступати як причиною, так і наслідком конфлікту. Вона може діяти також у якості каталізатору конфлікту, заважаючи окремим співробітникам або групі зрозуміти ситуацію чи погляд інших. Інші поширені проблеми передачі інформації, що сприяють виникненню конфлікту, – неоднозначні критерії якості, нездатність точно визначити обов'язки та функції

всіх співробітників та підрозділів, а також взаємовиключні вимоги до роботи. Профілактичною мірою у такому випадку ми можемо визначити саме підвищення якості побудови комунікації шляхом використання певних тематичних тренінгів чи психологічної гри, що сприятимуть налагодженню комунікації серед співробітників колективу та правильній подачі інформації та відповідного вербального та невербального сприйняття.[30]

Об'єктивним аспектом виникнення конфліктних ситуацій можуть виступати відмінності у психологічних особливостях співробітників. Оскільки кожна людина має певну багатогранну особистісну складову з темпераменту, характеру, потреб, настанов, звичок, інтересів та цінностей, то саме ці властивості роблять кожного з нас своєрідним і унікальним. Тож іноді психологічні особливості учасників спільної діяльності настільки значущі та різні, що заважають здійсненню або ефективній робочій взаємодії, підвищують ймовірність виникнення всіх типів та видів конфліктів. У такому випадку можна говорити про психологічну несумісність співробітників.

Ось чому в даний час менеджери все більше увагу приділяють підбору персоналу та формуванню «злагоджених команд» серед структурних підрозділів організації. Саме в цьому ми вбачаємо профілактику конфліктів, адже на етапі психологічного підбору чи відбору кандидата можна вже зробити первинну діагностику його психологічних особливостей та потенційних колег, зробити аналітичне прогнозування стосовно їх взаємодії та відповідно пропонувати кандидату певну посаду чи ні.

Якщо у більшості співробітників виникає відчуття, що стиль та методи управління не відповідають практичним потребам щодо досягнення відповідної мети чи ефективності праці, то це може стати причиною виникнення конфліктної ситуації. Незадоволеність рівнем ділової чи управлінської компетенції керівника має вплив на поведінку співробітників та виникнення відповідних чуток та пліток. Очевидно, важливо знати, чого чекають керівники від своїх співробітників, а співробітники від своїх керівників, і робити з цього належні висновки та вибудовувати відповідні стратегії поведінки. Профілактичною мірою

в такому ситуаційному складі виступають в першу чергу чіткі та конкретні вимоги і стратегії поведінки з боку керівництва та відповідність умовам співробітника, об'єктивність, взаємоввічливість, взаємодопомога та взаємоповага. Також значним, навіть ключовим значенням виступають людські особистісні якості, які сприяють подальшій ефективній співпраці.[43]

Існування перелічених об'єктивних аспектів чи причин конфліктів збільшує ймовірність їх виникнення, проте навіть за великої ймовірності конфлікту сторони можуть не мати бажання вступити у конфліктну взаємодію. Іноді потенційна вигода від участі у конфлікті не вартує затрачених ресурсів. Як правило, вступивши у конфлікт, кожна сторона робить все, щоб було прийнято її думку, досягнуто її мету, і заважає іншій стороні досягати того ж. У такому випадку необхідне управління взаємодією у конфлікті, адже в залежності від того, наскільки ефективним воно буде, наслідки конфлікту стануть функціональними чи дисфункціональними. Це, в свою чергу, вплине на можливість виникнення наступних потенційних конфліктів.

Робота з усуненням конфліктів, викликаних об'єктивними причинами, може бути задовільною лише зміною об'єктивної ситуації. У цих випадках конфлікти виконують свого роду сигнальну функцію, вказуючи на неблагополуччя у життєдіяльності колективу.[72]

Розглянемо наступною суб'єктивну сторону причин виникнення конфліктних ситуацій. Як ми знаємо, все, що має назву суб'єктивне обов'язково є невід'ємно пов'язаним з особистісними чинниками. Сюди можна віднести різне бачення цілей та способів їх досягнення, невідповідність думок, ідей чи поглядів з тих чи інших питань, недостатній рівень професіоналізму або просто особиста ворожість співробітників.

Як правило, проблема конфлікту в організації ускладнюється тим, що представлена позиція керівника чи лідера організації здається дуже складною і певною мірою невизначеною, суперечливою. Розглядаючи цю позицію з одного боку, вона постає як важлива перевага і як показник життєвого успіху, але з іншої сторони, вона є і позицією, що підпорядковується наступним, вищим інстанціям

у системі управління цією організацією. Все це свідчить про те, що керівник повинен інтегрувати всі внутрішні фактори та проблеми даної організації, знати її сильні і слабкі сторони, постійно отримувати інформацію про стан справ у найбільш напружених її точках та надавати відповідні вказівки співробітникам. [7]

Ключова проблема ефективної взаємодії будь-якої організації полягає у співвідношенні формальної, офіційної структури цієї організації та неформальних, ніде не зафіксованих, реальних відносинах між співробітниками даної установи. Під час виконання спільної роботи чи завдань відбувається стихійний розподіл авторитетів та виникають більш стійкі емоційні взаємозв'язки, формується повага один до одного, певне ставлення, яке в свою чергу має величезне значення з точки зору ефективності діяльності організації. Як наслідок, чим більш дотичні формальна та неформальна структури, тим сприятливішими будуть умови ефективності організації. І навпаки, розбіжність чи відкритий конфлікт між структурами заважає ефективній діяльності організації та навіть продуктивності певних підрозділів.

Саме для попередження конфлікту у якості профілактики, перш за все, необхідно використовувати технології управління власною поведінкою, вибудовувати ефективні стратегії поведінки у конфліктній ситуації, адже, як показують результати нашого дослідження, саме у цьому полягає сенс внутрішнього аспекту конфліктного управління.[51]

Якщо розглядати зовнішню форму запобігання конфлікту, то можемо виокремити ефективне управління соціальною системою як стратегічною формою попередження конфлікту. Тож, іноді керівнику, навпаки, доводиться ухвалювати рішення про необхідність стимулювання конфлікту з метою активізації суспільного життя, переорієнтації конфліктної енергії на більш мирне русло, тощо. Регулювання міжособистісного конфлікту є дією керівника як суб'єкта з метою пом'якшення, ослаблення або переведення його в інше русло та на інший рівень відносин. Регульований конфлікт є таким конфліктом, що може в

свою чергу вийти у контрольований і передбачуваний. Елемент урегульованості присутній у будь-якому конфліктному процесі.[10]

Регулювання – це процес усунення відхилень поточних показників планових завдань. В умовах, коли робочий процес не виходить за межі прийнятих припущень, підстави для нього регулювання відсутні. Вирішенням конфлікту можна вважати усунення причин конфлікту та нормалізацію взаємин між співробітниками.

Щодо організації, яка була обрана для нашого дослідження, для швидкого та безболісного вирішення міжособистісних конфліктних ситуацій, ми можемо виокремити необхідні чотири основні складові:

узгоджені та оперативні дії керівництва відділення при реагуванні на конфліктну ситуацію;

наявність та правильне використання ресурсів, що знаходяться в розпорядженні керівництва відділення;

раціональний розподіл та виконання функціональних обов'язків членами колективу поштового відділення;

адекватна оцінка конфліктної ситуації та планування поведінки у ній керівництва та співробітників.[45]

Конкретизуючи названі складові слід сказати, що узгоджені та оперативні дії в умовах конфліктних ситуацій дозволять уникнути невиправданих витрат часу, уникнути управлінських помилок і дозволять у найкоротші терміни поставити під контроль усі процеси, що відбуваються в цих умовах.

У якості ресурсів для подолання конфліктної ситуації можемо визначити як матеріальні (засоби зв'язку, фінанси тощо), так і нематеріальні (відносини, особистісні якості, обрана стратегія поведінки та ін) цінності. В момент зародження конфліктної ситуації важливо визначити, які з наявних ресурсів ми можемо задіяти негайно та які методи повинні використовуватися для залучення додаткових ресурсів. Одним з найкращих методів запобігання конфлікту є роз'яснення того, які результати роботи очікуються від кожного працівника.[77]

Як відомо, міжособистісні конфліктні ситуації мають специфіку спалахувати та розвиватися в дуже стислих часових проміжках, тому так важливо для нейтралізації конфлікту та недопущення його подальшого безконтрольного розростання застосувати миттєвий керуючий вплив.

Для цього доцільно при організації роботи відділення передбачити розподіл посадових обов'язків таким чином, щоб за умов конфліктних ситуацій кожен член колективу міг би без додаткового регламентування зі сторони керівництва виконувати дії, спрямовані на подолання конфлікту.

Успіх міжособистісного спілкування у конфліктній ситуації багато в чому визначається:

психологічною підготовкою - це стан людини: бажання, енергія, впевненість, позитивний настрій та націленість на досягнення цілі;

інформаційною підготовкою – це знання та необхідна інформація, набір документів, аргументів, фактів, даних.

Підсумовуючи вищесказане, можна позначити такі правила вирішення міжособистісних конфліктних ситуацій у структурному відділенні організації:

1. Найголовніше у конфліктній ситуації – не допустити переростання етапу роботи з питаннями, зауваженнями, запереченнями та претензіями, що відносяться до ділової (змістовної) частини розмови, у суперечку або міжособистісну конфронтацію (конфлікт відносин).

2. Щоб почати вирішення конфлікту, необхідно знизити інтенсивність негативних емоцій, що виникають по відношенню до опонента, перестати бачити в опоненті ворога, супротивника. Не варто концентрувати свою увагу на негативних емоціях, жестах, можливо образливому тоні опонента. Важливо зрозуміти проблему, суть претензії, через яку виник конфлікт.

3. Не потрібно поспішати відразу ж роз'яснювати опоненту норми закону, що регулюють порядок тих чи інших посадових обов'язків. Найчастіше, люди, які вступають у міжособистісний конфлікт, спочатку відчують за собою правоту та прагнуть власного переконання, навести порядок, викрити операторів чи листонош у неправомірних діях, вимагати виконання своїх законних прав. До

людини, яка перебуває в такому стані, складно донести інформацію, що допоможе вирішити конфліктну ситуацію, а повчальний тон навіть здатний посилити конфлікт.[46]

Тому насамперед важливо зменшити негативні емоції протилежної сторони. Рекомендується використовувати для цього наступні прийоми:

позитивна оцінка деяких дій опонента;

врівноважена власна поведінка;

готовність йти на зближення позицій;

звернення до третьої сторони, яка є авторитетною для опонента.

4. Не можна нападати та звинувачувати опонента. Це завжди викликає сильну захисну поведінкову реакцію і провокує посилення протидії та агресивності.

5. У критичний момент голова відділення має продемонструвати свою компетентність, втрутитися у конфлікт між співробітником та клієнтом або належним чином відреагувати на претензії на адресу відділення. Необхідно запропонувати варіанти вирішення конфліктної ситуації, дати роз'яснення у вигляді добре структурованої інформації. Від уміння та бажання членів колективу дотримуватися цих вимог, буде безпосередньо залежати психологічний клімат у колективі та, як наслідок, кінцевий результат їхньої роботи – успішна професійна взаємодія[46].

Таким чином, вибір відповідного стилю вирішення міжособистісного конфлікту допоможе уникнути проблемної ситуації, а знання всіх існуючих способів, прийомів усунення чи попередження конфліктів допоможе організації успішно функціонувати та процвітати.

Висновки до другого розділу

Отже, до проблем виникнення та ефективного вирішення конфліктів, формування та прояву стресостійкості виявляють величезний інтерес не лише професійні психологи та соціологи, а й політики, керівники, педагоги, соціальні працівники — словом, усі ті, хто у своїй практичній діяльності пов'язаний із проблемами взаємодії людей.

На жаль, цей все зростаючий інтерес значною мірою пов'язаний у свою чергу зростанням напруженості в різних сферах соціальної взаємодії, з гострою потребою і різних громадських структур, і окремих людей у практичній допомозі у вирішенні конфліктів

Тож, вивчення психологічного стресу вимагає розгляду таких речей, як значущість ситуації для суб'єкта, особливості інтелектуальних процесів, особистісні характеристики. Ці психологічні чинники визначають специфіку відповідей. На відміну від фізіологічних при психологічному стресі, вони індивідуальні і не завжди можуть бути передбачені. Дослідження виявили не лише міжіндивідуальні відмінності у проявах стресу, а й його коливання в однієї й тієї ж людини у різних умовах (ситуаціях) й у різні періоди життя. Емоційний стан людини та її зусилля з подолання стресу також змінюються у процесі взаємодії людини з навколишнім середовищем чи в ситуації конфлікту. В той же час, моделі подолання стресу змінюються та замінюють одна одну в залежності від характеру стресу.

Знання про психологічні особливості поведінки людини в організації в контексті її професійної діяльності розглядається наразі як один з важливих компонентів загальної культури особистості спеціаліста певної профільної діяльності. Психологічна стійкість до різних зовнішніх впливів, у тому числі конфліктів, є складовою образу сучасного професіоналу будь-якого роду професійної діяльності.

Поведінку у конфлікті можна розглядати як певний показник особистісного прояву рівня стійкості до стресу та обставин його виникнення, а вирішення конфліктів є набагато складнішим та багатофакторним процесом, ніж це може здаватися на перший погляд його учасникам.

Існує цілий комплекс досить ефективних засобів запобігання конфліктам. При цьому можна виокремити певні особливості щодо профілактики різних сторін конфліктів, розпочавши саме з того, що вони можуть виникати за різних причин, однак у загальному вигляді у виникненні конфліктів можна виділити дві сторони: об'єктивну та суб'єктивну.

Нами надані відповідні рекомендації щодо профілактики виникнення міжособистісних конфліктів відповідно до об'єктивних та суб'єктивних аспектів, а також сформовані рекомендовані правила вирішення міжособистісних конфліктних ситуацій у структурному відділенні організації, де проводилося дослідження.

Як відомо, невирішений та нерозв'язаний конфлікт часто веде до стресу співробітників та зниження ефективності роботи організації, тому завданням керівника є обов'язкове вжиття заходів щодо врегулювання конфлікту.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

3.1. Програма дослідження

Необхідність дослідження проблеми визначила вибір теми кваліфікаційної роботи: Психологічні особливості стресостійкості особистості у конфліктній ситуації.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати особливості стресостійкості особистості у конфліктній ситуації і виявити можливості позитивного розвитку міжособистісних відносин.

Об'єктом дослідження: стресостійкість особистості

Предмет дослідження: особистісні особливості в конфліктній ситуації які зумовлюють підвищення рівня стресостійкості.

Відповідно до поставленої мети дослідження визначено такі завдання: розробити програму дослідження з діагностики та прогнозу міжособистісних конфліктів та їх вплив на появу стресу; емпірично дослідити та вивчити структурно-змістові особливості конфліктів у досліджуваних та вплив на стресостійкість, на основі чого змодельовати прогноз щодо подальшого розвитку стосунків.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що диференціальна діагностика причин та ціннісних складових впливу конфліктних ситуацій на стресостійкість може слугувати основою для прогнозу розвитку стосунків.

База дослідження: В емпіричному дослідженні взяли участь працівники в кількості 34 осіб (продавці-консультанти та продавці-касири гіпермаркета "Metro") Вік від 23 до 46 років.

3.2. Методи та методики дослідження

Для реалізації дослідження були використані теоретичні та емпіричні методи, а також математичні методи обробки даних.

До теоретичних методів увійшли аналіз, порівняння, синтез, систематизація та узагальнення матеріалів наукових джерел з досліджуваної

проблематики; до числа емпіричних методів ввійшли психологічні методики оцінки конфлікту та стресостійкості, а також тест на вияв особистісних особливостей; статистичних – методи математично-статистичної обробки результатів.

Серед різномаяття психодіагностичних методів дослідження ми використали як стандартизовані тести, так і опитувальники.

Для реалізації дослідження було використано:

1. Тест на виявлення стресостійкості особистості (Н.В. Кіршева, Н.В. Рябчикова)
2. 16-ти факторний особистісний тест Кеттела (16PF) форма С.
3. Опитувальник «Аналіз стилю життя (Бостонський тест на стресостійкість)».
4. Методика діагностики поведінки у конфліктній ситуації, ТКІ (Томас-Кілманн)

Методика «Визначення стресостійкості особистості» (Н. В. Кіршева, Н. В. Рябчикова)

Методика розроблена з метою оцінки рівня стресостійкості особистості. Автори пропонують тест, який дозволяє отримати оцінку рівня стресостійкості особистості. Опитувальник складається з 18-х питань. Треба обрати найбільш характерний варіант за кожним твердженням.

Для інтерпретації результатів відповіді учасника дослідження необхідно скласти сумарну кількість балів, яку було набрано, і визначити який рівень стресостійкості має той чи інший респондент. Чим менше число (сумарне число) балів набрано, тим вище стресостійкість, і навпаки. Якщо у респондента спостерігається перший і навіть другий рівень стресостійкості, нагальною рекомендацією є кардинальна зміна способу життя.

16-ти факторний особистісний тест Кеттела (16PF) форма С

Структура 16-ти факторного особистісного опитувальника Кеттела для кожної окремої людини відображає ймовірнісну модель індивідуально-психологічних властивостей її особистості та при накладанні на групову модель

тієї вибірки, до якої належить дана людина, демонструє індивідуальну своєрідність конкретної особистості і дозволяє з більшою часткою ймовірності прогнозувати її реальну поведінку в певних життєвих ситуаціях. Крім того, питання форми С сформульовані таким чином, щоб надати методиці вигляд проміжної між самооцінюванням і проективною, забезпечуючи тим самим і більш адекватні відповіді випробовуваних.

Значною перевагою цієї форми є те, що вона включає в себе додатковий фактор MD, який дає інформацію про самооцінку особистості.

Проведена адаптація методики, перевірка її валідності та надійності показали можливість використання цієї форми з людьми, які мають вищу освіту. Форма С опитувальника Кеттела складається зі 105 питань. У результаті обробки отриманих відповідей отримуються оцінки полярних факторів особистості, в тому числі фактора самооцінки, який дає інформацію про її адекватність.

Опитувальник «Аналіз стилю життя (Бостонський тест на стресостійкість)».

Тест був розроблений дослідниками Медичного центру університету Бостона і може служити суб'єктивною оцінкою опірності в структурі психологічної стійкості особистості, що ми можемо використати для реалізації завдання 3 нашого дослідження, яке має на меті емпірично дослідити та вивчити структурно-змістові особливості конфліктів у досліджуваних та вплив на стресостійкість, на основі чого змодельовати прогноз щодо подальшого розвитку стосунків.

Методика надає можливість визначити рівень стресостійкості особистості. Складається з 20 стверджень на які є варіанти відповідей «Завжди» -1 бал; «Часто» - 2 бали; «Іноді» - 3 бали; «Майже ніколи» - 4; «Ніколи» - 5 балів. По кількості набраних балів визначають рівень прояву стресостійкості. Шкала має зворотній характер - чим менше набрано балів за тестом, тим вище стресостійкість особистості.

Методика діагностики поведінки у конфліктній ситуації, ТКІ Томаса-Кілманна

Методика являє собою набір з 30 пар тверджень про характеристику поведінки людини в ситуації конфлікту. Респонденту необхідно вибрати одне з двох суджень. Обов'язково, перш ніж досліджуваний розпочне відповідати на питання, дається наступна інструкція: «Уважно прочитайте кожну пару суджень. Виберіть з кожної пари те судження, яке є найбільш типовим для характеристики вашої поведінки. Обведіть кружечком відповідну букву».

Виділяється п'ять способів регулювання конфліктів, позначені відповідно до двох основоположних вимірювань (кооперація і напористість):

1. *Змагання* (конкуренція) — прагнення досягти та відстоювати свої інтереси в збиток іншому.

2. *Пристосування* — принесення в жертву власних інтересів заради вдоволення іншого.

3. *Компроміс* — угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, що знімає виниклу суперечність.

4. *Уникнення* — відсутність прагнення до кооперації і відсутність тенденції до досягнення власної мети.

5. *Співпраця* — учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Для обробки отриманих результатів дослідження нами обрана потужна програмна платформа статистичного аналізу «IBM SPSS Statistics 24» з надійним набором функцій, які допомагають організаціям отримувати цінну інформацію зі своїх даних, а також кореляційний аналіз.

Також за допомогою обраної програмної платформи був проведений факторний аналіз, метою якого є виявлення прихованих змінних або факторів, що пояснюють структуру кореляцій всередині набору спостережених змінних. Даний вид математичного аналізу часто використовується для зниження розмірності даних, щоб знайти невелике число факторів, які пояснюють більшу частину дисперсії, спостереженої для значно більшого числа явних змінних.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів проведеного дослідження

Перший етап дослідження складає результати 16-ти факторного особистісного опитувальника Кеттела, де були виявлені особистісні риси продавців-консультантів та продавців-касирів, а також проведено порівняння середніх показників отриманих значень за критерієм Стюдента разом з контрольною групою. Отримані за допомогою опитувальника Кеттела особистісні характеристики двох експериментальних вибірок мають досить виражену схожість, що свідчить про подібність психологічної, особистісної складової їх індивідуальності.

Результати порівняння: середні значення за тестом Кеттела у об'єднаній експериментальній групі (продавців-касирів та продавців-консультантів) та контрольної групи. Порівняння цих груп випробовуваних також не виявило значущих відмінностей в особистісних параметрах досліджуваних методик. Тобто, особистісні фактори групи (продавців-касирів та продавців-консультантів) та контрольної групи респондентів схожі.

Таблиця 1.

*Порівняння особистісних особливостей (за опитувальником Кеттела)
продавців-консультантів та продавців-касирів .*

За t-критерієм Стюдента	Середня 1 гр	Середня 2 гр	t-value	p
Замкнутість - товариськість	4,47	5,80	-1,28	0,21
Емоційна стабільність	5,00	5,60	-1,23	0,23
Підпорядкованість - домінантність	5,47	6,33	-1,45	0,16
Стриманість - експресивність	4,87	4,67	0,41	0,69
Нормативність поведінки	6,73	6,33	0,58	0,56
Нерішучість - сміливість	4,60	4,27	0,45	0,66
Реалізм - чутливість	5,27	5,73	-0,71	0,49
Підозрілість - довірливість	5,93	5,47	0,62	0,54

Практичність - мрійливість	3,93	3,60	0,68	0,50
Наявність - проникливість	5,53	6,33	-1,29	0,21
Спокій - тривожність	8,07	7,13	1,49	0,15
Консерватизм - радикалізм	5,60	5,00	0,83	0,41
Конформізм - нонконформізм	4,87	5,47	-0,92	0,37
Самоконтроль	6,00	7,47	-1,87	0,07
Розслабленість - напруженість	5,20	5,20	0,00	1,00

Аналіз результатів дослідження за опитувальником «Аналіз стилю життя (Бостонський тест на стресостійкість)». На наступному етапі роботи ми застосували цю методику для вивчення рівня стресостійкості респондентів дослідження, який досить характерно виявляється та демонструється при виникненні конфліктної чи іншої дестабілізуючої ситуації

Відповідно до показників вище, можемо за допомогою t-критерію Стьюдента послідовно порівняти ці дані. Спочатку порівняємо середні показники групи продавців-консультантів та контрольної групи (табл. 2).

Таблиця.2.

Порівняння середніх балів експериментальної (продавці-консультанти) і контрольної груп за Бостонським тестом на стресостійкість

за t-критерієм Стьюдента

	Середня екс. гр.	Середня конт. гр.	Ст. відх. експ. гр.	Ст. відх. конт. гр.	t-value	P
Високий рівень	8,80	10,07	2,24	3,45	-1,19	0,24
Середній рівень	10,53	8,73	2,67	2,40	1,94	0,06
Нижче середнього	14,40	13,80	2,82	2,31	0,64	0,53
Низький	11,33	12,13	2,79	3,81	-0,66	0,52

З порівняльної таблиці бачимо відсутність явних відмінностей між показниками стресостійкості в двох групах. Але в якості тенденції можна

виділити стресостійкість високого рівня, яка є трохи вищою в групі продавців-консультантів, ніж у контрольній вибірці, що може свідчити про відсутність емоційного вигорання цієї категорії працівників, а також наявне прагнення зменшити значущість конфліктної ситуації або зовсім проігнорувати її.

Наступне порівняння зробимо між середніми балами психологічного захисту за Бостонським тестом на стресостійкість, отриманими продавцями-касирами та респондентами контрольної групи (див. Табл. 3).

Таблиця 2.3.

Порівняння середніх балів експериментальної (продавці-касири) і контрольної груп за Бостонським тестом на стресостійкість за t-критерієм Стьюдента.

	Середня екс. гр.	Середня конт. гр.	Ст. відх. експ. гр.	Ст. відх. конт. гр.	t-value	P
Високий рівень	7,00	6,53	2,20	1,81	0,63	0,53
Середній рівень	10,60	11,13	3,79	5,38	-0,31	0,76
Нижче середнього	12,27	11,33	3,84	3,02	0,74	0,47
Низький	10,40	13,20	3,64	4,48	-1,88	0,07

В даній таблиці порівнянь ми також не бачимо статистично значущих відмінностей. Можемо відзначити як тенденцію різницю в середніх між продавцями-касирами та контрольною вибіркою за низьким рівнем стресостійкості, показник якого у продавців-касірів менше, ніж в середньому у контрольній вибірці. Це може характеризувати зниження психологічного благополуччя у продавців-касірів, а також наявний прояв емоційного та професійного вигорання, що в свою чергу може призвести до деструктивних наслідків для особистості.

І, нарешті, представимо таблицю, отриману при порівнянні показників стресостійкості серед продавців-консультантів та продавців-касірів (див. Табл.4).

У представленому порівнянні ми не знайшли значущих відмінностей в прояві певного рівня стресостійкості у продавців-касирів . Тобто, можна зробити висновок, що посада продавців-касирів не має великого впливу на формування рівня стресостійкості.

Таблиця .4.

Порівняння середніх балів, отриманих продавцями-консультантами (1) і продавцями-касирами (2) за Бостонським тестом на стресостійкість за t-критерієм Стьюдента.

	С е р е д н я екс. гр. 1	С е р е д н я екс. гр. 2	С т . в і д х . експ. гр.	С т . в і д х . конт. гр.	t-value	P
Високий рівень	8,80	7,00	2,25	3,93	0,23	0,82
Середній рівень	10,53	10,60	2,67	3,09	1,08	0,29
Нижче середнього	14,40	12,27	2,82	5,29	1,12	0,27
Низький	11,33	10,40	2,79	3,29	0,01	1,00

Таким чином, при порівнянні рівня стресостійкості у випробовуваних трьох вибірок - у продавців-консультантів, продавців-касирів, і у контрольної групи, значущих відмінностей не виявили. Всі три експериментальні вибірки в однаковій мірі проявляють певний рівень стресостійкості в конфліктній ситуації. Але у якості тенденції можна виділити схильність до низького прояву стресостійкості, що буде характерно для виникнення конфліктних ситуацій і в подальшому може мати негативний та деструктивний вплив на якість життя та фізичне самопочуття людини.

Аналіз результатів дослідження за методикою діагностики поведінки у конфліктній ситуації, ТКІ (Томас-Кілманн).

На даному етапі дослідження за допомогою методики «Діагностика поведінки у конфліктній ситуації» Томаса-Кілманна, були виявлені стратегії поведінки в конфліктній ситуації у випробовуваних експериментальних вибірок в процесі виконання професійної діяльності.

При порівнянні стратегій поведінки в конфліктній ситуації, можемо спостерігати, як у всіх трьох досліджуваних груп виражені прояви стратегії пристосування (в контрольній групі), уникнення (в групі продавців-касирів) та співпраці (у групі продавців-консультантів та продавців-касирів). Це проявляється у намірі співробітників колективу створювати комфортний психологічний клімат при виконанні професійних обов'язків та адекватним емоційним реагуванням на клієнтів, відсутністю емоційного негативізму. Також можемо сказати про здатність йти на поступки та прагнути взаєморозуміння.

Проте, слід окремо відзначити найбільш виражені стратегії уникнення та співпраці серед представників продавців-касирів, що може пояснювати їх намагання уникати конфліктних ситуацій або одразу ж їх вирішувати шляхом співпраці та урегулювання непорозумінь під час виконання робочих обов'язків.

Необхідно підкреслити відносно низькі показники продавців-консультантів та продавців-касирів за стратегією змагання, проте група продавців-консультантів все ж більш схильна до прояву даної стратегії поведінки у конфлікті. Можемо припустити, що даний показник характеризує здатність фахівця взаємодіяти з клієнтами та надавати відповідні послуги, відстоюючи власну компетентність та виконуючи професійні обов'язки.

Порівняння в цих же групах випробовуваних стратегій поведінки в конфліктній ситуації показало відмінності у вираженості різних типів прояву факторів впливу вибору тієї чи іншої стратегії. Для більш точного виявлення відмінності стратегій поведінки в конфліктній ситуації в різних групах, було проведено порівняння середніх показників стратегій за допомогою t-критерію Стьюдента.

Отримане порівняння показників стратегій поведінки у конфліктній ситуації в групі продавців-консультантів і контрольній групі представлено в таблиці 5.

Таблиця.5.

Порівняння середніх балів експериментальної (продавців-консультантів) і контрольної груп за методикою діагностики стратегій поведінки у конфліктній ситуації, ТКІ (Томас-Кілманн) за t-критерієм Стьюдента.

	Сер. експ. гр.	Сер. контр. гр.	Ст. відх. експ. гр.	Ст. відх. конт. гр.	t-value	P
Змагання	5,27	7,47	3,37	5,167	-1,38	0,18
Пристосування	6,87	9,11	7,38	8,80	-1,40	0,17
Компроміс	7,47	4,733	7,02	4,45	1,27	0,21
Уникнення	7,27	5,87	6,16	5,87	0,64	0,53
Співпраця	9,33	4,533	6,34	6,06	2,12	<u>0,04</u>

Проведемо також порівняння показників стратегій поведінки у конфліктній ситуації групи продавців-касірів і контрольної групи та представимо його в таблиці 6.

Таблиця 6.

Порівняння середніх балів експериментальної (продавців-касірів) і контрольної групи за методикою діагностики стратегій поведінки у конфліктній ситуації, ТКІ (Томас-Кілманн) за t-критерієм Стьюдента.

	Середня екс. гр.1	Середня конт. гр.2	Ст. відхек сп. гр.1	Ст. відхконт. гр.2	t-value	P
Змагання	4,07	7,47	4,53	5,17	-0,79	0,44
Пристосування	7,60	9,11	7,18	8,19	-1,55	<u>0,12</u>
Компроміс	8,27	4,87	6,26	6,60	1,87	0,07
Уникнення	9,80	5,87	7,14	5,87	1,65	0,11
Співпраця	9,20	4,533	5,39	6,71	2,13	0,06

Порівнюючи всі середні показники з вищенаведених таблиць (5;6) можна помітити, що відмінності у поведінкових проявах між контрольною та експериментальною групою за стратегією змагання мають певні характерні відмінності, що можна інтерпретувати як велику вираженість до прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому в контрольній групі і, відповідно, слабу вираженість відстоювати свою позицію в конфлікті серед продавців-касирів, що може виявлятися у замовчуванні експресивних проявів та формуванні внутрішнього особистісного конфлікту, що в свою чергу неодмінно відобразиться на якості життя працівників та психологічному благополуччі, а також дестабілізує стресостійкість.

Відповідно до показників контрольної та експериментальної групи за стратегією пристосування спостерігаємо тенденцію принесення в жертву власних інтересів заради іншого серед контрольної групи. Вважаємо, що це пов'язано з професійною діяльністю працівників, адже під час обслуговування великої кількості клієнтів щодня та, відповідно, короткотривалих емоційних зв'язків, може наступити емоційне виснаження чи навіть вигорання, а це вже несе за собою певну низку психологічних проблем та конфліктних ситуацій.

Розглядаючи у порівнянні показники за стратегією компромісу, можна зазначити, що поведінкові прояви даної стратегії є відносно відмінними між контрольною та експериментальною групами.

Власне, показник контрольної групи може свідчити про те, що для них у найменшій ступені характерна схильність до вирішення конфлікту шляхом компромісу, а от серед експериментальної групи дана тенденція зберігається, причому майже з однаковим показником, що в свою чергу свідчить про здатність та намагання вирішити виникаючі конфліктні ситуації шляхом угоди на основі взаємних поступок або пропозицією варіанту, що знімає виниклу суперечність. Слід зазначити, що за позитивним досвідом використання стратегії компромісу можемо спостерігати також підвищення рівня стресостійкості.

Порівнюючи показники контрольної та експериментальної груп за стратегією уникнення, можемо підкреслити наявну відмінність між вказаними

групами у показниках, а саме у досліджуваній групі продавців-касирів, що може вказувати на відсутність у представників даної професійної діяльності прагнення до взаємодії та кооперації і не виражену тенденцію до досягнення власної мети, що не характерно для контрольної групи.

Можливо припустити, що дана поведінкова стратегія може бути пов'язана з фізичною втомою, адже для того, щоб включатись у хід конфліктної ситуації та успішно її вирішити, необхідно також оптимальне фізичне самопочуття, що спонукатиме відстоювати свою позицію чи думку, але через постійну фізичну активність та короткотривалу комунікацію це не завжди можливо, тому простіше та зручніше буде уникати будь-яких конфліктних проявів. Проте, у такому випадку слід відзначити ризик подавлення емоцій, відчуттів та почуттів, що негативно впливатиме на психологічний стан та стресостійкість особи.

Майже ідентична ситуація спостерігається з стратегією співпраці. Респонденти експериментальної групи проявили найбільшу схильність до вибору цієї стратегії поведінки у конфлікті, коли сторони приходять до певного альтернативного варіанту, що буде повністю задовольняти інтереси обох сторін, на відміну від контрольної групи.

Таким чином, можливо припустити, що обираючи дану стратегію в конфліктній ситуації, що виникає між співробітниками, є нагальний намір якомога дружньо вирішити ситуацію. Така стратегія якнайкраще демонструє прояв стресостійкості, адже намагання вирішити проблемну ситуацію, при цьому зберігаючи взаємоповагу та пошук варіантів, є яскравим прикладом дорослої свідомої та поважаючої себе людини.

Відповідно до стратегій поведінки у конфлікті групи продавців-консультантів, значущою виявилася відмінність стратегії співпраці ($p = 0,04$), що свідчить про потужний намір вирішити конфліктну ситуацію максимально дружньо та люб'язно з боку респондента. Обираючи таку стратегію поведінки, досліджувані проявляють доволі високий рівень стресостійкості, що підтверджується результатом відповідного тесту дослідження на виявлення стресостійкості особистості.

2.3. Кореляційний та факторний аналіз показників складових конфлікту і стресостійкості особистості

Проведений кореляційний аналіз показників складових конфлікту і стресостійкості особистості виявив деякі зв'язки і залежності між вказаними факторами.

Так, серед експериментальної групи продавців-консультантів, залежності між даними показниками визначені та представлені в таблиці 7. Слід зазначити, що представлені тільки значущі показники зв'язків ($p \leq 0,05$).

Таблиця 7.

Кореляційний аналіз (продавці-консультанти)	1	2	3	4	5
Низький		0.62		0.51	
Середній				0.53	
Вищий середнього			0.69		0.51
Високий					0.65

Стратегії поведінки у конфлікті: 1-Змагання; 2-Пристосування; 3 – Компроміс; 4-Уникнення; 5 – Співпраця.

Як видно із зазначеної таблиці, за кореляційним аналізом спостерігаються наступні позитивні зв'язки: «Низький рівень стресостійкості» - «Уникнення» та «Пристосування»; «Середній рівень стресостійкості» - «Уникнення»; «Вищий середнього» - «Компроміс» та «Співпраця»; «Високий» - «Співпраця».

За зв'язком «Низький рівень стресостійкості» - «Уникнення» та «Пристосування» припускаємо, це свідчить про те, що респонденти з низьким рівнем стресостійкості мають настільки виснажений психологічний, моральний та емоційний стан, не задоволені своєю професійною діяльністю, що схильні приносити в жертву власні інтереси заради вдоволення іншого, втрачають прагнення до кооперації, до досягнення власної мети, тобто пристосовуються під ті обставини, які складаються, що в свою чергу викликає потужний внутрішній

конфлікт, який деструктивно впливає на особистість та може провокувати виникнення конфліктних ситуацій проявами дратівливості, гніву, пасивної агресії та безпосереднього агресивного прояву.

Зв'язок «Середній рівень стресостійкості» - «Уникнення» розкриває, на нашу думку, характерну поведінку респондентів з контрольованими емоційними проявами займати уникаючу позицію в конфліктній ситуації та відсутність їх намагання досягнення власної мети чи відстоювання власних інтересів. Таким чином, також можливо спостерігати виникнення внутрішнього конфлікту, що в свою чергу матиме певний деструктивний вплив на психологічне благополуччя респондентів.

При виявленні прямих позитивних взаємозв'язків «Вищий середнього» - «Компроміс» та «Співпраця» і «Високий» - «Співпраця», на нашу думку, можемо свідчити про наявність у респондентів при виникненні конфліктної ситуації схильність до компромісу та альтернативи, коли респонденти здійснюють вибір на користь взаємоповаги та те, що повністю задовольняє інтереси обох сторін. Така стратегія поведінки найбільш вдала та значуща, адже при досить високому рівні стресостійкості досліджувані здатні дотримуватися навіть у конфліктній ситуації емоційної стабільності та вирішувати її конструктивно, що неодмінно позитивно впливає на якість міжособистісних взаємовідносин.

Також в даній таблиці можемо виокремити два найбільш сильних зв'язки. Так, вище за середній рівень стресостійкості спостерігається при стратегії «Компроміс», а при високому рівні стресостійкості відзначається «Співпраця», що в свою чергу вказує на сприяння респондентів групи продавців-консультантів створювати комфортний психологічний клімат та вирішувати конфліктні ситуації без негативних та деструктивних наслідків.

Серед групи продавців-касирів кореляційні зв'язки дещо відмінні від представлених вище групи продавців-консультантів (див. Табл. 8). В таблиці представлені тільки значущі показники зв'язків ($p \leq 0,05$).

Кореляційний аналіз (продавці-касири)	1	2	3	4	5
Дуже низький			-0.52		
Низький					-0.59
Дещо вищий середнього		0.55		0.66	
Високий	0.74				
Дуже високий					0.82

Стратегії поведінки у конфлікті: 1-Змагання; 2-Пристосування; 3 – Компроміс; 4-Уникнення; 5 – Співпраця.

На відміну від зв'язків у продавців-консультантів, в даному випадку ми спостерігаємо дві негативні залежності «дуже низький рівень стресостійкості – Компроміс» та «Низький рівень стресостійкості – Співпраця», що свідчить про наступне: респонденти даного рівня стресостійкості не здатні до вирішення конфліктних ситуацій шляхом компромісу та за узгодженням сторін, не здатні чути опонента у конфлікті, мають схильність до різких емоційних та поведінкових проявів, не стабільні у власних емоційних станах, можуть доволі швидко змінювати настрій і негативно відображати це у власному житті та міжособистісних стосунках.

Показник «Дещо вище середнього» рівня стресостійкості охоплює одразу дві стратегії поведінки: «Пристосування» та «Уникнення», що в свою чергу свідчить про наявність у респондентів схильності до прояву поведінкових патернів, що допомагають у конфліктних ситуаціях максимально пристосуватися до умов та коли респондент намагається зробити все можливе, щоб відкласти конфлікт.

Також є характерною схильність до прокрастинації, ухвалення важливих рішень на потім. За такої стратегії спостерігається не лише відсутність здатності відстоювати свої інтереси, а також відсутня увага до інтересів опонента.

Можна зазначити, що обрані респондентами способи поведінки при конфліктній ситуації, при якому вони готові поступитися своїми інтересами

іншій людині заради того, щоб уникнути протистояння, характеризують їх як осіб з низькою самооцінкою, які вважають, що їх інтереси взагалі не варті уваги.

Цікавими є показники за «Високим» та «Дуже високим» рівнем стресостійкості даних респондентів відповідно до стратегій «Змагання» та «Співпраця», адже серед групи продавців-консультантів стратегія «Змагання» відсутня.

Припускаємо, що це може свідчити про наявність серед групи продавців-касирів прагнення домогтися задоволення своїх інтересів навіть на шкоду інтересам свого опонента. Можна підкреслити у такому випадку впевненість респондентів, які дотримуються цієї стратегії та знають, що здатні вийти переможцями із конфлікту, а це в свою чергу неминуче буде означати поразку іншого, тому можуть вважати власні інтереси більш важливими за інтереси опонента, що неодмінно матиме негативний наслідок у подальшій міжособистісній взаємодії.

Інша частина експериментальної групи продавців-касирів схильна до співпраці та вирішення конфліктних ситуацій шляхом мирних перемовин та емоційно стабільних виразів. Також відзначається характеристика високого рівня спрямованості як на власні інтереси, так і на інтереси опонента. Міжособистісні відносини за обраною стратегією будуються як основі балансу інтересів, а також у визнанні цінності міжособистісних відносин, що підтверджується найвищим показником проведеного кореляційного аналізу.

Було проведено також факторний аналіз показників всіх чотирьох застосовуваних методик в двох експериментальних групах (продавців-консультантів і продавців-касирів).

Розглядаючи групу, факторний аналіз виділив наступний основний фактор (див. Табл.9), що складається з наступних шкал.

Таблиця 9

Шкали, пов'язані в головний фактор серед продавців-консультантів	ШКАЛИ	F1
1	Вік	0,71657
	Стаж	0,74318
2	Нормативність поведінки	-0,83213
	Сміливість	-0,76263
	Самоконтроль	-0,75237
3	Високий рівень	0,66825
	Середній рівень	0,66425
	Нижче середнього	0,70753
	Низький	0,79824
	Високий рівень	0,63051
4	Співпраця	0,91224
	Пристосування	0,82187
	Компроміс	0,94124
	Уникнення	0,62334

1. Демографічні показники. 2. Особистісні чинники. 3. Рівні стресостійкості.
4. Стратегії поведінки у конфліктній ситуації.

З даної таблиці (табл.9) факторного аналізу ми можемо зрозуміти, що у продавців-консультантів вік і стаж роботи в професійній сфері тісно пов'язані з виразністю показників стресостійкості у якості відповідних наслідків.: чим більший стаж роботи, тим значно знижується показник прояву стійкості стресу та відповідно до певної обраної стратегії поведінки у конфлікті може змінюватися.

Проте, наявна нормативність поведінки, самоконтроль та сміливість, що в свою чергу свідчать про відкритість у міжособистісних контактах, здатність до безпосереднього спілкування та комунікації, розважливність у встановленні

соціальних контактів, гнучкість та дипломатичність у спілкуванні, розвинене почуття обов'язку та відповідальності, прийняття загальноприйнятих моральних правил та соціальних норм.

Для групи респондентів продавців-касирів виділені наступні складові основного фактора (див. Табл. 10).

Таблиця 10

Шкали, пов'язані в головний фактор

	ШКАЛИ	F1
2	Підпорядкованість - домінантність	0,72536
	Нормативність поведінки	0,65217
	Наявність-проникливість поведінки	0,58912
3	Високий рівень	0,85647
	Середній рівень	0,85233
	Нижче середнього	0,54789
	Низький	0,68232
4	Високий рівень	0,78256
	Змагання	0,80247
	Уникнення	0,83654
	Співпраця	0,68633
	Пристосування	0,73562
	Компроміс	0,69547

1. Демографічні показники. 2. Особистісні чинники. 3. Рівні стресостійкості.
4. Стратегії поведінки у конфліктній ситуації.

Проведений факторний аналіз показників методик у продавців-касирів не показав залежності рівня стійкості до стресу від віку і стажу роботи, проте це можна пояснити відносно невеликим стажем роботи (переважна більшість перебуває на посаді близько двох років) та певну плинність кадрів серед представників даної посади. Також ми зазначимо групування параметрів особистісних чинників нормативності поведінки, підпорядкованості-

домінантності та проникливості з такими поведінковими стратегіями як «Змагання» і «Уникнення», що підтверджується кореляційним аналізом про вибір даних стратегій поведінки, які у свою чергу характеризують як певну незалежність характеру, обережне ставлення до людей, гнучкість та дипломатичність у спілкуванні, так і прояв конформної реакції підпорядкування, а конформної - прагнення до лідерства, домінування, авторитарність.

Висновки третього розділу.

У результаті емпіричного дослідження отримани наступні висновки.

При порівнянні груп випробовуваних за особистісними параметрами значних відмінностей не було виявлено, тобто, можемо стверджувати, що особистісні фактори групи працівників (продавців-касирів та продавців-консультантів) та контрольної групи респондентів схожі.

При порівнянні за рівнем стресостійкості ми відзначили як тенденцію різницю в середніх показниках між продавцями-касирами та контрольною вибіркою за низьким рівнем стресостійкості, що характеризували як зниження психологічного благополуччя у продавців-касирів, а також наявний прояв емоційного та професійного вигорання, що в свою чергу може призвести до деструктивних наслідків для особистості.

При порівнянні стратегій поведінки в конфліктній ситуації, можемо спостерігати, як у всіх трьох досліджуваних груп виражені прояви стратегії пристосування (в контрольній групі), уникнення (в групі продавців-касирів) та співпраці (у групі продавців-консультантів та продавців-касирів). Це проявляється у намірі співробітників колективу створювати комфортний психологічний клімат при виконанні професійних обов'язків та адекватним емоційним реагуванням на клієнтів, відсутністю емоційного негативізму. Також можемо сказати про здатність йти на поступки та прагнути взаєморозуміння.

Проте, слід окремо відзначити найбільш виражені стратегії уникнення та співпраці серед представників продавців-касирів, що може пояснювати їх намагання уникати конфліктних ситуацій або одразу ж їх вирішувати шляхом співпраці та урегулювання непорозумінь під час виконання робочих обов'язків.

Необхідно підкреслити відносно низькі показники продавців-консультантів та продавців-касирів за стратегією змагання, проте група продавців-консультантів все ж більш схильна до прояву даної стратегії поведінки у конфлікті. Можемо припустити, що даний показник характеризує здатність фахівця взаємодіяти з клієнтами та надавати відповідні послуги, відстоюючи власну компетентність та виконуючи професійні обов'язки.

Порівняння в цих же групах випробовуваних стратегій поведінки в конфліктній ситуації показало відмінності у вираженості різних типів прояву факторів впливу вибору тієї чи іншої стратегії.

Проведений кореляційний та факторний аналіз дали можливість виявити наявність позитивних взаємозв'язків у продавців-консультантів, так і дві негативні залежності серед групи продавців-касирів, що свідчить про схильність до різких емоційних та поведінкових проявів, зачин конфліктних ситуацій, що може мати негативний вплив на міжособистісні стосунки.

Проведений факторний аналіз показників методик у продавців-касирів не показав залежності рівня стійкості до стресу від віку і стажу роботи, проте це можна пояснити відносно невеликим стажем роботи (переважна більшість перебуває на посаді близько двох років) та певну плинність кадрів серед представників даної посади. Також ми зазначимо групування параметрів особистісних чинників нормативності поведінки, підпорядкованості-домінантності та проникливості з такими поведінковими стратегіями як «Змагання» і «Уникнення», що підтверджується кореляційним аналізом про вибір даних стратегій поведінки, які у свою чергу характеризують як певну незалежність характеру, обережне ставлення до людей, гнучкість та дипломатичність у спілкуванні, так і прояв конформної реакції підпорядкування, а конформної - прагнення до лідерства, домінування, авторитарність.

ВИСНОВОК

На основі теретичного аналізу проблеми стресостійкості працівників, можливо констатувати наступне. Існує достатньо велика кількість концепцій, моделей стресу, як у вітчизняних, так і у зарубіжних дослідників. Серед них – когнітивна теорія психологічного стресу Р. Лазаруса, основу якої складає позиція розгляду стресу з суб'єктивних точок зору крізь призму когнітивних процесів; концепції професійного стресу (А.Н. Занковський, Т.Сох, В.Скорпфлюг та інші); соціально-психологічні теорії стресу (концепції: Д. Механик, Д. Дарендор, Б.П. Даренвенд та інші) та багато інших. Антистрессорна поведінка традиційно розглядається як професійно важлива риса в напружених умовах праці (А.М. Алексєєва, В.Л. Зливков, Є.М.Дубовська, Р.Л. Кричевський, О.Л. Журавльов, В.Г. Зазикін, О.І. Китов).

Некомпенсований вплив інтенсивних стрес-факторів призводить до різноманітних психічних порушень - депресій, неврозів і синдрому посттравматичного стресу. Власне, теоретико-методологічну основу дослідження становлять: а) праці, присвячені вивченню психологічно емоційному вигоранню фахівців (Акіндінова І.А., Бойко В.В., Васьківська С., Водоп'янова Н.Є., Маслач К., Орел В. Є., Скугаревська М.М., Трунов Д.В.); б) праці присвяченні регуляції емоційного стресу (Розов В.І., Бодров В.А., Аболін Л.М., Вальдман А.В., Грінберг Д., Косицкий Г.І., Смирнов В.М., Лазарус Р., М'ясищев В.Н.); в) суб'єктивний підхід до управління стресом (Грінберг Д., Шаталова Т., Ксенофонтова Є.Г.); г) праці присвячені особливостям формування емоційної стійкості (Аболін Л.М., Варданян Б.Х., Левітов Н.Д.) та ін.

Стрес – це частина повсякденного життя, і хоча його викликають різноманітні чинники (стресори), біологічна реакція запускається однаково. Стресу можна протидіяти, його можна послабити або взагалі усунути з людського життя за допомогою зміни ставлення до реальності, управляючи своїми думками. Стрес – це неспецифічна відповідь організму на будь-яку вимогу. Наслідком існування проблеми стресу стала необхідність вивчення стресостійкості як здатності людини протистояти впливу стрес-факторів і

розвитку патологічних станів. Однак це завдання надзвичайно складне, оскільки існує неоднозначність у розумінні того, що собою являє стрес як стан. Це, в свою чергу, стало причиною розбіжностей і у визначенні поняття "стресостійкість".

Стресостійкість – це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим. Стресостійкість забезпечує високу ефективність діяльності і зберігає здоров'я людини. Характер і інтенсивність стресової ситуації в основному визначаються ступенем розбіжності між вимогами, які пред'являє конкретна ситуація, діяльність, і тими потенціалами, якими володіє суб'єкт. Стресостійкість буде забезпечувати високу ефективність діяльності й збереже здоров'я людини, якщо вона буде керуватися креативним мисленням у вирішенні своїх проблем. Формування стресостійкості є процесом засвоєння людиною різних способів адаптації до стресових ситуацій.

Аналізуючи психологічні особливості професійної діяльності працівників, слід зазначити на специфіці взаємодії, яка полягає у тому, що продавець змушений вступати у взаємодію незалежно від свого психологічного стану й дотримуватись певних правил поведінки, а покупець є вільним у своєму виборі.

До осіб, які здійснюють продажі, сьогодні висуваються високі вимоги, а саме: знання психології покупця, комунікабельність, стресостійкість, увага. Це лише неповний перелік якостей, якими повинен володіти продавець. Виходячи з вимог, можна припустити, які труднощі можуть виникнути перед продавцем у процесі продажу: висока матеріальна відповідальність, робота в складних і напружених умовах, досить високі фізичні навантаження, іноді – робота зі шкідливими для здоров'я речовинами.

Торгівля як найбільш розповсюджена сфера діяльності потребує кваліфікованих продавців. Сучасний продавець – це і товаровознавець, і психолог, і маркетолог. Професія продавця відноситься до однієї з найбільш затребуваних, адже з кожним роком кількість товарів зростає, і збільшується кількість торговельних підприємств. Навіть розвиток інтернету і онлайнторгівлі не може

скасувати потреби в працівниках даної спеціальності, хоча сама професія значно модернізувалася.

Детермінантами стресостійкості є всі структурні компоненти особистості: спрямованість, набутий досвід, психічні процеси, нейродинаміка, темперамент, характер, здібності. Визначальними внутрішніми чинниками формування і розвитку стресостійкості особистості є: Я-концепція особистості, інтернальний локус контролю, когнітивний розвиток, розвиненість комунікативної сфери. Зокрема, високий рівень стресостійкості передбачає врівноваженість, впевненість у собі, низький рівень тривожності, вольовий самоконтроль, певні характеристики мотиваційної сфери, високий рівень інтернального локусу контролю, готовність до діяльності.

При порівнянні груп випробовуваних за особистісними параметрами значних відмінностей не було виявлено, тобто, можемо стверджувати, що особистісні фактори групи працівників гіпермаркета та контрольної групи респондентів схожі. При порівнянні за рівнем стресостійкості ми відзначили як тенденцію різницю в середніх показниках між продавцями-касирами та контрольною вибіркою за низьким рівнем стресостійкості, що характеризували як зниження психологічного благополуччя у продавців-касирів, а також наявний прояв емоційного та професійного вигорання, що в свою чергу може призвести до деструктивних наслідків для особистості.

При порівнянні стратегій поведінки в конфліктній ситуації, можливо спостерігати, як у всіх трьох досліджуваних груп виражені прояви стратегії пристосування (в контрольній групі), уникнення (в групі продавців-касирів та співпраці (у продавців-касирів та продавців-консультантів)). Це проявляється у намірі співробітників колективу створювати комфортний психологічний клімат при виконанні професійних обов'язків та адекватним емоційним реагуванням на клієнтів, відсутністю емоційного негативізму. Також можемо сказати про здатність йти на поступки та прагнути взаєморозуміння.

Експериментальним шляхом вивчили найбільш виражені стратегії уникнення та співпраці серед представників продавців-касирів, що може

пояснювати їх намагання уникати конфліктних ситуацій або одразу ж їх вирішувати шляхом співпраці та урегулювання непорозумінь під час виконання робочих обов'язків. Підкреслили відносно низькі показники продавців-касірів та продавців-консультантів за стратегією змагання, проте група продавців-консультантів все ж більш схильна до прояву даної стратегії поведінки у конфлікті. Можемо припустити, що даний показник характеризує здатність фахівця взаємодіяти з клієнтами гіпермаркета та надавати відповідні послуги, відстоюючи власну компетентність та виконуючи професійні обов'язки.

Порівняли в цих же групах випробовуваних стратегії поведінки в конфліктній ситуації та показали відмінності у вираженості різних типів прояву факторів впливу вибору тієї чи іншої стратегії. Проведений кореляційний та факторний аналіз дали можливість виявити наявність позитивних взаємозв'язків у продавців-консультантів, так і дві негативні залежності серед групи продавців-касірів, що свідчить про схильність до різких емоційних та поведінкових проявів, зачин конфліктних ситуацій, що може мати негативний вплив на міжособистісні стосунки.

Вказуючи на уникнення конфлікту, співробітник у відносинах з іншими колегами має виявляти лояльність, терпимість, бути справедливим, доброзичливим, шанобливим і чемним, тобто, будувати своє спілкування з оточуючими на такій доброзичливій основі, як взаємна довіра, надійність у словах та на ділі. Будь-які взаємини, як ділові, так і суто особистісні, ефективні лише за поступливості та стриманості сторін, чесному партнерстві, взаємному прагненні до улагодження розбіжностей та конфліктів, якщо вони трапляються. Визначення стресостійкості співробітників має значення для компанії чи організації. Знаючи, який рівень стресу комфортний для того чи іншого співробітника, можна більш ефективно розподіляти навантаження, щоб усі співробітники почувалися відносно комфортно.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Берлач А.І. Конфліктологія : навчальний посібник / А.І. Берлач, В.В. Кондрюкова. Київ : Університет «Україна», 2007. -203 с.
2. Березовська Л. І. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник / Л. Березовська, О. С. Юрков. – Мукачево: МДУ, 2016. – 201 с.
3. Березовська Л. І. Самовиховання та саморегуляція особистості: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Березовська; М-во освіти і науки України. – К. : Слово, 2012. -297с.
4. Бунас А. А. Схильність до ризику в системі особистісних детермінант / А. А. Бунас // Проблеми загальної та медичної психології: збірник наукових

- праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка, НАПН України. – Т. XIV. – Ч. 6. – 2012. – С. 51–59.
5. Варій М. Й. Загальна психологія : підручник; Львів. держ. ун-т безпеки життєдіяльності. 4-те вид., випр. і допов. Київ : Знання, 2014. -1047 с.
 6. Віденєєв І. О. Стресостійкість в контексті психологічних ресурсів особистості [Електронний ресурс] / І. О. Віденєєв // СумДПУ імені А. С. Макаренка. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: https://library.sspu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/04/Osobistist_u_krizovich_2016.pdf#page=24
 7. Власенко І. А. Психологічні практики розвитку конфліктологічної компетентності особистості [Електронний ресурс] / І. А. Власенко // Габітус. - 2021. – Режим доступу до ресурсу: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/37929/1/I_Vlasenko_Habitus_2021_IL.pdf
 8. Власенко І.А. Конфліктологічна компетентність студентів: умови та програма формування/ Теорія і практика сучасної психології. 2020. No 1. С. 155–160 с.
 9. Герасіна Л. М. Конфліктологія : навчальний посібник [Електронний ресурс] / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік // Право. – 2012. – Режим доступу до ресурсу: http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pdf.
 10. Грей, К. Организации. Теории, конфликты и менеджеры. Харьков : Гуманитарный Центр, 2018. -196 с.
 11. Долинська, Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2016. - 304 с.
 12. Дубчак Г.М. Розуміння професійної стресостійкості у психологічній літературі/ Г.М.Дубчак // Науковий вісник Чернівецького університету: Збірник наукових праць. - Вип. 649. Педагогіка та психологія. - Чернівці: Чернівецький нац. університет, 2014.- С.39-47.
 13. Дудченко М. М. Конфліктологія: Практикум [Електронний ресурс] / М. М. Дудченко, О. А. Шевчук // КПІ ім. Ігоря Сікорського. – 2020. – Режим

доступу до ресурсу: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>.

14. Занюк С. С. Психологія мотивації та емоцій: навч. посіб. для студ. гуманіт. ф-тів ВНЗ / С. С. Занюк. – Луцьк: Ред.-вид. від. Волин. держ. ун-ту ім. Лесі Українки, 2017. – 180 с
15. Збірка вправ для зняття психологічного напруження та подолання стресу. Хмельницький : Хмельницьке міське управління освіти, 2015.- 44 с.
16. Зінчина О. Б. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / О. Б. Зінчина. – Х. : ХНАМГ, 2015. – 164 с. – Режим доступу: // <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008958.pdf>
17. Казібекова В.Ф. Психологічні ресурси особистості: філософсько-психологічний зміст. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. 2017. № 2. Том 1. С. 120–127.
18. Карамушка, Л. М., Зайчикова, Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. Актуальні проблеми психології: зб. наук. Праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. 1., 2016, 210–217.
19. Ковалів М. В. Професійний стрес керівника органу внутрішніх справ та його профілактика / М. В. Ковалів // Науковий Вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна: збірник наукових праць; гол. ред. М. М. Цимбалюк. – Львів: ЛьвДУВС, 2013. – Вип. 1 (1). – С. 163 – 175
20. Ковровський Ю.Г. Особистісні чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України // Організаційна психологія. Економічна психологія : науковий журнал Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С. Д. Максименко та Л. М. Карамушки (гол. ред.) та ін.]. – К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – 2015. – № 3. – С. 58–65.
21. Когут О. О. Матриця розвитку стресостійкості особистості. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія

- «Психологія»: науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, січень 2021. № 12. С. 108–113.
22. Коkun О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія // О.М.Коkun. - К.: ДП «Інформ.-аналіт. агентство, 2012.- 200с.
23. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. Харків: Право, 2012. -128 с.
24. Корольчук В. М. Детермінанти стійкості особистості до дії стресогенних факторів. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2013. Вип. 14. Ч. I. С. 153–162.
25. Корольчук В. М. Методи оптимізації психічного стану фахівців ризиконебезпечних професій. Вісник Національного університету оборони України. Вип. 5 (30). 2012. С. 210–216.
26. Корольчук М. С. Психофізіологічні засади дослідження стресостійкості особистості. [Електронний ресурс]. Доступно: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vchdpu/psy/2011_94/Korol1.pdf
27. Коц В. П. Особливості комунікативної компетентності т стресостійкість / В. П. Коц, С. Н. Коц // Педагогіка здоров'я : зб. наук. пр. VIII Всеукр. наук.-практ. конф., Харків, 18-19 трав. 2018 р. / Харк. нац. пед. ун-т імені Г. С. Сковороди ; за заг. ред. І. Ф. Прокопенка. – Харків : ХНПУ, 2018. – С. 188–190.
28. Коццолино М. Невербальная коммуникация : теории, функции, язык и знак. Харьков : Гуманит. центр, 2018. - 220 с.
29. Кочарян Г. С. Аутогенне тренування і самонавіяння : навч.-метод. посіб. Харків : Харківська медична академія післядипломної освіти, 2018. -35 с.
30. Кризова психологія : Навч. посібн.: 2-е вид. / За заг. ред. О. В. Тімченка. – Х.: НУЦЗУ, КП «Міська друкарня», 2013. – 380 с.
31. Кудінова М. С. Теоретичні підходи до визначення сутності поняття «стресостійкість» / М. С. Кудінова. // Молодий вчений. – 2019. – №3. – С. 137–143.

32. Кудінова М.С. Нормативно-правові засади розвитку стресостійкості учнів загальноосвітніх навчальних закладів. Сучасні проблеми та перспективи розвитку психології і педагогіки: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 1-2 грудня 2017 р.). Київ : Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського, 2017. С. 181–183.
33. Кузікова С. Б. Феноменологія саморозвитку в психосоціальній генезі особистості: суб'єктний підхід // Особистість у розвитку: психологічна теорія і практика: монографія / за ред. С. Д. Максименка, В. Л. Зливкова, С. Б. Кузікова – Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – С. 295-318.
34. Кузнєцова Л.М. Вплив стресового навантаження на мотивацію самоактуалізації сучасних студентів. Сучасна психологія: теорія і практика: матеріали наук.-практ. конф. (Київ, 27-28 березня 2015 р.). Харків: Видавничий дім «Гельветика», 2015. С. 98–102.
35. Кутуєв П.В. Конфліктологія: соціологічна перспектива. Навчальний посібник / П.В. Кутуєв. – К.: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2014. – 187 с.
36. Лебідь Н. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти: навчальний посібник. Київ: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. -36 с.
37. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика [Електронний ресурс] / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель – Режим доступу до ресурсу: <https://www.twirpx.com/file/1780041/>.
38. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. Київ, 2007. 435 с. С. 96–97
39. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник / Г.І. Луцишин ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет «Львівська політехніка» Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2015. - 197 с.
40. Маценко Л. М. Теорія і методика виховання : навч. посіб. Київ : ЦП «Компринт», 2019. -319 с.

41. Мельник Н.М. Психологічний аспект формування стресостійкості педагога. Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова. Психологія. Том 21. № 3(41). 2016. С. 194–203.
42. Миронова О. М. Конфліктологія : навчальний посібник / О. М. Миронова, О.В. Мазоренко. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 168 с.
43. Москалець, В. П. Психологія особистості : навч. посіб.. Київ : Центр учбов. літ., 2018. - 262 с.
44. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник / Л. Б. Наугольник. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 324 с.
45. Нагаєв В.О. Конфліктологія. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 199 с. С. 53–54.
46. Панова М.І. Конфліктологія : підручник для студентів вищих навчальних закладів / М.І. Панова, Л.М. Герасіна. Харків : Право, 2002. 253 с.
47. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: Центр навч. літ., 2019.- 324 с.
48. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма: навчальний посібник / В. С. Петрінко. – Ужгород: УжНУ «Говерла», 2020. – 360 с.
49. Пономарьов О. С. Феномен лідерства у просторі соціальних цінностей / О. С. Пономарьов // Теорія і практика управління соціальними системами. Щоквартальний науково-практичний журнал. – Х.: НТУ «ХП», 2015. – №3. - С. 93–102.
50. Прохоров А. О. Технологии психической саморегуляции. Харьков : Гуманитарный Центр, 2017. - 360 с.
51. Псядло Э.М. Практикум по прикладной статистике – Одеса, «Фенікс», 2021. - 122 с.
52. Псядло Э.М. Прикладная статистика и психометрия: Учебное пособие-практикум – Одеса, «Фенікс», 2020. – 304 с.
53. Псядло Э.М. Темперамент и характер в истории медицины и психологии. – Одесса: Наука и техника, 2016. – 232 с.-

54. Ришко Г.М. Психологічні особливості розвитку стресостійкості у науково-педагогічних працівників вищих навчальних закладів : дис. канд. психол. наук : 19.00.07 / Київський університет ім. Б. Грінченка. Київ, 2014. -255 с.
55. Рурик Г. Л. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я [Електронний ресурс] / Г. Л. Рурик // Миколаївський національний аграрний університет. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/7932/1/Zapobihannia%20vynyknenniu%20syndromu_Ruryk.pdf.
56. Савченко О. В. Рефлексивні практики як когнітивно-поведінковий ресурс особистості Особистість і суспільство: Методологія та практика сучасної психології. Матер. V Міжнар. наук.-практ. Інтернет конференції. Луцьк : ПП Іванюк В.П., 2018. С. 96-101 с.
57. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – Вид. 2. – К. : Кондор, 2013. -231с.
58. Скорюк, В. Д. Социальная психология в схемах и комментариях : учеб. практ. пособие. Киев : Сварог, 2018. -228 с.
59. Сорока І.А. Психологічна профілактика конфліктів у педагогічному колективі вищого навчального закладу: автореф. Дис. канд. психол. наук : 19.00.10. - Київ, 2015. - 120 с.
60. Стельмашук Х. Психологічний механізм стресостійкості підлітків-сиріт. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2014. № 4. С. 189–198 с.
61. Столяренко, О. Б. Психологія особистості : навч. посібник. Київ : Центр учбов. літ., 2018. - 280 с.
62. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самопомоги в умовах тривалої травматизації : монографія / Т. М. Титаренко / Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. – 160 с.
63. Титаренко Л. М. Конфліктологія. Профілактика конфліктів в організаціях : навч. посіб. / Л.М. Титаренко, В.В. Завальнюк ; М-во освіти і науки

- України, Одеська нац. юридична академія. Одеса : Юридична література, 2012. - 296 с.
64. Тітаренко І.І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю : дис... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2018. - 350 с.
65. Улунова Г.Є. Психологічна культура як інваріант загальної та професійної культури. Психологічна культура: види, інваріанти, розвиток : монографія / кол. авт. Суми : ВВП «Мрія», 2014. С. 8-36.
66. Фінів О.Я. Психозахист і стресостійкість особистості: теоретико-емпіричний ракурс / О.Я. Фінів // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. - 2016. - Випуск 1. - С. 258-268.
67. Хайрулін О.М. Психологія професійного вигорання військовослужбовців: [монографія] / Олег Михайлович Хайрулін; за наук. ред. А.В. Фурмана. – Тернопіль: ТНЕУ, 2015. – 220 с.
68. Чала О.А. Сутність та детермінанти деструктивної конфліктної особистості. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. 2009. № 26. С. 400.
69. Цільмак О.М. Професійно важливі характеристики, які обумовлюють та детермінують емоційний нейтралітет медіатора. Медіація в судовій, правоохоронній та правозахисній системах: матеріали міжн. наук.-практ. конф., (30-31 травня 2019 р.) / Одеський державний університет внутрішніх справ. Одеса., 2019. – С. 234-237.
70. Цюрупа, М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навчальний посібник / М. В. Цюрупа. К : Кондор, 2012. - 169 с.
71. Щербакова І. М. Духовна криза особистості в інтегративному вимірі / І. М. Щербакова // Особистість у розвитку: психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, В. Л. Зливкова, С. Б. Кузікової. Книга 1 – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – С. 272–294.

72. Щербакова І. М. Духовна криза як результат персеверативних травм і конфліктів «духовної хірургії» кризового сьогодення / І. М. Щербакова // Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя : матеріали І Міжнародної науково-практичної конференції (Суми, 19–20 лютого 2015 р.) / [за ред. : Кузікової С. Б., Щербакової І. М. та ін.]. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – С. 111–114.

Додаток

Додаток 1

Методика «Визначення стресостійкості особистості» (Н. В. Кіршева, Н. В. Рябчикова)

Методика розроблена з метою оцінки рівня стресостійкості особистості. Автори пропонують тест, який дозволяє отримати оцінку рівня стресостійкості особистості. Опитувальник складається з 18-х питань. Треба обрати найбільш характерний варіант за кожним твердженням.

Для інтерпретації результатів відповіді учасника дослідження необхідно скласти сумарну кількість балів, яку було набрано, і визначити який рівень стресостійкості має той чи інший респондент. Чим менше число (сумарне число) балів набрано, тим вище стресостійкість, і навпаки. Якщо у респондента спостерігається перший і навіть другий рівень стресостійкості, нагальною рекомендацією є кардинальна зміна способу життя.

Додаток 2.

16-ти факторний особистісний тест Кеттела (16PF) форма С

Структура 16-ти факторного особистісного опитувальника Кеттела для кожної окремої людини відображає ймовірнісну модель індивідуально-психологічних властивостей її особистості та при накладанні на групову модель тієї вибірки, до якої належить дана людина, демонструє індивідуальну своєрідність конкретної особистості і дозволяє з більшою часткою ймовірності прогнозувати її реальну поведінку в певних життєвих ситуаціях. Крім того, питання форми С сформульовані таким чином, щоб надати методиці вигляд проміжної між самооцінюванням і проективною, забезпечуючи тим самим і більш адекватні відповіді випробовуваних.

Значною перевагою цієї форми є те, що вона включає в себе додатковий фактор MD, який дає інформацію про самооцінку особистості.

Проведена адаптація методики, перевірка її валідності та надійності показали можливість використання цієї форми з людьми, які мають вищу освіту. Форма С опитувальника Кеттела складається зі 105 питань. У результаті обробки отриманих відповідей отримуються оцінки полярних факторів особистості, в тому числі фактора самооцінки, який дає інформацію про її адекватність. Фактори виглядають наступним чином:

1. Замкнутість - товариськість
2. Інтелект
3. Емоційна стабільність
4. Підпорядкованість - домінантність
5. Стриманість - експресивність

6. Нормативність поведінки
7. Нерішучість - сміливість
8. Реалізм - чутливість
9. Підозрілість - довірливість
10. Практичність - мрійливість
11. Наявність - проникливість
12. Спокій - тривожність
13. Консерватизм - радикалізм
14. Конформізм - нонконформізм
15. Самоконтроль
16. Розслабленість – напруженість.[47]

Додаток 3

Опитувальник «Аналіз стилю життя (Бостонський тест на стресостійкість)».

Тест був розроблений дослідниками Медичного центру університету Бостона і може служити суб'єктивною оцінкою опірності в структурі психологічної стійкості особистості, що ми можемо використати для реалізації завдання 3 нашого дослідження, яке має на меті емпірично дослідити та вивчити структурно-змістові особливості конфліктів у досліджуваних та вплив на стресостійкість, на основі чого змодельовати прогноз щодо подальшого розвитку стосунків.

Методика надає можливість визначити рівень стресостійкості особистості. Складається з 20 стверджень на які є варіанти відповідей «Завжди» -1 бал; «Часто» - 2 бали; «Іноді» - 3 бали; «Майже ніколи» - 4; «Ніколи» - 5 балів. По кількості набраних балів визначають рівень прояву стресостійкості. Шкала має зворотній характер - чим менше набрано балів за тестом, тим вище стресостійкість особистості.

Отримані результати трактуються наступним чином:

менше 10 балів показує високу стійкість до стресів. У такому випадку стреси здоров'ю не загрожують;

від 11 до 30 балів - середня стресостійкість. Характеризується нормальним рівнем стресу, який відповідає в міру напруженому життю активної людини;

від 30 до 50 балів - стресостійкість нижче середнього рівня. Можемо спостерігати чималий вплив стресових ситуацій на життя і психологічне благополуччя;

понад 50 балів - вкрай низький рівень стресостійкості. Легка вразливість навіть від незначних впливів.

Додаток 4

Методика діагностики поведінки у конфліктній ситуації, ТКІ Томаса-Кілманна

Методика являє собою набір з 30 пар тверджень про характеристику поведінки людини в ситуації конфлікту. Респонденту необхідно вибрати одне з двох суджень. Обов'язково, перш ніж досліджуваний розпочне відповідати на питання, дається наступна інструкція: «Уважно прочитайте кожну пару суджень. Виберіть з кожної пари те судження, яке є найбільш типовим для характеристики вашої поведінки. Обведіть кружечком відповідну букву».

Виконання зазвичай не викликає труднощів чи додаткових уточнень. Час виконання - не більш 15-20 хвилин. Існують форми як для індивідуального, так і для групового опитування. Відповідно, кількість балів, яку досліджуваний набирає за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним ключем.

