

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра загальної та практичної психології

ВПЛИВ ДІЛОВИХ КОНФЛІКТІВ ЖІНОК В ОРГАНІЗАЦІЇ НА
ПСИХІЧНИЙ СТАН

Кваліфікаційна робота здобувача

освітнього ступеня магістр

спеціальності: 053 Психологія.

(шифр і назва спеціальності (спеціалізації, предметної спеціальності))

освітньої програми: Психологія

(назва освітньої програми)

Голощак Ірина Сергіївна 

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

Керівник док.психол.н. проф. Макарчук Н.О 

Рецензент кан.пед.н.доц. Замашкіна О.Д. 

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали)

Ізмаїл – 2021 р.

Робота допущена до захисту
на засіданні кафедри загальної та практичної психології
(назва випускової кафедри)

протокол № 6 від «19» січня 2021 р.

Завідувач кафедри

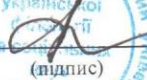
(підпис) Запорожченко О.В.
(прізвище, ініціали)

Робота пройшла публічний захист
на відкритому засіданні ЕК

«28» січня 2021 р.
Оцінка 90 визначно
(за стобальною шкалою) (за традиційною шкалою)



Голова ЕК


(підпис)

Макарук Н.О.
(прізвище, ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ I. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ.....	13
1.1. Поняття й типологія конфліктів	13
1.2. Структура й причини конфліктів	26
1.3. Конфлікти в організації	34
Висновки за розділом I	38
РОЗДІЛ II. ПРОЯВИ ГЕНДЕРНОСТІ В ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТАХ У ПРАЦЯХ НАУКОВЦІВ ТА ДОСЛІДНИКІВ.....	40
2.1. Проблеми організаційного конфлікту	40
2.2. Гендерний конфлікт у різних типах освітніх організацій. Внутрішньо-особистісний гендерний конфлікт професійної ролі у працюючих жінок: стан проблеми і деякі шляхи її вирішення.....	46
2.3. Аналіз літературних джерел з впливу конфліктів на психічний стан жінок в організації.....	58
Висновки за розділом II	66
РОЗДІЛ III. ПРАКТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ДІЛОВИХ КОНФЛІКТІВ ЖІНОК В ОРГАНІЗАЦІЇ НА ЇХ ПСИХІЧНИЙ СТАН	68
3.1. Дослідження впливу конфліктів жінок в організації на їх психічний стан (на прикладі Православного дитячого будинку «Надія» м. Запоріжжя)	68
3.2. Впровадження заходів корекційного та супроводжувального впливу на залагодження організаційних конфліктів та як наслідок покращення психологічного стану жінок.....	75
3.3. Якісний та кількісний аналіз ефективності впроваджених супроводжувальних та корекційних заходів	84
Висновки за розділом III.....	87

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ	93
ДОДАТКИ.....	101

ВСТУП

Актуальність теми роботи. Шлях становлення хороших робочих відносин в трудових колективах тернистий і важкий, в ньому завжди мали, мають і матимуть місце конфлікти – зіткнення позицій та інтересів як окремих індивідуумів, так і груп людей. Причини конфліктів криються як в індивідуальному розвитку кожної особистості, так і в особливості розвитку людини в процесі пізнання світу і побудові відносин в суспільстві, в якому він проживає. Не існує організацій, а так само і трудових колективів, в яких не мають місце конфлікти. І не важливо, де буде свої відносини працівник організації: в бригаді хліборобів або в складі наукової спільноти, в організації торгівлі, або будучи членом Ради директорів великого підприємства – легкого життя на цьому шляху йому не дано мати. І чим більш напруженими і енергійніше темп роботи підприємства, тим вище рівень конфліктності в даній організації.

Конфлікти на підприємствах можна розглядати з одного боку як наслідок антагонізмів його індивідуумів, з іншого – як необхідну складову гармонії розвитку підприємства.

Нічого немає гірше для підприємства, ніж спокійне і розмірене життя в колективі, тоді в колективі утворюється «болото» самозаспокоєння і самовпевненості досягнутими результатами і станом речей. Членам такого колективу важко змінити свої щоденні звички, своєчасно зреагувати на зміну обстановки, ринкової ситуації, підприємство стає гальмом розвитку і, в умовах жорстокої конкуренції ринку, – неминуче «йде на дно». Успіх буде сприяти тому керівнику, який поєднує в своїй роботі обидві функції. Він подібний до капітана корабля, керуючим командою під час шторму, а в умовах повного штилю завжди проведе навчальну тривогу. Нижче ми розглянемо, що ж є осередком займання конфліктів?

Причини виникнення конфліктів в колективі підприємства лежать в невірній організації діяльності підприємства та управління з боку керівництва. Їх список може зайняти досить багато місця, виділимо основні з них: невірний підбір і розстановка персоналу, відсутність сумісності між членами колективу; відсутність або розмитість цілей компанії, їх систематична заміна.

Ще одна з причин – на підприємстві не створена система цінностей, відсутня корпоративна культура. відсутність чітко описаної структури підприємства, системи підпорядкованості, багатовладдя, описаних і доведених посадових обов’язків співробітників.

Причиною конфліктів також є – низька оплата праці або слабка соціальна захищеність; відсутність системи мотивації співробітників на досягнення запланованих показників; слабка трудова дисципліна на підприємстві або поєднання низької дисципліни керівника з високою вимогливістю до підлеглих; відсутність системи делегування повноважень підлеглим в поєднанні з системою контролю над виконанням посадових обов’язків співробітниками і виконання ними поставлених завдань; нерівномірне навантаження співробітників; сформована система неформальних відносин між співробітниками; агресивний стиль керівництва.

Керувати – це не означає командувати людьми, підкоряти їх в явній формі. Ефективно управляти – означає створити таку обстановку, в якій з необхідністю буде отримано запланований результат. Конфліктна ситуація характеризується наявністю наступних елементів: учасники конфлікту (опоненти) з їх незбіжними цілями і об’єкт (предмет) конфлікту. Конфлікт це серйозна розбіжність плюс інцидент. Конфліктна ситуація може існувати, не переходячи в стадію інциденту, але інцидент, як правило, не може початися без конфліктної ситуації, за винятком випадків, коли розбіжність назріло в іншому місці, а тут знайшло вихід. У трудовому колективі конфлікти можуть бути внутрішні та зовнішні.

На думку О. Мороз, у конфлікті можуть бути чотири фази: доконфліктний період; сам конфлікт; криза; вирішення конфліктної ситуації [66, с.28].

Як правило, конфлікти між рівними членами по підпорядкованості в системі ієрархії, можуть відбуватися в різних формах – від неприязні у відносинах до скандалів і бійок або «в'язання ланцюга» інтриг, прихованої боротьби. Антагоністичний конфлікт безкомпромісний, розвивається за принципом «все або нічого». Його вирішення можливе лише при відмові всіх опонентів від своїх цілей на користь одного.

Конфлікти – це невід'ємна і часом неминуча частина нашого життя. Вони виникають в результаті непорозуміння, тим самим ускладнюючи і без того складний процес роботи на організаціях. Це негативно позначається як на самому колективі, так і на його продуктивності праці. Виникає питання, як врегулювати обстановку на підприємстві і зробити її менш схильною до стресів? Головною умовою виникнення конфліктів, є породжувана агресія серед людей, спрямована на адресу як конкретної людини, так і на весь колектив.

Конфлікт – це протиріччя, суперництво в зв'язку з відмінностями поглядів щодо певних питань в соціумі. Кожен конфлікт має свою причину походження, і керівники повинні знати які риси поведінки і характеру притаманні конфліктним особистостям.

Вивчаючи дослідження провідних психологів, можна скласти перелік таких особистостей: – перевищена самооцінка своїх можливостей, вона буває як занадто завищеною так і навпаки заниженою. В обох випадках вона не правильна, тим самим є осередком для породження конфліктних ситуацій серед колективу; – постійне прагнення до домінування серед колективу, при можливих і неможливих випадках; принципіальністю і впертість в своїх доводах і висловлюваннях; визначення набір негативних якостей: агресія, запальність, невдоволення, лінь.

При спілкуванні з конфліктними людьми, форми поведінки можуть бути різноманітними. У спілкуванні з людьми такого типу, потрібно враховувати специфіку їх характеру і особливості. Для цього слід детально вивчати їх поведінку і звички, це допоможе визначити їх. Весь світ, в зв'язку з киплячим ритмом життя піддається конфліктам.

Організація у своєму роді окремий світ, в якому може панувати як гармонія, так і напружена обстановка. Все залежить від правильності дій керівництва, а так само їх ставлення до ситуацій в колективі. Якщо керівник байдужий до психологічного стану людей і колективу, в організації буде творитися хаос, і навпаки, у випадку з уважним і чуйним керівником організація доб'ється максимальної гармонії і продуктивності праці. Будь-якій людині буде комфортно працювати з таким керівником і навіть самий агресивний співробітник, в деякому сенсі, буде більш розсудливим.

З точки зору відкритості конфліктних проявів, існує два види конфлікту: відкритий і прихований. Відкритий конфлікт виражений тим, що сторони не приховують своєї неприязні один до одного. З точки зору управління, даний конфлікт є кращим, тому що керівництву буде все очевидно і винні учасники будуть покарані справедливо. Приховані конфлікти, більш підступні, бо простим спостереженням керівник їх не зможе розпізнати. Цьому типу конфліктів властива скритність і несподіваність, що тягне за собою більш глобальні неприємності.

Наслідки конфлікт можуть бути як позитивні, так і негативні. Все залежить від грамотного підходу керівника до даної ситуації. Існує кілька ефективних методів до вирішення конфліктних ситуацій з боку керівництва. Їх ділять на структурних і міжособистісних. Структурні включають в себе: роз'яснення вимоги до роботи, координацію і об'єднавчі механізми, встановлення загальнофірмових комплексних цілей, систему винагороди. Міжособистісні в свою чергу включають в себе: ухилення, згладжування, рішення проблеми, компроміс, примус.

Керівник – це людина, яка несе відповідальність за правильність роботи підлеглих, максимальне використання ресурсів для поліпшення виробництва. Для вирішення конфліктів, з перерахованих вище методів, найбільш привабливим є згладжування і компроміс і вирішення проблеми. Всі люди не ідеальні, всі мають як свої позитивні, так і негативні сторони. Потрібно вміти йти один одному на поступки, забувати образи. Керівник повинен стимулювати свій колектив для злагодженої і дружньої роботи.

Перш за все, слід розібратися в предметі дослідження, яке ведеться вченими багато століть, починаючи з Анаксимандра (вже в I столітті до н.е. зробив висновок про неминучість «зіткнення протилежностей»), і до наших днів.

Конфлікт – прояв об'єктивних чи суб'єктивних суперечностей, що виражаються в протиставленні сторін.

З безлічі визначень різних авторів можна, виявивши в них найбільш істотний компонент, зробити узагальнюючий висновок: конфлікт – це активні взаємоспрямовані прояви особистостей або груп, викликані серйозними розбіжностями, які накладають відбиток на успіх або неуспіх у процесі реалізації певної управлінської моделі та впливають не тільки на економічний ефект, а й на психічне і фізичне здоров'я людини.

Динаміка розвитку конфлікту відбувається в такій послідовності: внутрішньоособистісний (між несвідомим і свідомим) – міжособистісний (особистість і група) – груповий-регіональний-соціальний.

Отже, таким чином, можемо зробити висновок, що вирішення конфліктів у трудовому колективі є найважливішою функцією управлінської діяльності. Конфлікти існують і будуть існувати стільки, скільки існує і буде існувати людство, оскільки виникають в процесі активної взаємодії особистостей або груп. А так як взаємодія із собі подібними є одне з основних умов правильного психічного розвитку особистості, що протікає в боротьбі протилежностей, то в конфлікті можна відзначити як негативні, так і

позитивні сторони. Таким чином, виникає доцільність управління цими процесами. У практиці виробничої діяльності важливо розуміти, що конфлікт така ж форма взаємодії між людьми, як і будь-яка інша. Слід лише зауважити, що конфлікт має як негативними, так і позитивними якостями. З них і варто виходити, вирішуючи починати конфлікт чи ні, брати участь в уже існуючій конфлікт в якості опонента чи ні, приймати на себе функції посередника чи ні.

Незважаючи на те, що існує велика кількість робіт, які присвячені вивченню конфліктів в умовах сучасності, зокрема в організаціях, нами не було знайдено комплексного аналізу впливу ділових конфліктів жінок в організації на їх психічний стан. Саме це й зумовило вибір напрямку нашого дослідження та робить обрану тему роботи досить актуальною.

Мета роботи – теоретично дослідити та виділити особливості впливу ділових конфліктів жінок в організації на їх психічний стан.

Завдання дослідження:

- 1) Розглянути особливості поняття й типологія конфліктів;
- 2) Виділити аспекти структури й причини конфліктів; визначити конфлікти в організації;
- 3) Описати проблеми організаційного конфлікту;
- 4) Розкрити гендерний конфлікт у різних типах освітніх організацій. Внутрішньо-особистісний гендерний конфлікт професійної ролі у працюючих жінок: стан проблеми і деякі шляхи її вирішення;
- 5) Розглянути літературні джерела з впливу конфліктів на психічний стан жінок в організації;
- 6) Провести діагностику впливу конфліктів жінок в організації на їх психічний стан (на прикладі Православного дитячого будинку «Надія» м. Запоріжжя);

7) Описати впровадження заходів корекційного та супроводжувального впливу на залагодження організаційних конфліктів та як наслідок покращення психологічного стану жінок;

8) Провести якісний та кількісний аналіз ефективності впроваджених супроводжувальних та корекційних заходів.

Об’єкт дослідження – конфлікти як соціально-психологічне явище.

Предмет дослідження – психологічні особливості впливу конфліктів в організації на жінок та їх психічний стан.

Гіпотеза дослідження: ділові конфлікти між жінками в організації мають великий вплив на їх психічний стан.

Методи дослідження, використані нами в роботі, наступні: аналіз спеціальної, психологічної, психокорекційної, психотерапевтичної, періодичної та методичної літератури за темою роботи; синтез та структурування даних отриманих при теоретичному аналізі, опитування, анкетування, спостереження, експеримент, застосування психодіагностичних методик.

Експериментальна база дослідження: жінки-співробітниці Православного дитячого будинку «Надія» м. Запоріжжя різної вікової категорії яка знаходиться в межах від 25 до 65 років.

Джерельна база дослідження заснована на роботах таких видатних психологів, митців та діячів в області сімейних відносин та психотерапії й психокорекції, як-от: В. Андреев [1], Є. Бабосов [4], К. Бандуровський [7], І. Бестужев [10], Є. Богданов [11], Ф. Бородкін [13], О. Буту [14], І. Ващенко [16], Т. Вікторова [17], В. Водник [20], О. Гарматюк [22], Н. Довгань [33], Л. Ємельяненко [36], Г. Жаворонкова [37], Л. Карамуша [46], В. Ларіонов [63]. Т. Мостенська [67], М. Пірен [72], М. Примуш [74], Л. Скібіцька [77], А. Сміт [80], В. Тимофієв [84]. Тощо.

Практичне значення одержаних результатів визначається тим, що: матеріали представлені в роботі можуть бути використані студентами, що

навчаються за напрямком підготовки «психологія», психологами викладачами, керівниками організацій, психологами-практиками та ін.

Апробація результатів дослідження:

Участь у конференціях:

- 1) У Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції «Вітчизняна наука на зламі епох: Проблеми та перспективи розвитку» (16 квітня 2020 р., м. Переяслав, Україна);
- 2) у Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Тенденції та перспективи розвитку науки і освіти в умовах глобалізації» (30 вересня 2020 р., м. Переяслав, Україна) .

Публікація статей:

- 1) Науково-теоретичний аналіз та особливості конфліктів в організації у збірнику матеріалів конференції № 60 2020 р. – с. 200 – 203.
- 2) Вплив ділових конфліктів жінок в організації на їх психічний стан у збірнику матеріалів конференції № 63 2020 р. – с. 310 – 313.

Структура роботи. Робота має вигляд: вступ, три розділи, висновки за розділами, загальні висновки, список використаних джерел, якій містить у собі 92 позицій, та 3 додатки. Робота представлена у текстовому форматі на 99 сторінках, та містить ілюстративно-графічний матеріал.

РОЗДІЛ I. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1. Поняття й типологія конфліктів

Конфлікт – це латинське *conflictus*, тобто зіткнення. Це і протиборство, і спосіб вирішення виникаючих протиріч, і емоційно забарвлений процес соціальної взаємодії [1, с.12].

У *management of the conflicts* конфлікт розуміється як протиборство, протидія суб'єктів соціального життя з суперечливими інтересами, незадоволеними потребами; гостра конфліктна взаємодія, сутичка за ресурси, зіткнення інтересів, війна. При цьому важливо зрозуміти, що якщо немає дій, спрямованих один проти одного, якщо немає протиборства сторін, то немає і конфлікту [2, с.35].

Відсутність згоди швидше є протистояння, але не протиборство. Така позиція ближче до філософського підходу, ніж до психології. «Немає дії – немає протидії – немає конфлікту» – така формула представляється більш відповідною суті конфліктної взаємодії в психології [3, с.55]. Уявне або вербальне вираження незгоди, звичайна дискусія, суперечка можуть перерости в конфліктне зіткнення, коли сторони усвідомлюють не тільки свої інтереси і відстоюють їх перед супротивниками, але і почнуть діяти проти один одного, почнуть «заважати» один одному. Тут мова йде вже не просто про прийняття протилежної точки зору, а про ескалацію конфлікту. А. Чуміков визначав конфлікт як динамічний тип соціальних відносин, пов'язаний із зіткненням суб'єктів на ґрунті тих чи інших суперечливо усвідомлених переваг, інтересів або цінностей [90, с.11]. У соціології конфлікт розглядається як граничний випадок загострення соціальних протиріч, що знаходить вираз у зіткненні різних соціальних спільнот, що мають протилежні інтереси, цілі, тенденції розвитку.

В «Психологічному тлумачному словнику» зазначається, що конфлікт:

а) в філософії – категорія, яка відображає стадію (фазу і форму) розвитку категорії «суперечність», коли існуючі взаємозаперечування;

б) в суспільних науках – процес розвитку і рішення суперечливості [91, с.64].

Є. Бабосов зазначає, що конфлікт не є щось виняткове, не синонім конфронтації, а спосіб подолання протиріч, спосіб взаємодії складних систем, вид спілкування через змагання. Конфлікти можуть приносити як користь, так і шкоду [4, с.12]. Вони стимулюють організаційні зміни, розвиток організації, сприяють розрядці існуючої напруженості. Однак при частому виникненні конфліктів, коли їх розв'язання затягується, можуть виникнути руйнівні для самої організації наслідки. Таким чином, в розумінні і оцінці конфліктів багато що залежить від того, як в організації управляють конфліктним взаємодією. Існують різні підходи в розумінні самої сутності конфлікту.

При філософському підході, як вказує В. Базилевич, конфлікти ототожнюються з протиріччями, існуючими в живій і неживій природі [5, с.63]. Ці поняття близькі, але не тотожні. В основі конфлікту зазвичай знаходиться протиріччя, але протиріччя не завжди ведуть до конфліктів. Для перетворення протиріч в конфлікти необхідні усвідомлення протилежності інтересів, протиборство сторін, а не просто наявність протиріччя (подумки заперечувати погляди свого опонента і навіть не висловлювати публічно своєї незгоди)

За твердженням А. Бандурки, соціальні конфлікти виникають між суб'єктами соціальної взаємодії – людьми, соціальними групами, етносами з найрізноманітніших причин [6, с.35]. В їх основі лежать різні інтереси, потреби, цінності, ідеали, типи характерів, культури, традиції, менталітет, спосіб життя різних соціальних груп і етносів. За теорією К. Бандуровського, конфлікти цінностей виникають через відмінності в підходах людей, етносів,

націй до значущості (цінності) того чи іншого явища, процесу, предмета [7, с.34]. Цінності роз'єднують і з'єднують людей, етноси, нації, як берега моря. Стикаються протилежні інтерпретації цілей суспільного розвитку, розуміння місії організації, відмінності в ціннісних орієнтаціях. Що найбільше значимо? Фізичні цінності – здоров'я, зовнішній вигляд, сила, привабливість. Емоційні цінності – відповідальність, престиж, змагальність, довіра, любов, допомога і ін.

Т. Батракова зазначає, що інтелектуальні цінності – творчість, мудрість, прийняття рішень, спілкування, вдосконалення та ін. [8, с.7] Мудрість цінується тому, що існує зло. Життя і здоров'я значимі, оскільки є смерть і хвороби. Цінності розуміються і як властивість громадського предмету задовольняти певні потреби соціального суб'єкта. Система цінностей є відображенням етичних норм. Тому даний підхід і називають нормативно-ціннісним підходом. У корпоративній культурі організацій існують свої цінності: орієнтація на дію, на отримання прибутку, обличчям до споживача, прихильність своїй справі і ін.

Як вказано в роботі Т. Баштук, соціально-етнічні конфлікти у Франції, Австралії, Карелії розкривають відмінності ціннісних орієнтацій представників різних етносів [9, с.111]. Конфлікти цінностей можуть виникати через релігійні, культурних, етнічних, політичних відмінностей. Конфлікти потреб – неможливість задоволення базових потреб людей через обмеженість ресурсів, потреба в чому-небудь ведуть до соціальних конфліктів. У психології, соціології, організаційній поведінці зазвичай виділяють: первинні, або базові, потреби – в їжі, сні, повітрі, воді, житлі, сексі, материнстві, прихильності; і вторинні потреби – у владі, в досягненні, в причетності, безпеці, статусі. І. Бестужев призводить, наприклад, такі приклади ключових вторинних потреб [10, с.87]:

Потреба в досягненні:

– Діяти краще конкурентів.

- Досягати складних цілей або навіть перевершувати їх.
- Вирішувати складні проблеми.
- Успішно справлятися з важкими завданнями.
- Знаходити найкращі шляхи виконання чого-небудь.

Потреба в безпеці:

- Мати гарантовану роботу.
- Бути захищеним від втрати доходів або економічного краху.
- Бути захищеним від наслідків хвороби і непрацездатності.
- Бути захищеним від фізичних каліцтв або небезпечних умов праці.
- Уникати завдань або рішень, пов'язаних з ризиком невдачі або звинувачень.

Потреби у владі:

- Впливати на людей так, щоб вони змінювали свої позиції або поведінку.
- Контролювати людей і їх діяльність.
- Владарювати над іншими.
- Мати можливість контролювати інформацію і ресурси.
- Наносити поразки своїм опонентам або ворогам.

Потреба в статусі:

- Мати відповідну машину і носити відповідний одяг.
- Працювати в престижній компанії і займати гарну посаду.
- Мати диплом відповідного університету.
- Жити в хорошому районі і бути членом заміського клубу.
- Мати привілеї топ-психолога (психолога вищого рангу).

Потреба в приналежності:

- Бути коханим багатьма людьми.
- Бути прийнятим групою або командою.
- Працювати з людьми, які налаштовані по-дружньому і готові до співпраці.

- Підтримувати гармонійні взаємини і уникати конфліктів.
- Брати участь в приємній громадській діяльності [11, с.216].

Існує класифікація потреб не тільки на первинні (природні, біогенні) і вторинні (соціогенні, штучні), але і на матеріальні потреби (холодильник, телевізор) і ідеальні (отримання інформації); загальні потреби (в харчуванні, одязі, переміщенні в просторі) і приватні – потреба в конкретних процесах життєдіяльності. Потреби можуть ділитися також на загальнолюдські, національні, класові, групові та особисті по суб'єкту потреб і на природні, соціальні, духовні по об'єкту потреби [12, с.18].

Цікаву класифікацію потреб запропонував Ф. Бородін, який виділив п'ять базових потреб: енергетичну (сон, відпочинок, прийом їжі, здоров'я), транспортну (поїздки, покупки, ходьба пішки), потреба в безпеці (забезпечують не тільки силові відомства, а й працівники комунальної сфери, екологи та ін.), виробничу (потреба в діяльності, роботі) і інформаційну (отримання інформації) [13, с.60]. На задоволення кожної з них витрачаються різноманітні ресурси: матеріали, час, обсяг, площа, фінанси та ін. Якщо ці витрати проаналізувати, то можна знайти співвідношення між базовими потребами і порівняти його з еталонним.

Як вказує О. Буту, у відомих змістовних теоріях мотивації Маслоу, Альдерфера, Мак-Клелланда, Герцберга зроблена спроба виявити повний перелік потреб [14, с.23]. За Маслоу, якщо потреби нижчого порядку задоволені, вони перестають мотивувати. Вгамувавши голод, людина прагне побудувати безпечне житло, потім на перший план виходять соціальні контакти – потреба в повазі, у творчості. Якщо потреби не задовольняються, то виникають конфлікти [15].

Мак-Клелланд доповнив цю систему потребами досягнення успіху, влади, співучасті, де можливість конфліктних ситуацій ще більш зростає. Успіх нерідко викликає в оточуючих заздрість. Прагнення до влади, володіння владою, її утримання викликає не просто конфлікти, а іноді буває

пов'язано з самими справжніми злочинами, протизаконними діями, порушеннями всіх мислимих і немислимих моральних норм. Люди дуже неохоче розлучаються з владою, яка перетворюється на справжнісінький наркотик [16, с.25].

За висновками Т. Вікторової, Ф. Герцберг зробив висновок, що фактори здоров'я – умови роботи, оплата праці, соціальні блага, статус, політика керівництва, взаємини в колективі – не є мотивуючими [17]. Істинною мотивацією можуть бути фактори, пов'язані з характером і сутністю самої роботи. Мотиваційний чинник – визнання, досягнення, просування, самостійні повноваження, відповідальність, цікава робота, професійне навчання та підвищення кваліфікації. Деякі фактори викликають як задоволеність, так і незадоволеність, є причиною виникнення гострих конфліктних ситуацій [18].

На думку В. Воднік, моделі Маслоу, Мак-Клелланда, Герцберга і Альдерфера намагаються виявити специфічні змістовні чинники середовища, що оточує людину, або робочі умови, які мотивують працівників [20, с.50].

Обмеженість їх в тому, що не можна зробити прогноз на основі цих теорій, не враховуються всі складнощі процесу мотивації. Українські психологи зазвичай не погоджуються з тим, що в Україні заробітна плата не мотивує людей. Рівень заробітної плати, умови праці, на їхню думку, є не тільки мотивуючими, але і конфліктними факторами, так як в умовах кризи в кінці XX ст. в Україні не задовольнялися навіть базові, вітальні потреби більшості населення. У той же час людям потрібні не тільки гроші, вони хочуть отримувати задоволення і від своєї роботи, пишатися нею. Якась частина людей справді створює тільки видимість активної діяльності в робочий час з найрізноманітніших причин, позначаючи «присутність на місце». Суспільство ніколи не було однорідним, і у кожної соціальної групи існують свої інтереси [19]. Є багаті і бідні, різні рівні доходу, статусу, влади, освіти. Існує нерівність в доступності ресурсів, в розпорядженні ними.

Більше можливостей мають ті, в чийх руках знаходиться влада. Саме в соціальній нерівності, зіткненні інтересів закладений центральний соціальний конфлікт будь-якого суспільства.

За теорією Н. Ворожейкіна, завжди були і залишаються природні відмінності людей – за статтю, віком, темпераментом, рівнем інтелекту. Один гарний, інший має музичні здібності, третього Бог наділив силою. Це природна диференціація людей. Сильні примушують слабких. Хитрі здобувають перемогу над простаками. Красива жінка має перевагу перед іншими. Соціальне конфліктне нерівність – це ті відмінності, які породжуються соціальними факторами: поділом праці (розумовий і фізичний), укладом життя (місто, село), соціальними ролями (батько, мати, лікар, психолог, продавець) [21, с.22].

Соціальні відмінності можуть відмінюватися на природних. Психологом стає розумна, заповзятлива, комунікабельна людина, але бувають і виключення [22, с.50]. Сильним може стати слабка, але володіє зброєю, якимись ресурсами, яких немає у інших. Функціоналізм пояснює нерівність різними соціальними функціями, які виконують класи, шари, спільності, особистість. У кожного своя задача: одні виробляють матеріальні або духовні блага, інші керують. На основі підпорядкування функцій виникає підпорядкування одних верств іншим. Статусне пояснення соціальної нерівності виходить з того, що кожен має свій статус.

На думку Д. Гелрігела, соціальна нерівність – це нерівність статусів. Воно впливає із здатності виконувати ту чи іншу соціальну роль (потрібні знання, щоб вчити інших) або з можливостей людини (походження, наявність капіталу, приналежність до впливовим політичним силам). Економічне пояснення – джерело нерівності полягає в нерівному ставленні до власності, нерівному розподілі матеріальних благ. Приватна власність веде до розшарування суспільства і виникнення антагоністичних протиріч [23, с.72].

Психологічний підхід розглядає конфлікт як внутрішній стан душі людини. У попередньому розділі розглядалися інтрапсихічний, ситуативний і когнітивістського підходи в розумінні суті конфлікту.

На думку Л. Герасіна, юридичний підхід розглядає соціальні конфлікти з позицій права, коли суспільні відносини регулюються правом або підлягають такому регулюванню. Не кожен соціальний конфлікт стає юридичним. Юридизація соціальних конфліктів відбувається при зверненні до поліції, прокуратури, з позовною заявою до суду. Юридичний конфлікт являє собою не тільки конфліктне юридичне відношення, але і конфліктні дії сторін – протиборство суб'єктів права з суперечливими правовими інтересами [24, с.25]

Дж. Гібсон вказує на те, що буденне розуміння конфліктів – це ті образи конфлікту, які складаються у людей в їх практичній діяльності [25, с.66]. Які метафори про конфлікти призводять зазвичай в ході тренінгів?

– Конфлікт – це війна. Вона триває до тих пір, поки хто-небудь не виграє.

– Конфлікт – це напружені відносини, суперечка, невирішені проблеми, ворожість, нерозуміння.

– Конфлікт – це гора, вона така висока, що її складно перейти.

– Конфлікт – це стіна, нас роз'єднує. – Ця битва за ресурси, тому що всього на всіх завжди не вистачає.

– Конфлікт – це зіткнення інтересів.

– Конфлікт – це біг з перешкодами.

– Конфлікт – це болото, всіх засмоктує. – Це карусель: у всіх паморочиться голова і швидко розвивається дія.

– Конфлікт, як спалах блискавки, висвітлює те, що приховувала темрява.

– Конфлікт – це як комар на носі.

– Конфлікт – це те, мимо чого я не можу пройти байдуже.

– Конфлікт схожий на ураган, все змітає на своєму шляху. – Приклад конфлікту – це трава крізь асфальт [26, с.48].

Таким чином, всі ці підходи – філософський, соціальний, системний, психологічний, юридичний, побутової – кожен по-своєму розкривають якісь різні грані конфліктів і показують досить широку картину розуміння і пояснення сутності конфліктної взаємодії між особистостями, групами та іншими соціальними спільнотами, організаціями.

Класифікація – об'єднання конфліктів в групи на основі будь-якого критерію. Типологія – вид класифікації, виділення типів за істотними ознаками. Єдиної класифікації в конфліктології не існує, так як в залежності від критерію можна виділити різні типи конфліктів.

Розглянемо деякі з них. В основі класифікації може лежати будь-яка ознака конфлікту, елемент його структури. По суб'єкту дії, масштабами і рівнем прояву можна виділити, на мій погляд, сім видів конфліктів за участю людини, включаючи внутрішньоособистісні, хоча останні, строго кажучи, є в першу чергу предметом досліджень в психології, психіатрії. Крім того, навряд чи доцільно поділ конфліктів по малим, середнім і великим соціальним групам. Рівні і масштаби їх прояву можуть бути різними – від зіткнення двох малих груп в організації до боротьби між класами на рівні суспільства. Крім конфліктів в різних суспільствах в даний час все більшу значимість набувають глобальні зіткнення – боротьба з міжнародним тероризмом, захист навколишнього середовища, виступи антиглобалістів [27, с.17]

Міжособистісні конфлікти перманентно виникають між людьми в процесі комунікацій, спілкування; між колегами по роботі в боротьбі за обмежені ресурси і влада; в процесі комунікацій; між подружжям, батьками і дітьми в сім'ї, побуті; між продавцем і покупцем в торгівлі; між партнерами, конкурентами в бізнесі; між сусідами; між представниками різних релігій, етносів, культур. За сферами життєдіяльності людини можна виділити

конфлікти: сімейні, побутові, трудові, організаційні, міжетнічні, комунікаційні, статусно-рольові, матеріальні і духовні на основі потреб та ін. [28, с.56]

До міжгрупових відносяться всі конфлікти між різними соціальними групами і шарами того чи іншого соціуму, організації. Соціальні групи представляють сукупність людей, що мають соціально значимі ознаки, що виконують загальні функції і володіють такими основними рисами, як взаємодія, приналежність, об'єднання спільних зусиль, спільністю групових цінностей і норм поведінки. Їх поділ на великі і малі, первинні і вторинні групи визначається чисельністю, місцем розташування в просторі, часом існування, спільністю цілей [29, с.137].

Регіональні конфлікти найчастіше проявляються між виконавчою і законодавчою гілками влади на рівні суб'єкта або області України, державною владою та місцевим самоврядуванням, між корпораціями в регіоні, між корпорацією і територією, між окремими територіями, суспільством і владою в регіоні та ін.

На рівні суспільства конфлікти виникають між сферами життя суспільства, областями і центром; між соціальними інститутами; галузями економіки або між секторами суспільного розподілу праці; між народом і владою, між різними культурами і етносами, між державними структурами влади і управління; між елітами (конфлікт еліт), фінансово-промисловими групами; між політичними партіями та іншими громадськими об'єднаннями, екологічні конфлікти і ін.

Конфлікти за сферами життя суспільства зазвичай діляться на економічні, політичні, соціальні, культурні. Також виділяють ідеологічні, фінансові, торгові, митні, корпоративні, бізнес конфлікти, конфлікти в сфері освіти та ін. [29, с.132]

До бізнес-конфліктів організацій відносяться, наприклад, як конфлікти з зовнішнім середовищем, так і внутрішнє протиборство. Перша група –

конфлікти організацій (компаній, підприємств, фірм, корпорацій, ТОВ, ВАТ та ін.) із зовнішнім середовищем. До такого роду бізнес-конфліктів із зовнішнім середовищем відносяться наступні.

На думку В. Гарантурова, конфлікти підприємств і організацій з державою, державними структурами влади і управління (суб'єктами України, агентствами, міністерствами та ін.) через несплату, мінімізації та оптимізації податків; через порушення чинного законодавства; забруднення навколишнього середовища (екологічні конфлікти) і ін. [30, с.15]

– Конкуренція – суперництво між товаровиробниками за кращі, економічно більш вигідні умови виробництва, збуту товарів і послуг, їх просування до споживачів і отримання на цій основі максимального прибутку. Конкуренція завжди конфліктна в тій чи іншій мірі, навіть якщо вона знеособлена, розділена в просторі.

– Корупція – механізм прийняття рішення не на користь інтересів справи, а себе особисто, групи людей, корпорації; зловживання службовими повноваженнями в корисливих цілях у будь-якій формі; хабарництво, «спонсорство», злиття криміналу з владою, порушення в принципал-агентських відносинах [31, с.22].

– Конфлікти, що виникають в ході приватизації та націоналізації власності.

– Корпоративні конфлікти за переділ власності, її захоплення («корпоративні війни»), недружні поглинання і злиття компаній.

– Грінмейл (greenmail) – корпоративний шантаж, який представляє комплекс різних дій, що вживаються з метою викупу раніше придбаних акцій за завищеною ціною.

– Спори господарюючих суб'єктів (юридичних осіб) через невиконання фінансових та інших зобов'язань, через порушення договорів, ціни, термінів, низької якості послуг [32, с.28].

- Конфлікти зі споживачами товарів і послуг (юридичними та фізичними особами) через низьку якість товарів і послуг, їх псування, дефектів, порушення термінів поставки і з інших причин.

- Конфлікти через прямого обману споживачів, покупців (контрафактна продукція та ін.).

- Конфлікти власників, акціонерів, засновників з менеджментом в акціонерних товариствах (ВАТ, ЗАТ), в товариствах з обмеженою відповідальністю (ТОВ) і ін. [33, с.160]

До внутрішніх конфліктів в організаціях можна віднести наступні.

- Конфлікти незадоволених потреб особистості через невиконання в строк і в повному обсязі заробітної плати; низького рівня мотивації, відсутність стимулювання праці

- Функціонально-управлінські конфлікти: дефіциту ресурсів, психології, за владу і статус в організації, через помилки в практиці роботи з персоналом, комунікаційні, інформаційні, інноваційні, в сфері фінансів через порушення чинного законодавства та ін.

- Структурно-функціональні конфлікти: взаємозалежність вирішуваних завдань, невизначеність в сфері повноважень, між штабним і лінійним персоналом та ін.

- Конфлікти культури в організації, між формальною та неформальною організаціями.

- Конфлікти цінностей, інтересів – міжособистісні, між особистістю і групою, міжгрупові та ін. [33, с.161]

У державно-адміністративній сфері, на думку Н. Довгань, конфлікти являють собою природну форму взаємодії інститутів, організацій та індивідів, мають позитивне значення [34, с.403]. Це не хвороба органів державного управління, а наслідок ієрархічності структур, функціональної роздробленості і дублювання; відмінність управлінських ролей, статусів, конкуренція інтересів і цілей, ціннісні, соціокультурні та інші розбіжності. В

окремі періоди конфліктні ситуації (бюджет, реорганізація державного апарату, призначення на посади в уряді та ін.) Створюють значну напруженість в суспільстві, але відкритий прояв розбіжностей корисніше для держави, ніж приховане накопичення невдоволення і нерозуміння [35].

М. Шрен розглядає такі різновиди конфліктів, як конфлікт позиційний – об’єктивна розбіжність цілей та інтересів працівників з різних підрозділів в організаціях; конфлікт сімейний; конфлікт соціально-рольовий; конфлікт соціальний (процес розвитку і дозволу суперечливості відносин і дій людей – відкриті суперечливі дії і суперечливі психологічні стани); конфлікт моделі [92, с.21].

Глобальні конфлікти в глобальному, інформаційно-постіндустріальному, комунікативному суспільстві планети Земля виникають між багатими («золотий мільярд людства») і бідними країнами, що розвиваються або між глобальним ядром і периферією; між світовими соціальними системами, між окремими державами, між суспільством і природою; війни за «переділ світу», зіткнення на релігійному (конфесійної) основі; жорстока конкуренція за оволодіння природними ресурсами, «війна» в Арктиці і т. д. [36]

Міжособистісні, регіональні і глобальні конфлікти, протиборство між особистістю і групою, між різними соціальними групами, зіткнення на рівні суспільства відбуваються завжди в процесі соціальної взаємодії, соціальних контактів і зв’язків, соціальних відносин. Земля – це перш за все люди, що її населяють. Кожна людина тисячами ниток пов’язані з іншими людьми. Люди не можуть жити ізольовано, як Робінзон на безлюдному острові, тому що вони залежать один від одного, приречені від народження на постійну взаємодію з подібними собі, на життя в суспільстві з усіма його позитивними і негативними рисами, з конфліктами і стабільністю. Територіальні, етнічні, демографічні, культурні та інші соціальні спільності, в основі яких лежить потреба в солідарності, в координації спільних дій, в той же час створюють і

то поле, то глобальний простір, де постійно відбуваються конфлікти різної тривалості та інтенсивності між людьми [37].

Солідарність людей, їх залежність один від одного виникає в процесі задоволення різного роду потреб і веде до міжнародного поділу праці, патріотизму і космополітизму. Ми всі залежні від рівня розвитку суспільства, в якому живемо, стану його моралі, економіки і культури. Соціальні зв'язки реалізуються через соціальні дії, орієнтовані на інших з очікуванням відповідних акцій, і регулюються певними правилами гри, що представляють механізм свідомого регулювання взаємин на основі системи норм, критеріїв, стандартів поведінки, контролю. Збій соціального механізму, відсутність і порушення правил гри і ведуть нерідко до виникнення конфліктів. Соціальна взаємодія завжди передбачає обмін діями і одночасно прагне до стійкості, стабільності, до формування ефективної системи соціальних відносин.

1.2. Структура й причини конфліктів

Структура – це сукупність елементів, що складають об'єкт [39]. Але конфлікт не тільки структура, а й динамічно взаємозалежна система, процес, розтягнутий у часі. Тому структура конфлікту – це сукупність його стійких зв'язків, що забезпечують цілісність конфлікту, функціонування його системи якийсь час в соціальному просторі. Модель в цьому контексті розуміється як «символічне зображення структури, типу поведінки і зразків взаємодії в соціальних процесах. Найпростіша описова модель будь-якого конфлікту – це трикутник з трьох взаємопов'язаних сторін, що становлять єдине ціле

Структуру конфліктної ситуації (конфлікту), що складається з десяти основних елементів, дають у своїй роботі А.Я. Анцупов і А. І. Шипілов (2-е изд., Перераб. і доп. М., 2004. С. 250-267) [3].

Учасники конфлікту – це все його суб'єкти, включаючи протиборчі сторони, групи підтримки, спостерігачів та інших учасників. В якості суб'єктів конфлікту в соціальній конфліктології (без урахування природи, тваринного світу) завжди виступають люди на рівні особистості, соціальної групи, етносу, самоврядної громади, що інших соціальних спільнот, різних інститутів соціуму, в тому числі держава з його структурами управління і влади.

Противорчі сторони конфлікту – це особистості, організації, фізичні та юридичні особи, соціальні групи, самоврядні громади, муніципальні і регіональні органи влади і управління, бізнес-структури (корпорації, фірми), етноси, партії, держави, союзи, блоки (групи держав) , які безпосередньо протистояти один одному, прагнуть до оволодіння одним і тим же об'єктом, предметом конфлікту, здійснюють дії, спрямовані на досягнення своїх цілей.

Групи підтримки, співчуваючі – це колеги по роботі, сусіди, керівники або підлеглі, ЗМІ, громадські об'єднання, профспілки, самоврядні громади, які прямо, відкрито або побічно, неявно виражене, підтримують якусь одну зі сторін у конфлікті . Висловлюють їй співчуття і можуть брати участь у найрізноманітніших акціях підтримки, пікетах, мітингах, інших діях на підтримку цієї сторони. Нерідко учасники груп підтримки ідентифікують себе з однією з конфліктуючих сторін, яка, як їм здається, висловлює, відстоює і їхні інтереси [38].

Інші учасники конфлікту – це організатори, підбурювачі, спостерігачі, індиферентні суб'єкти конфлікту, що знаходяться поруч з конфліктуючими сторонами, але прямо не беруть участі в їх протистовстві. Їх роль в конфлікті не завжди помітна, прихована. Але якщо організатори і підбурювачі надають хоч якийсь вплив на динаміку конфлікту, то роль спостерігачів, індиферентних учасників завжди є пасивною, байдужою. Іноді це роль «китайського тигра» на вершині гори, уважно спостерігає за сутичкою і готового втрутитися, коли результат її буде вирішений: «Ви бийтеся, а ми

подивимося, чия візьме». Так вели себе частково західні держави щодо фашистської Німеччини і Радянського Союзу під час Другої світової війни, одного з найгостріших військово-політичних конфліктів XX століття. Медіатори – третя сторона, посередники, судді не є учасниками протиборства, бо їхнє завдання – припинити конфлікт [40].

Предмет конфлікту – це проблема, протиріччя, в якому відбивається зіткнення інтересів і цілей сторін. Об'єкт конфлікту – матеріальні цінності або ресурси, соціально-політичні – влада, духовні цінності – ідея, норма, принцип (не хочу поступатися принципами), до володіння якими прагнуть обидва опоненти. Об'єкт може бути діленим і неподільним. Є цінність – є об'єкт конфлікту.

На думку О. Зінчина, мікро- та макросередовище – найближче оточення: сім'я, команда, організація; зовнішнє середовище – соціальні групи, соціальні спільності, конкуренти, сфери життєдіяльності суспільства [41, с.16].

Стратегія поведінки в конфлікті – відношення до конфлікту, установки на певні форми поведінки в конфліктній ситуації: пристосування, догляд, компроміс, суперництво, співробітництво. Мотивація – або на свої домагання, або на задоволення домагань опонента. Мотиви сторін – що спонукало боку вступити в конфлікт? Головне тут – потреби (потреба в чому-небудь), інтереси (усвідомлені потреби), цінності, мета як результат конфлікту (оволодіти об'єктом конфлікту) [42].

За визначенням А.Т. Ішмуратова, тактика поведінки в конфлікті – це сукупність прийомів впливу на опонента, засіб реалізації стратегії. Тактика може бути:

1) жорстка – захоплення та утримання об'єкта (зайняття земельної ділянки, захоплення підприємства, блокування рахунків); фізичне насильство (застосування сили, знищення майна); тиск (вимоги, вказівки, загрози,

шантаж); психологічне насильство (образа, грубість, наклеп, обман, приниження);

2) нейтральна – коаліційна (союзи, звернення в ЗМІ); санкціонування (заборони, стягнення); демонстрація дій (залучення уваги, невиходи на роботу, пікети, плакати, інші акції);

3) м'яка – угоди (взаємний обмін благами, компроміси); дружелюбність (допомога, послуги, надання інформації) фіксація позиції (переконання, критика, пропозиції та ін.) [43, с.19].

Динаміка конфлікту включає в себе зазвичай кілька періодів, етапів, стадій конфлікту, наступних один за іншим в певній послідовності. У літературі існує кілька моделей (зразків) розвитку конфлікту.

Рас дивимося більш детально зазначені три стадії конфлікту, що відбувається на кожній з них?

Як зазначає І. Калініна, перша стадія зародження конфлікту – прихований, або латентний, період. Стадія зародження конфлікту включає конфліктну ситуацію, виникнення розбіжностей, поява сигналів конфлікту, в тому числі інцидентів [44, с.14]. Відбувається усвідомлення інтересів і перешкод кожної зі сторін конфлікту, з'являється ворожість між ними. Конфлікт розвивається поступово, і не завжди конфліктна ситуація переростає у відкрите, публічне протистояння. Конфлікт можна погасити тоді, коли він знаходиться в початковій фазі протистояння і конфліктна ситуація ще не перейшла в відкрите цілеспрямовані дії один проти одного.

На думку О. Калмикової, стадія розвитку (ескалації) протистояння – це вже початок публічного конфліктного протистояння, дії сторін один проти одного, агресивність. Відбувається ескалація конфліктної взаємодії. Використовуються всі наявні ресурси в боротьбі сторін. Розвивається інформаційне та енергетичне протистояння, нерідко переростає в насильство, а в ряді випадків і в війну, збройні зіткнення. Конфлікт досягає свого піку,

ресурси виснажуються. Виникає потреба в переговорах, посередництві для замирення [45, с.120].

Стадія завершення, трансформації передбачає завершення, вирішення конфлікту. Залучаються посередники, або медіатори. Постконфліктна ситуація полягає в нормалізації відносин або переростання конфлікту в інше протистовищення.

Л. Карамушка визначає, що, в динаміці конфлікту можна виділити, на думку автора, з достатньою часткою умовності сім основних етапів.

1. Конфліктна ситуація – поява об'єкта і предмета конфлікту, його сторін, учасників, їх протилежних інтересів. Це таке поєднання обставин, яке створює ґрунт надалі для реального протистовищення між людьми, суб'єктами соціального життя, організаціями [46, с.26].

В залежності від того, в якій мірі ці якості присутні в людині, виділяють чотири основні типи характеру особистості: – меланхолік; – холерик; – сангвінік; – флегматик [47, с.78].

А. Кібанов зазначає, що «поганих» і «хороших» індивідуальних характеристик не буває.

Наведемо типи характеру акцентуованих особистостей:

- 1) Демонстративність (демонстративний тип).
- 2) Педантичність (педантичний тип).
- 3) Джем (застреваючий тип).
- 4) гіпертимне (гіпертимічний тип).
- 5) дістимний (дістимічний тип)
- 6) Тривожність (тривожно-боязкий тип).
- 7) Екзальтованість (афективно-екзальтований тип).
- 8) Емотивність (емотивний тип).
- 9) ціклотимний (циклотимічний тип) [49, с.36].

К. Ковальська визнає, що люди діляться на типи:

1. Теоретична людина.

2. Економічна людина.
3. Естетична людина.
4. Соціальна людина.
5. Політична людина.
6. Релігійна людина [50, с.86].

2. Сигнали конфлікту. Про загострення відносин на стадії передконфлікту зазвичай свідчать так звані сигнали конфлікту: напруженість, криза, інцидент.

Напруженість – поява негативних установок, спотворення сприйняття іншою стороною. Чоловік за вечерею просить подати сільничку, а дружина каже: «Тобі що, не подобається моя куховарство?» Відбуваються непорозуміння, коли робляться помилкові висновки з ситуації. Відчувається дискомфорт у відносинах, інтуїтивно відзначається щось не так, пригніченість, замкнутість [51, с.213].

Криза – запеклі суперечки, образи, перманентні розбіжності. Втрата зв'язку з партнером по роботі або любові. Втрачається контроль над емоціями. Ситуація ще може покращитися і сторони знайдуть можливість порозумітися або почнеться відкрите протистояння.

Інцидент – короткочасне зіткнення, суперництво, хвилювання через дрібниці, не завжди навіть мають відношення до самої конфліктної ситуації. Інцидентів може бути кілька, не обов'язково один. І не завжди інциденти ведуть до початку конфлікту [52, с.6].

3. Усвідомлення інтересів і перешкод кожної зі сторін конфліктної ситуації, ворожість характеризують другий і третій етапи. Існує кілька обов'язкових подій необхідні, на думку В. Ратнікова, В. Голуб, Г. Лукашова, для розвитку конфлікту [53, с.51].

- а. Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації.
- б. Усвідомлення одним із суб'єктів своїх інтересів в цій ситуації.
- в. Усвідомлення перешкод для задоволення своїх інтересів.

г. Усвідомлення своїх інтересів і перешкод іншим боком.

д Конкретні дії однієї зі сторін проти іншої.

к. Відповідь на ці дії іншої сторони. Шоста подія, тобто відповідь іншого боку на дію першої, означає вже початок відкритого протиборства, оскільки позиції обох сторін чітко визначилися і почалися дії один проти одного [54].

4.Начало явного протиборства відкриває наступний, четвертий етап, коли починаються дії сторін один проти одного, постійно проявляється агресивність. Цей етап логічно випливає з попереднього

Багато людей намагаються уникати конфліктів. Разом з тим конфлікт – це нормальне явище, ознака розвитку і зростання, прагнення до внутрішньої рівноваги.

На думку Л. Герасіна, конфлікт – не тільки вираз власних труднощів, комплексів або особистої психології, це поєднання внутрішньої напруженості, труднощів у взаєминах з людьми і групових, організаційних, глобальних проблем [55, с.22]. Конфлікт може породити спільність, розкрити самого себе.

Для вступу в конфлікт, за теорією Е. Короткова, необхідно:

а) усвідомлення і мужність. Знання може грати більш важливу роль, ніж мужність. Мужність робить вас сильними і спонукає до конфлікту, навіть якщо ви його боїтеся. Знання усуває від необхідності перемоги або поразки. Дає більш загальну і стійку установку;

б) подолання страху. Перевірити, чи не боїтеся ви чого-небудь. Це може бути щось невідоме, боязнь зазнати поразки. Якщо страх не проходить, визначити причину страху. Деякі наші страхи виникають з невідомих нам проявів власної енергії. Спробувати подумки стати тим, кого ви боїтеся. Подолання страху і викликаний конфліктом дискомфорту спонукає до особистого розвитку;

в) звернення до партнера по конфлікту. Чи не кидатися стрімголов в протиборство, а організувати конфлікт, його церемонію, ритуал. Мета конфлікту не перемога, а знання [56, с.432].

5. П'ятий етап можна назвати ескалацією конфлікту. В ході його йде перманентне, завзяте інформаційне та енергетичне протиборство, що переростає в політичних, соціально-етнічних конфліктах в насильство, збройні дії, війну.

6. Завершення конфлікту – всяке його закінчення відбувається під час шостого етапу. Для завершення конфлікту на цьому етапі використовуються посередники, ведуться переговори. Основні форми завершення конфлікту наступні [57, с.103].

Вирішення конфлікту – спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії, зміна позицій опонентів, їх самих.

Врегулювання конфлікту – на відміну від дозволу в усуненні протиріччя бере участь третя сторона – медіатор, арбітр.

Згасання конфлікту – тимчасове припинення протидії при збереженні напружених відносин, через виснаження ресурсів сторін, втрати мотивації, зниження значущості об'єкта конфлікту.

Усунення конфлікту – ліквідація основних структурних елементів конфлікту. Вихід з конфлікту одного з учасників, зникнення об'єкта конфлікту (мати забирає іграшку у дітей, через яку виникла сварка), усунення дефіциту об'єкта конфлікту (придбано нове майно, з'явилися нові території, є що ділити) [58, с.101].

Переростання в інший конфлікт – зміна об'єкта конфлікту, поява нового, більш значущого протиріччя [59, с.101]

7. Постконфліктна ситуація в ході останнього сьомого етапу може розвиватися в двох абсолютно протилежних напрямках:

а) нормалізація відносин, співробітництво;

б) переростання конфлікту в інше протиборство, непримиренні стосунки [60, с.38].

Нормалізація відносин, конструктивне вирішення конфлікту передбачає:

1) припинення конфліктної протидії, будь-яких акцій, дій проти іншої сторони;

2) позитивну поведінку обох сторін, зниження інтенсивності негативних емоцій, відмова від сприйняття опонента як ворога;

3) ділове співробітництво, об'єктивне обговорення проблем в ході управління, прийняття управлінських рішень, бесід, переговорів, облік статусів один одного, прагнення зрозуміти і прийняти інтереси іншої сторони в реальному житті таке відбувається рідко і найчастіше переважає силова модель розвитку конфлікту [61, с.39].

Негативні оцінки і орієнтація тільки на власні інтереси викликає відповідні заходи іншого боку для захисту своїх інтересів. Вже на початковій стадії конфлікту кожна зі сторін починає демонструвати силу або загрозу її застосування. Силовий вплив зустрічає силова протидія, пов'язане з мобілізацією ресурсів опору силі. Обидві сторони терплять збитки, вихідна причина конфлікту нерідко витісняється зі свідомості, кожна зі сторін виробляє свою інтерпретацію конфлікту, створюється образ ворога. Виникає тупикова ситуація, коли кожна зі сторін сприймає пропозиції і дії, спрямовані на вихід з кризи, як одностороннього виграшу протилежної сторони. Лише відмова від тактики боротьби за принципом «все або нічого» може бути виходом з глухого кута. Як правило, такий перегляд пов'язаний зі зміною лідерів, переосмисленням інтересів.

1.3. Конфлікти в організації

Виявлення та усвідомлення конфліктних тенденцій, що складаються в організації, вимагає від психолога розуміння потенційних причин їх виникнення. В організації кожен працівник і група працівників мають свої цілі. Наприклад, робітник може не замислюватися над своїми особистими цілями, але, тим не менш, він завжди діє відповідно до них. Якщо організація трудового процесу з якої-небудь причини перешкоджає досягненню цілей індивідів або робочих груп (виконання виробничих завдань, отримання високої заробітної плати, просування по службовій драбині), то вона створює причину для конфлікту [62, с.68].

В результаті виникає протиріччя між бажанням (метою) працівника і сталим стандартом групової роботи (метою колективу).

Наприклад, завдання закріплення в організації кваліфікованих кадрів може мати кілька варіантів рішення. Різні уявлення про те, яке рішення найкраще, іноді призводять до сутичок думок. В процесі розподілу та виконання посадових повноважень і завдань можуть виникнути конфлікти, зумовлені: – взаємозалежністю завдань [63, с.50].

У цьому випадку один працівник або ціла група залежать у виконанні завдання від іншої або інших.

Наприклад, при роботі на конвеєрі або будь-якому іншому виробничому процесі, що вимагає послідовних дій безлічі працівників.

– переносом проблем, вирішення яких мало б йти по вертикалі на горизонтальний рівень відносин. Наприклад, неполадки в діючому обладнанні, несвоєчасне забезпечення працівників інструментами, матеріалами часто призводять до конфліктів між рядовими працівниками, в той час як рішення цих проблем – завдання керівників підрозділу.

– невиконання функціональних обов'язків в системі «керівництво – підпорядкування». Наприклад, керівник не забезпечує ритмічність роботи ділянки, внаслідок чого знижується заробітна плата робітників; в той же час

безвідповідальність підлеглих веде до виробничих втрат, внаслідок чого страждають не тільки їх інтереси, а й престиж керівника.

В процесі поділу ресурсів створюється конфліктна ситуація майже неминуче.

1 Атмосфера, що формується в колективі в процесі роботи.

2. Причини конфліктів, викликані психологічними особливостями людських відносин [64].

Вони полягають:

- в несприятливій психологічній атмосфері в колективі.
- поганій психологічній комунікації, тобто працівники не розуміють, не враховують наміри, стан один одного, не зважають на потреби та інтересами своїх колег;
- симпатіях і антипатіях працівників, що ведуть до їх сумісності або несумісності.

3. Причини конфліктів, що кореняться в особистому своєрідності членів колективу. Вони можуть полягати у відмінностях:

- 1) в стилі і манері поведінки;
- 2) почуттях і емоційності;
- 3) сприйнятті життєвих цінностей [65, с.25].

4 На різноманітність причин необхідно звернути увагу, оскільки часто керівники вважають, що причиною конфлікту є зіткнення особистостей

Управління конфліктами є важливою складовою частиною процесу регулювання соціально-виробничих відносин в організації. Це одна з умов антикризового управління.

Для того щоб реалізувати його на практиці, необхідно:

- сприйняття психологами ймовірних передумов і причин виникнення конфліктних ситуацій;
- розуміння механізму розвитку конфлікту як процесу;

–вчення застосовувати в практиці управління методи вирішення конфліктів.

У теорії і практиці управління конфліктами в виробничих ситуаціях відомі дві стратегії:

- попередження конфліктів;
- рішення конфліктів [66, с.11].

Стратегія попередження конфліктів має на меті створення таких виробничих умов і психологічної атмосфери в колективі, при якій можливості виникнення конфліктів зведені до мінімуму.

Стратегія вирішення конфліктів має на меті припинення протиборства сторін і пошук прийняттого рішення проблем.

Висновки за розділом I

При аналізі поняття й типології конфліктів, визначено, що Конфлікт – це протиріччя, суперництво в зв'язку з відмінностями поглядів щодо певних питань в соціумі. Кожен конфлікт має свою причину походження, і керівники повинні знати які риси поведінки і характеру притаманні конфліктним особистостям. Розвиток конфлікту має ряд стадій: предконфліктна стадія, вона тягне за собою появу умов сприятливих для зародження вогнища конфлікту; конфліктна стадія, при ній сторонами визнається неприязнь один до одного; стадія вирішення конфлікту, характерна тим, що ситуація і поведінки сторін значно змінюється; продуктивна стадія, при ній сторони конфлікту знаходять певний характер поведінки стосовно один одного; заключна стадія. Визначено, що вирішення конфліктів у трудовому колективі є найважливішою функцією управлінської діяльності. Конфлікти існують і будуть існувати стільки, скільки існує і буде існувати людство, оскільки виникають в процесі активної взаємодії особистостей або груп. А так як взаємодія із собі подібними є одне з основних умов правильного психічного розвитку особистості, що протікає в боротьбі протилежностей, то в конфлікті можна відзначити як негативні, так і позитивні сторони. Таким чином, виникає доцільність управління цими процесами. У практиці виробничої діяльності важливо розуміти, що конфлікт така ж форма взаємодії між людьми, як і будь-яка інша.

При описі структури й причини конфліктів, виділили, що Перша стадія зародження конфлікту – прихований, або латентний, період. Стадія зародження конфлікту включає конфліктну ситуацію, виникнення розбіжностей, поява сигналів конфлікту, в тому числі інцидентів. Відбувається усвідомлення інтересів і перешкод кожної зі сторін конфлікту, з'являється ворожість між ними. Конфлікт розвивається поступово, і не завжди конфліктна ситуація переростає у відкрите, публічне протистояння.

Конфлікт можна погасити тоді, коли він знаходиться в початковій фазі протиборства і конфліктна ситуація ще не перейшла в відкриті цілеспрямовані дії один проти одного. Стадія розвитку (ескалації) протиборства – це вже початок публічного конфліктного протиборства, дії сторін один проти одного, агресивність. Відбувається ескалація конфліктної взаємодії. Використовуються всі наявні ресурси в боротьбі сторін. Розвивається інформаційне та енергетичне протиборство, нерідко переростає в насильство, а в ряді випадків і в війну, збройні зіткнення. Конфлікт досягає свого піку, ресурси виснажуються. Виникає потреба в переговорах, посередництві для замирення. Стадія завершення, трансформації передбачає завершення, вирішення конфлікту. Залучаються посередники, або медіатори. Постконфліктна ситуація полягає в нормалізації відносин або переростання конфлікту в інше протиборство.

Характеризуючи конфлікти в організації, зробили висновки, що в організації кожен працівник і група працівників мають свої цілі. У деяких випадках ці цілі визначені і оформлені документально (наприклад, в статуті підприємства, в положенні про підрозділ підприємства). В інших випадках вони можуть не тільки не формуватися словесно, а й іноді не усвідомлювати.

РОЗДІЛ II. ПРОЯВИ ГЕНДЕРНОСТІ В ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТАХ У ПРАЦЯХ НАУКОВЦІВ ТА ДОСЛІДНИКІВ

2.1. Проблеми організаційного конфлікту

Ефективність професійної діяльності багато в чому залежить від соціально-психологічних явищ в колективі, зокрема: психологічного клімату, взаємин між співробітниками, їх згуртованості; способів вирішення та попередження міжособистісних конфліктів; ступеня відповідності стилю керівництва, спілкування, рівня розвитку колективу [11].

У колективі кожен співробітник стає об'єктом емоційних оцінок, викликаючи у колег почуття поваги, симпатії, гордості або, навпаки, заздрості, гострої конкуренції, відторгнення, тощо. Аналогічним чином співробітник сам емоційно реагує на різні прояви особистості колег, він може радіти їхнім успіхам, засмучуватися невдачам, співчувати і співпереживати. У його свідомості зароджуються і міцніють почуття вдячності, дружби, впевненості, які за умови їх взаємності і утворюють ядро міжособистісних відносин в колективі. В окремих випадках можуть проявлятися міжособистісні почуття і емоції, які не сприяють зближенню співробітників, наприклад заздрість, підозрілість, страх, образа, обурення [1].

Аналіз причин виникнення конфліктних ситуацій в органах внутрішніх справ показав, що дольова участь конфліктів «керівник-підлеглий» є переважним, отже, врегулювання конфліктів визначається, в першу чергу, здатністю представників командного складу до конструктивного вирішення ситуації, що склалася. Важливе значення в динаміці розвитку конфлікту має така стадія, як завершення конфлікту. Одним із способів завершення конфлікту служить його вирішення [32].

Вирішення конфлікту – це те чи інше позитивне дію учасників, що припиняє протиборство мирними або силовими методами У цій ситуації

намічаються тенденції до нормалізації конфлікту і його ліквідації – перемога однієї зі сторін, виснаження ресурсів. Можливі епізодичні спалахи протистояння. Агресивні настрої підігриваються спогадами про заподіяні один одному неприємності, проте поступово визріває предметне рішення проблеми, нормалізується емоційно-вольова сфера взаємодії [12].

Для вирішення міжособистісних конфліктів має велике значення вид соціально-психологічного клімату, що переважає в даному службовому колективі.

У колективах з нормальними міжособистісними взаємодіями – доброзичливими відносинами, обстановкою взаємної довіри і надання допомоги один одному – конфліктні ситуації вирішуються м'якше, раціональніше використовується робочий час, максимально виключаються порушення службової дисципліни. В таких колективах спостерігається і стабільна кадрова політика. Зворотні тенденції мають місце в колективах з несприятливою міжособистісним взаємодією – обстановкою відторгнення окремих співробітників, низькою згуртованістю і слабкою сумісністю його членів. Часто реальне управління знаходиться у неформального лідера з негативною спрямованістю, а у підрозділі складається кілька мікрогруп, члени яких перебувають в конфліктних відношеннях між собою, що сприяє формуванню прихованого або явного психологічного напруження в колективі [31].

Для того щоб вирішити конфлікт в будь-якому колективі, перш за все необхідно проаналізувати конфліктну ситуацію. Цей аналіз включає наступні напрями:

- з'ясування причин, а не приводів організаційного конфлікту;
- встановлення зони конфлікту, тобто включеність певних сил (слід відмежувати ділові сторони конфлікту від міжособистісних відносин);

- з'ясування мотивів включення людей в конфлікт. При цьому слід пам'ятати, що мотивування (формулювання), пояснення причин можуть не збігатися з істинними мотивами;

- аналіз спрямованості дій, що сприяє розумінню істинних мотивів конфлікту, які розкриваються в засобах діючих сторін [10].

Починається пошук нових процедур дій і відновлення окремих елементів функцій. Зазвичай цей стан характеризується протиріччями з приводу способів діяльності в умовах, що змінюються [13].

Типовим конфліктом є конфлікт між консерваторами і новаторами. Він закономірний, тому що нове ініціюється завжди окремими членами групи, будь то лідер чи працівник. Спочатку виражається незгода з застарілими елементами в структурі чи діяльності організації. Далі незгода фіксується в приватних висловленнях окремих осіб, потім це стає позицією ряду членів групи [30].

Джерела таких протиріч вимагають конкретного вивчення, оскільки психологічні складові досить різноманітні. Формами прояву об'єктивних конфліктів можна вважати дезорганізацію цільової групи, незгоду і конфронтацію членів організації.

Ставлення до конфліктів в організації залежить, перш за все, від того, чи бере керівництво на себе відповідальність і контролює чи потенційно напружені і конфліктні ситуації. Коли конфлікт незначний, то він може залишитися непоміченим і не знайде адекватного дозволу. Протиріччя здаються не такими істотними, щоб спонукати учасників провести необхідні зміни. Але вони не можуть не впливати на ефективність спільної роботи, оскільки мають тенденцію до посилення. Розвинутий конфлікт супроводжується виникненням у його учасників стресу, що веде до зниження згуртованості. Руйнуються комунікаційні мережі, рішення приймаються в умовах приховування або спотворення інформації і не володіють достатньою мотивуючою силою [14].

У той же час уміння керівника не тільки не загострювати складні ситуації, але і зняти напруженість, перевести конфлікти, що зароджуються в русло конструктивного ділового обговорення, що в свою чергу сприяє розвитку подібного ж стилю і в стосунках між рядовими членами колективу. Таким чином, особливості відносин у колективі можуть формуватися в сприятливому кліматі гарантією проти виникнення зайвої конфліктності, а при несприятливій атмосфері привертати до переростання виникаючих в групі труднощів і напружених ситуацій в конфлікти.

Слід більш детально зупинитися на ролі керівника організації в запобіганні, протіканні і врегулювання конфліктів [29].

Найбільш поширені вертикальні і змішані конфлікти: вони в середньому складають 70-80% від усіх інших. Крім того, ці види конфліктів найбільш небажані для керівника, оскільки в них він «зв'язаний по руках і ногах». Справа в тому, що в цьому випадку кожна дія керівника розглядається усіма співробітниками через призму цього конфлікту.

Можлива класифікація за характером причин, що викликає конфлікту. Перерахувати їх всі не представляється можливим, але в цілому можна виділити наступні групи причин:

- зумовлені особливостями взаємодії в трудовому процесі;
- психологічними особливостями людських взаємин [15].

Інший підхід до класифікації конфліктів – їх поділ на ділові та емоційні. Необхідно пам'ятати, що будь-який конфлікт супроводжується емоціями, рідко в організації люди конфліктують лише тому, що не подобаються один одному: частіше вони знаходяться в ситуації, яка зіштовхує їх інтереси, особистісні особливості і звична поведінка в складних ситуаціях.

Розгляд цілей в процесі спільної діяльності є найбільш продуктивним при створенні позитивного психологічного клімату і в цілому в роботі з

конфліктами. Перешкоди до досягнення цілей спільної трудової діяльності можна поділити наступним чином:

- 1) дії одного перешкоджають досягненню особистих цілей інших;
- 2) підлеглий створює перешкоди для досягнення керівником особистих цілей;
- 3) підлеглий не бачить себе в діяльності спільної мети і тим самим створює перешкоди спільної діяльності [28].

Виділяються конфлікти, в основі яких лежать дії деяких членів групи, що суперечать прийнятим нормам. Окремо можна розглядати причини конфліктів, в основі яких лежить діяльність керівника і його стиль роботи. Стиль управління конфліктами проявляється в ситуації, коли діяльність підлеглого як носія певної соціальної ролі суперечить очікуванням керівника. Значущими причинами можуть стати і дії керівників, які не виправдовують очікування робітників [27].

Виділяють п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації:

- пристосування (поступливість);
- ухилення;
- конкуренція, протиборство;
- співробітництво;
- компроміс [16].

Крім того, зазначені вчені пропонують два критерія оцінювання поведінки конфліктуючих сторін:

1. Ступінь реалізації власних інтересів досягнення своїх цілей
2. Міра, в якій враховуються і реалізуються інтереси іншої сторони [31].

Попередження (профілактика) конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Профілактика конфліктів заснована, в першу чергу, на передбаченні і блокуванні джерел конфліктів. Зазвичай вже на етапі прогнозування і в

предконфліктній ситуації люди в стані зрозуміти, що з'явилися проблеми, які можуть викликати ускладнення їх взаємовідносин у багатьох випадках ці проблеми можливо вирішити, не чекаючи, щоб вони переросли в конфлікт [23].

За оцінками західних психологів, після кожної хвилини організаційного конфліктного з'ясування відносин потрібен більш тривалий період психічної адаптації до нових реалій – приблизно від шести до двадцяти хвилин, в залежності від властивостей темпераменту і характеру людини. Відповідно, з цієї причини керівникам не варто відчитувати підлеглих, навіть за реальний проступок, більше двох-трьох хвилин, інакше існує ризик втратити повноцінного працівника як мінімум на цілу годину [32].

Створенню сприятливого психологічного клімату як позитивного фону, що зменшує можливість виникнення фактів деструктивного спілкування, конфліктів з негативними наслідками, сприяє виконання керівником ряду правил, а саме:

1. Не кричи – кричущого погано чути.
2. Без потреби не критикуй.
3. Без необхідності в справі підлеглих не втручайся.
- 4 Керівник не ображається, він аналізує.
- 5 Переконаючи, що не користуйся владою, поки не вичерпав всі засоби.
- 6 Умій визнати свою неправоту.
- 7 Будь самокритичний.
- 8 Не роби зауваження підлеглому в присутності сторонніх.
- 9 Об'єктом критики повинна бути робота, а не людина.
10. Критика не повинна пригнічувати гідності людини.
11. Поганий керівник збирає недоліки для критики.
12. Про достоїнства підлеглого повинен знати колектив.
13. Не бійся талановитих підлеглих.

14. Умій слухати інших.
15. Будь уважний до думки іншої людини.
16. Запізнення, зрив заходу шкодять твоєму авторитету.
17. Будь пильним до похвал тебе, шукай мотиви їх дій.
18. Не використовуй без перевірки негативні характеристики підлеглого.
19. Вимагаючи виконання певних правил, перевір, виконуєш їх сам.
20. Не забувай, що у підлеглих є сім'ї [17].

Таким чином, знання керівником основ конфліктології, механізмів розвитку та закономірностей протікання організаційних конфліктів, практичне володіння різними методами врегулювання конфліктів, вміле застосування їх в практичній діяльності, дозволяє значно знизити кількість конфліктів в колективі. Необхідно пам'ятати, що недозволений конфлікт негативно впливає на соціально-психологічний клімат колективу, на результати його діяльності

2.2. Гендерний конфлікт у різних типах освітніх організацій.

Внутрішньо-особистісний гендерний конфлікт професійної ролі у працюючих жінок: стан проблеми і деякі шляхи її вирішення

Між конфліктними явищами різних рівнів простежується взаємозв'язок, який може бути проілюстрований за допомогою фактів. По-перше, існує можливість переходу конфлікту з одного рівня виникнення на інший, конфлікт, пов'язаний з протиріччями у взаємодії людей, переходить для кого-то з його учасників у внутрішньо-особистісний, тобто в боротьбу внутрішніх мотивів, в труднощі вибору альтернативи дій, міжособистісний конфлікт, що виникає між окремими учасниками груп, може стати початком міжгрупового конфлікту [26].

Іншим доказом взаємозв'язку різних рівнів існування конфліктів служить відоме в психології явище переносу, коли одна зі сторін конфлікту свідомо чи несвідомо заміщається суб'єктом іншим об'єктом. Класичним явищем такого перенесення внутрішньо-особистісних конфліктів на міжособистісний рівень служить ситуація, коли суб'єкт конфлікту робить предметом своєї невирішеної особистісної проблеми когось із оточуючих.

Сама принципова можливість перенесення і переходу конфлікту з одного рівня на інший вказує на родову взаємопов'язаність конфліктів всіх рівнів. Єдина природа конфліктів різного рівня дозволяє виділити загальні атрибутивні ознаки цього явища:

1) наявність протиріччя в цілях, інтересах, мотивах – репрезентація даного протиріччя в свідомості (усвідомлення наявності протиріччя, несумісність цілей);

2) активність (у вигляді відповідних дій, «боротьби»), спрямована на подолання цього протиріччя [18].

На основі цих ознак конфлікту конструюються його визначення, конкретний зміст і деталізація яких залежить від характеру сторін, що протистояти одна одній. Тому конфлікт в міжособистісних взаєминах виникає, якщо в основі взаємодії лежать несумісні інтереси, потреби, цінності, а їх одночасне задоволення утруднено. Особлива увага має бути зосереджена на конфліктах, що виникають в міжособистісній взаємодії, причому в структурі психолого-педагогічної діяльності, зокрема в освітніх організаціях. У зв'язку з цим доцільно зазначити, що поняття «міжособистісний» у літературі має деяку подвійність. Так з одного боку, воно використовується в буквальному, широкому сенсі для позначення відбуваються «міжособистісних» явищ, а з іншого має більш вузький зміст приписування міжособистісним явищ статусу неформальних. За головними цілями, які здійснюються в ході спілкування, виділяються функціональне (рольове, ділове, формальне) і міжособистісне [25].

Доцільно сформулювати деякі положення психології конфлікту в освітніх організаціях:

- конфлікт в освітніх організаціях є поширеною рисою соціальної системи, він неминучий і непереборний. Внаслідок цього конфлікт може розглядатися як одна з форм нормальної людської взаємодії;

- конфлікт не завжди і не обов'язково призводить до руйнування. Часто він є головним процесом, службовцям збереженню цілого;

- конфлікт потенційно містить в собі певні позитивні можливості. Загальна ідея позитивного ефекту конфліктів зводиться до наступного: конфлікт веде до зміни, а зміна веде до адаптації, остання ж веде до виживання [20].

Якщо використовувати прикладну соціологічну термінологію, то можна вважати, що існує (по Козеру) реалістичний і нереалістичний конфлікт в освітніх організаціях. Реалістичний конфлікт характеризується спрямованістю на досягнення певних цілей, наявністю реального предмета конфлікту і реальними джерелами ворожості. Нереалістичних передбачає відкрите вираження ворожості, направленою не на об'єкти, її викликали, а на інші об'єкти. При цьому реалістичні конфлікти в освітніх організаціях є засобом, способом досягнення мети, а нереалістичні – самоціллю, дає лише вихід ворожості; конфлікти мають різні ступені гостроти, яка виявляє себе в ступені прямої конфронтації і насильства протиборчих сторін [12].

Результати соціологічних і, особливо, соціально-психологічних досліджень свідчать про те, що конфлікт в освітніх організаціях впливає на різні структури і може мати при певних умовах досить серйозні наслідки для конфліктуючих сторін [19].

Конфлікт в освітніх організаціях впливає на:

- 1) межі груп (чим конфлікт в освітніх організаціях гостріше, тим чіткіші і жорсткі кордону матимуть конфліктуючі сторони);

2) внутрішню структуру та ієрархію в групах (чим конфлікт в освітніх організаціях гостріше, тим сильніше зміцнюється внутрішня ієрархія і тим жорсткішою буде децентрація влади і прийняття рішень);

3) внутрішню свободу в групах (чим конфлікт в освітніх організаціях гостріше, тим більший вплив він робить на внутрішню згуртованість, тим з більшою силою придушуються розбіжності і відхилення і тим жорсткіше тиск в напрямку підпорядкування нормам і цінностям групи);

4) соціальні системи (чим конфлікт в освітніх організаціях гостріше, тим жорсткіше застосовуються при реорганізації та структурні зміни кошти, тим більше структурних змін і реорганізацій він викличе і тим вище будуть темпи цих змін);

5) адаптивні і інтегративні можливості системи (часті і менш гострі конфлікти в освітніх організаціях сприяють розрядці напруженості, а значить, запобігають виникненню більш гострих і тривалих конфліктів, посилюючи цим інтеграцію системи; потім такі конфлікти в освітніх організаціях інституалізують і сприяють посиленню нормальної регуляції конфлікту, наприклад, вироблення нових норм);

6) на процес груп освіти (конфлікти в освітніх організаціях призводять до утворення коаліційних угруповань, тобто створюють основу для інтеграції раніше не зв'язаних груп) [24]

Незважаючи на те, що педагогічні колективи представлені переважно жінками, гострота гендерних проблем досить сильно впливає на соціально-трудові відносини співробітників. Справа в тому, що гендер – це психологія статі в залежності від співвідношення в особистість фемінінних і маскуліनних мал. [20].

Тому гендерний конфлікт спочатку закладений в структурі міжособистісних відносин взагалі. Тривалість професійної діяльності в умовах освітніх установ має суттєвий вплив на особистість педагога. При цьому можливі професійно-психологічні деформації, які відносяться не

тільки до системи небажаних наслідків тривалої професійної діяльності, але ще і включають в себе порушення гендерних співвідношень в структурі особистості педагога. Це призводить до руйнування цілісної індивідуальності особистості і таїть в собі приховану загрозу професійної дискваліфікації. Крім того, гендерні співвідношення мають пряме відношення до формування конфліктної поведінки педагогів, детермінує значною мірою індивідуально-психологічні особливості його маніфестації в умовах колективу [23]. У зв'язку з цим, керівникові навчального закладу або конкретного педагогічного колективу слід знати, що гендерна структура особистості надзвичайно динамічна і від цього залежить глибина і специфічність конфліктності в умовах організованих колективів. Найважливіше значення для розуміння гендерних проблем мають питання відносин, які можуть бути явними аж до відкритого протистояння і явищ психологічного організаційного насильства (терор, травля), або прихованими, коли мають місце латентні ознаки гендерної агресії (жіночоненависництва). Зрештою, феноменологія гендерних відмінностей позначається на загальносоціологічних і соціально-психологічних характеристиках задоволеності різними явищами (якість освітнього забезпечення, стан своєї власної позиції). Результати дослідження гендерних особливостей конфлікту в педагогічному середовищі показали кілька значущих фактів.

1. Навчальна мотивація залежить від гендерних особливостей особистості.

2. Жінки більш серйозно ставляться до роботи. Процес професійної самореалізації буде в значній мірі детермінована гендерними установками особистості.

3. Сучасні умови освітнього середовища характеризуються все більш зростаючою конкурентністю відносин, тому неминуче формування конфліктних патернів настановної активності педагогів [21].

Конфліктні патерни настановної активності в освітньому середовищі є найбільш характерні для індивіда зразки стійкого ставлення до колег з урахуванням їх статі, рівня освіти (хто і який вуз закінчив, стажу професійної діяльності та рівня професіоналізму за формальними ознаками (наявність категорій, звань, особливо, наукового ступеня). тому початкові стартові можливості лежать в основі їх професійної амбітності і конфліктності.

4. Кількісне переважання жінок в освітньому середовищі свідчить про те, що психолого-педагогічна діяльність – дуже прийнятний вид діяльності саме для жінок. Проте, в акмеологічному сенсі професійний шлях жінок навіть в педагогіці обмежений – набагато більших успіхів і тут досягають чоловіки. Такий стан справ свідчить про те, що, маючи найкращі стартові можливості, жінка в професійному відношенні переживає набагато важчі психічні стани, ніж чоловік. Амбіційність, психологічна стійкість, професійно-психологічна толерантність особистості, фрустраційна толерантність, типові важкі психічні стани – все те, що лежить в основі конфліктності особистості педагога. Розглядати ці стани доцільно в руслі психології відносини індивіда до колег, до самого себе і до своєї професії [22].

5. Конфліктність жінок до 10-15-літнього періоду професійної діяльності зумовлена накопиченням стомлення. Причому це стомлення може бути віднесено тільки до психологічної сфери, в структурі якої все частіше формуються специфічні стеничні емоції, які близькі до агресії і можуть призводити до конфліктів. З огляду на результати дослідження, виникла необхідність більш докладної оцінки в психічному статусі осіб стеничних емоцій, ворожості і агресивності. За рівнем виразності цих показників існують значні відмінності. У чоловіків виявлено переважання показників фізичної і непрямой агресії, образи і вербальної агресії, що цілком характеризує їх психічний стан як важкий. А у жінок всі показники агресивності трохи нижче, що суперечить усталеним стереотипам про

набагато більшою конфліктністю жінок, ніж чоловіків. Важкими психічними станами серед педагогів з 10-15-річним стажем професійної діяльності найчастіше є:

- агресія – стеничність;
- депресія – апатія;
- фрустрація – іпохондричність;
- тривожність – сенситивність (вразливість).

6. У гендерному відношенні серед педагогів конфліктних жінок більше. Це підтверджується їх абсолютним переважанням у виборі конфліктних стилів поведінки при вирішенні професійних завдань [10].

7. При наявності важких психічних станів гендерний розподіл конфліктності приблизно однакове. Можна стверджувати, що у педагогів з 10-15-річним стажем професійної діяльності конфліктність не залежить від гендерних особливостей особистості. Вона в більшій мірі детермінована такими психологічними особливостями, які або не залежать взагалі, або залежать незначно і непрямым чином від характерологічних особливостей і важких психічних станів у індивіда незалежно від статі [33]

Тривалий період (20-25 років) професійної психолого-педагогічної діяльності супроводжується появою досить стійких особистісних змін, які детермінують міжособистісні відносини і особливості професійних відносин. При цьому в структурі конфліктності мають місце вже інші стилі (стратегії) обираючої поведінки. Для чоловіків характерними стають такі стилі конфліктної поведінки, як пристосування і компроміс, а для жінок співробітництво і пристосування. По суті, принципових гендерних відмінностей у педагогів з однаково великим педагогічним стажем не встановлено. Гендерні показники в даному випадку виявляються вторинними, оскільки професійно-психологічна організація особистості виявляється домінуючою. Жінки використовують приблизно однаково доцільні моделі поведінки в ситуаціях конфліктної напруги [9]

Все це свідчить про те, що:

1) при управлінні педагогічним колективом необхідно враховувати гендерні особливості особистості співробітників, оскільки вони визначають значною мірою стиль відносин і стратегію поведінки в конфліктних ситуаціях;

2) відповідно до західно-європейським підходам методична підготовка керівників в системі освіти повинна бути спрямована на розвиток у них конфліктологічної, гендерної та, відповідно, управлінської компетенцій;

3) щодо молодих жінок в системі освіти (до 10-15 років роботи) необхідно створювати такі умови для їх професійного і посадового розвитку (з урахуванням ділових якостей), які сприятимуть реалізації їх здорової амбітності в рамках своєї професії, а також будуть основою зниження конфліктності на ґрунті гендерних відносин співробітників в педагогічному колективі [34];

4) в педагогічних колективах необхідно вміти і доцільно організовувати проведення соціально-психологічних тренінгів з опрацювання питань гендерних відносин в ситуаціях конфліктної напруги з урахуванням стажу професійної діяльності співробітників і наявності у них психічних станів і стереотипів, що склалися.

Суть гендерного конфлікту зводиться до внутрішнім суб'єктивним переживань індивіда, викликаним явищами статево-рольової диференціації та ієрархічності статусів чоловіків і жінок, що існують в сучасному суспільстві [16]. У плані пояснювальних інтерпретацій виникнення різних видів гендерних конфліктів може бути корисна теорія гендерної соціалізації. З точки зору даної теорії всі види внутрішньо-особистісних гендерних конфліктів розгортаються в результаті зіткнення нормативних приписів щодо традиційного чоловічого і жіночого поведінки та індивідуальних потреб особистості в реалізації не статево-специфічних інтересів і бажань [15].

З точки зору концепції андрогін, що доводить можливість для особистості мати одночасно і маскулінні і фемінні риси, виникнення внутрішньо-особистісного гендерного конфлікту – це результат засудження і заборони не типових підлозі особистісних і поведінкових проявів, сильного тиску з боку соціуму на людей, що мають Андрогінні характеристики, тому, природно, що такі люди гостро переживали стан невідповідності зовнішнім статеві-специфічним нормам, їм був притаманний конфлікт невідповідності очікування [15].

З позиції теорії гендерної схеми, що спирається на теорію соціального навчання і теорію когнітивного розвитку, феномен виникнення гендерних конфліктів пояснюється за допомогою гендерної схеми, яка сприяє стандартизації та однаковості індивідуальних соціально-психологічних реакцій, а часте їх використання перешкоджає адекватному сприйняттю різноманіття світу, що в свою чергу гальмує розвиток адаптивних і творчих можливостей особистості [8].

Також для аналізу причин внутрішньо-особистісних гендерних конфліктів поряд з широко відомими концепціями можна звернути увагу на нову теоретичну модель – концепцію гендерної компетентності, яка спирається на основні положення гендерної теорії (чоловіки і жінки, як представники соціальних груп, скоріше схожі, ніж різні; соціальні статуси і позиції чоловіків і жінок в публічних і приватних сферах життєдіяльності не повинні вибудовуватися за принципом ієрархічності; біологічні особливості кожної статі не можуть бути підставою і виправданням ситуацій гендерної нерівності) [35]. Дана концепція не тільки пропонує ще один варіант пояснення причин гендерних конфліктів, але і концентрує свою увагу на шляхах і способах запобігання особистісних конфліктів гендерного змісту [15].

Отже, нами представлені різні теоретичні підходи, які можуть бути використані для пояснення причин виникнення гендерних конфліктів різних

видів, в тому числі гендерного конфлікту професійної ролі. Відзначимо, що у всіх представлених підходах гендерний конфлікт визначається як негативний психологічний стан, який розвивається у індивіда в результаті зіткнення його суб'єктивного «Я» (внутрішніх цінностей, уявленнями про риси особистості та особливості поведінки чоловіків і жінок, потреб та ін.) з встановленою рольовою поведінкою, соціальною роллю, носієм якої він є [7].

Однак справедливості заради треба сказати, що, як і будь-які інші конфлікти, внутрішньо-особистісний гендерний конфлікт може бути конструктивним і деструктивним.

Будь-який розвиток не може здійснюватися без внутрішніх протиріч, а там, де є суперечності, є і основа внутрішнього конфлікту. І якщо внутрішньо-особистісний конфлікт протікає в рамках заходів, він дійсно необхідний, бо невдоволення собою, критичне ставлення до власного «Я», як потужний внутрішній двигун, змушує людину йти по шляху самовдосконалення і самоактуалізації [36]. У ситуації, коли протікають внутрішні протиріччя, що приводять людину до позитивної зміни, вдосконалення та руху вперед, можна говорити про конструктивні внутрішньо-особистісні конфлікти. Необхідно пам'ятати про те, що ситуація внутрішньо-особистісної напруги і суперечливості, на думку гуманістично орієнтованих дослідників, в розумних межах не тільки природна, але й необхідна для розвитку і вдосконалення самої особистості. Незадоволеність собою, критичне ставлення до власного «Я» є потужний внутрішній двигун, що змушує людину йти по шляху самовдосконалення і самоактуалізації, наповнюючи сенсом своє власне життя і вдосконалюючи тим самим світ [6].

Так встановлено позитивний зв'язок між ступенем вираженості гендерно-рольового конфлікту і поведінкою типу А (тобто зовнішній прояв внутрішньо-незадоволених прагнень виявляється в нетерплячості, зовнішній напрузі, нестриманості, частому прояві невдоволення, конфліктності). Однак якщо внутрішній конфлікт негативно впливає на психосоматичне здоров'я,

посилює роздвоєння особистості, переростає в життєву кризу або веде до розвитку невротичних реакцій, то його називають деструктивним і такий конфлікт є причиною особистісної дезадаптації. Деструктивна функція гендерного конфлікту підтверджена численними дослідженнями [37].

Особистісна і професійна дезадаптація, спровокована внутрішнім конфліктом між структурами особистості Я-індивідуальність (гендер) і Я-професіонал відбувається і від того, що співробітник, негативно ідентифікує себе з виконуваною професійною роллю, але який реалізує її в силу об'єктивних обставин (матеріальні, соціальні вигоди), перетворює чужі професійні норми і правила в норми своєї поведінки ціною психічного і фізичного здоров'я. Вказуючи на гендерний конфлікт як фактор особистісної та професійної дезадаптації, відзначимо, що він може бути одним з основних факторів, що ініціюють появу негативного симптому, описаного в літературі як симптом «вимушеної безпорадності». Суть даного симптому полягає в тому, що співробітник, неодноразово переконуються в не підконтрольності ситуації, в неможливості своїми діями змінити її (в тому числі, упереджене і дискримінує в професійному та особистісному плані судження), в кінцевому підсумку зовсім відмовляється від спроб змінювати що-небудь, тим самим посилюючи своє психоемоційний стан. Це особливо характерно для осіб із заниженою самооцінкою [5].

Симптом «вимушеної безпорадності» вивчався багатьма дослідниками, та відзначається, що до його появи призводить серія професійних невдач на тлі низької мотивації до виконуваної роботи. «Вивченої безпорадності» є наслідком деструкції за професійним спрямуванням, що визначає негативне ставлення до професії, низьку потребу до виконуваної професійної діяльності і неготовність до неї. «Вивченої безпорадності» сприяє формуванню негативного ставлення до себе і до світу, втрати контролю над тим, що відбувається і зниження продуктивності професійної діяльності. Виявляється

«вивчена безпорадність» емоційними розладами (депресія або невротична тривога), на тлі яких можливе виникнення психосоматичних розладів [38].

Співробітник втрачає довіру до себе і потрапляє в замкнуте коло – його самооцінка зменшується, а його успішність при цьому автоматично погіршується. Останнє веде до подальшого зниження самооцінки [10]. Небажання людини відповідати нормативним уявленням про риси особистості та особливості поведінки чоловіків і жінок часто має для них негативні наслідки [4].

Той факт, що для жінок гендерний конфлікт є потужним фактором дезадаптації і стресу кажуть терміни, якими в англomовній літературі описують комбінування сімейних і професійних ролей: жонглювання (juggling), балансування (balancing), плавання проти течії (swimming upstream), розривання (torn), замучені (martyred), почуття розколу на 2 частини (feeling split in two). Так, один з найбільш яскравих описаних типів гендерних конфліктів – «рольовий конфлікт працюючої жінки» виникає в результаті того, що жінці доводиться виконувати дуже багато різних прийнятих нею і значущих для неї ролей (дружини, матері, господині будинку, професіонала, колеги) і у неї не вистачає часу, емоційних і фізичних ресурсів для повноцінного виконання цих ролей, тим більше, що численні приписи-вимоги різних соціальних ролей, перешкоджають їх успішній реалізації. Таким чином, основна причина даного виду гендерного конфлікту – рольове перевантаження, яке заважає ефективно поєднувати сімейні та професійні ролі [39]. Інший описаний вид гендерного внутрішньо-особистісного конфлікту – «конфлікт боязні успіху» також характерний, в основному, для жінок. Він породжується ситуацією неможливості вибору між двома значущими сферами життєдіяльності: професійної і сферою значущих відносин, які є жінці взаємовиключними.

Третій описаний вид внутрішньо-особистісного гендерного конфлікту – «екзистенційно-гендерний конфлікт», породжується гендерними

уявленнями про різну цінність і значимість професійних і сімейних ролей для жінок. Екзистенційно-гендерний конфлікт може переживати у жінок, змістові орієнтації яких базуються на виконанні традиційних статевих ролей. Іншими словами, головний сенс свого життя більшість жінок бачить в сім'ї, а більшість чоловіків в професійному успіху. Саме тому чоловік любить свою роботу, мотивований до неї, успішний в ній, переживає кризу при втраті цієї значущої соціальної ролі [3].

Дослідження показово ілюструють роль гендерного конфлікту в особистісній та професійній дезадаптації людини. В даний час дослідниками виявлено, що у досить великої кількості чоловіків і жінок, особливо працюючих в нестатеві-типичній сфері діяльності, є ознаки того чи іншого типу внутрішньо-особистісного гендерного конфлікту [16]. Безумовно, далеко не у всіх чоловіків і жінок, зайнятих в нестатеві-типичній сфері (наприклад, жінки вчителя) виявляються прояви даного виду гендерного конфлікту. Причина тут бачиться в наявності у цих людей особливих психологічних ресурсів, які допомагають долати фактори, що впливають на виникнення даних внутрішньо-особистісних конфліктів. Такими ресурсами є особистісні особливості суб'єктів нестатеві-типичної професійної ролі – егалітарні гендерні уявлення, висока гендерна самооцінка, позитивна професійна ідентифікація з нестатеві-типичною професійною роллю, високий рівень мотивації до неї і задоволеність нею.

2.3. Аналіз літературних джерел з впливу конфліктів на психічний стан жінок в організації

Аналіз конфлікту лежить в основі методики, застосовуваної до конфліктного циклу, оскільки з його допомогою можна краще розібратися в причинах, динаміці і дійових особах конфліктів. Це також відправна точка для розробки стратегії мирного врегулювання конфлікту [40]. Якщо не

врахувати гендерну проблематику на етапі аналізу конфлікту, вона, швидше за все, залишиться без уваги і в ході переговорів. Незважаючи на те, що у посередницьких груп, мабуть, не існує стандартної практики проведення аналізу конфлікту, більшість посередників та радників вказують на підготовку і оновлення свого аналізу конфлікту за допомогою цілеспрямованих дискусій під час нарад.

Аналогічним чином, облік гендерної проблематики в аналізі конфлікту ще не став систематичним і не закріпився у вигляді інституційної основи, але в значній мірі залежить від інтересів і зусиль окремих осіб, що беруть участь в цьому процесі. В ході дослідження психологічної, спеціальної та мережевої літератури, було виявлено кілька спроб включення гендерної проблематики в аналіз конфлікту. Як мінімум, в одному процесі для оцінки та оновлення аналізу конфлікту використовувався спеціальний перелік питань, побудований навколо гендерної проблематики [2].

Ще одним важливим елементом аналізу конфліктів є виявлення та аналіз профілю конфлікту. Ключові питання: «Що, де, коли, хто і чому» - можуть бути «гендерізовані» шляхом відповіді на них за допомогою дезагрегованості за ознакою статі даних і звернення уваги на різні ролі чоловіків і жінок у суспільстві. Причини конфліктів і їх динаміка також повинні розглядатися через призму гендерної проблематики. Хороші приклади гендерних показників можна знайти в системах раннього попередження, які звертають увагу, наприклад, на те, як гендерне насильство може спровокувати ескалацію конфлікту або як примусове вербування, зневага, травля та терор можуть привести до зростання напруженості [41].

Аналіз конфлікту повинен враховувати гендерні аспекти структурних і безпосередніх причин і симптомів конфлікту. Наприклад, систематичні порушення прав людини, в тому числі прав жінок, можуть спричинити за собою не тільки насильство по відношенню до жінок, але і інші чинники, які необхідно враховувати, такі як позбавлення жінок можливості брати

повноцінну участь у житті колективу. Якщо конфлікт зачіпає вчителів, то чи є постраждалими жінки? Чи відрізняються соціальні наслідки конфлікту для жінок?

У рамках досліджуваної теми, нами буде розглянуто особливості впливу конфліктів на психічний стан жінок-вчителів (жінок-педагогів) в організації.

Можливість виникнення конфлікту існує у всіх сферах життя суспільства і педагогічний колектив не виняток [1].

Міжособистісні конфлікти у взаєминах педагогів-жінок і керівництва, вчителів і школярів вивчені в меншій мірі в порівнянні з багатьма іншими видами конфліктів в освітніх організаційних колективах різних ступенів. Це пов'язано з тим, що різні конфлікти між педагогами-жінками набагато більш складні і різноманітні, ніж конфлікти за участю керівництва або школярів [1, с. 28].

Педагогічний конфлікт – цілком нормальне соціальне явище, воно природне для такого динамічного, розвиненого соціуму, яким є сучасна школа, навіть звичайнісінька. Слабка конфліктологічна підготовка і організація педагогів і директорів освітніх установ, невміння в конкретних конфліктних ситуаціях керувати освітніми організаційними ними, знаходити всілякі способи їх зміни і подолання, найчастіше, негативно відбивається на організації навчально-виховного процесу навчання в закладі освіти [42].

Педагоги-жінки гостро і негативно реагують на оцінку своїх особистісних даних, результатів їх роботи. В ході своєї професійної діяльності педагог-жінка звикла давати оцінку. Їй складно визнати, що несприятливий розвиток педагогічної ситуації може бути зумовлено її особистісно-професійними слабкостями і недоліками. А також, велика частина педагогів-жінок мають високий рівень особистісної тривожності, в силу якої схильні перебільшувати, драматизувати конфліктні ситуації або впадати в глухий психологічний захист, або ж депресію [1, с. 49].

Педагоги-жінки залежать від результатів праці одна одної набагато менше, ніж робітники на конвеєрі або інженери на заводі, що займаються розробкою одного верстата. Але все ж їх взаємозалежність набагато більше, ніж у учнів. Якщо жінка-вчитель фізики працює погано, це помітно відбивається на якості уроків жінки-вчителя математики. Якщо жінка-класний керівник не приділяє належної уваги дисципліні учнів, їх моральному вихованню, це впливає на професійну роботу всіх жінок-вчителів, які працюють в даному класі [50].

Специфіка конфліктів між педагогами-жінками пов'язана з демографічною особливістю – педагогічний колектив найчастіше, переважно жіночий. Важливість і престижність професії вчитель і оплата такі, що протягом довгого часу існувала стійка тенденція «вимивання» чоловічої половини колективу з цього найважливішого, державо-розвиваючого виду діяльності. Подібні конфлікти зачіпають ділову сферу відносин педагогічний склад і переростають в ділові конфлікти, які не сприяють нормальному розвитку особистості жінки-вчителя і відображаються на ефективності належного освітнього процесу освітнього закладу. В умовах переважної переваги жінок в педагогічних колективах освітніх організацій на виникнення, розвиток і завершення конфліктів між учителями і керівником великий вплив мають особливості жіночої психології [4, с. 83].

Головна причина конфліктів між жінками-учителями і директором - незадоволеність стилем управління – брак досвіду на керівній посаді більшості директорів освітнього закладу. При досить великому досвіді педагогічної діяльності, у багатьох з них відсутній практичний досвід керівництва, управлінської діяльності [43].

Стаж роботи жінки-вчителя в освітній організації також впливає на характер виникнення конфлікту. Відомо, що жінки-вчителі у віці від 40 до 50 років найчастіше сприймають контроль за своєю педагогічною діяльністю як виклик, загрозливий їх авторитету, що несприятливо позначається на

педагогічній роботі; після 50 років у жінок-вчителів спостерігається постійна тривожність, переживання, які нерідко виявляються в сильному роздратуванні, сильних емоційних зривів, які в подальшому ведуть до конфліктів [5, с. 103].

Велика частина директорів вважають, що існуючі конфлікти не дестабілізують роботу колективу. Це ще раз підтверджує недооцінку керівниками освітніх закладів існуючої серйозної проблеми конфліктів в педагогічних колективах освітньої організації [49].

Чим більший стаж роботи жінки-вчителя, тим рідше вона вступає в педагогічні конфлікти з колегами і директором закладу освіти і потрапляє в ситуації, які можливо завершаються конфліктами. Це пов'язано з адаптацією жінок-вчителів до педагогічної діяльності і колективу. Досвідчений педагог-жінка розуміє деструктивні наслідки конфліктів, до того ж має навички неконфліктного вирішення конфліктних ситуацій, як з учителями, так і з керівництвом.

До поширених причин виникнення конфліктів з вини персоналу (зокрема педагогів жіночої статі) відносять відсутність свідомої дисципліни і відповідальності; особиста неорганізованість працівників, незнання посадових обов'язків або умисне їх ігнорування; антипатії, неприязнь один до одного, почуття образи і заздрості одних людей до інших, негативні і акцентуйовані риси характеру, соціально-психологічна несумісність; демотивація працівників [44].

Кожен з конфліктів буває викликаний своїми особливими причинами. Розглянемо, різні причини конфліктів між педагогом-жінкою початківцем, педагогом-жінкою молодим фахівцем і педагогом-жінкою – вчителем з великим стажем роботи в закладі освіти. Небажання розуміти роль і важливість життєвого і педагогічного досвіду в оцінці навколишнього середовища, особливо поведінки і ставлення до вчительської професії молодих педагогів-жінок фахівців, призводить нерідко до того, що вчитель-

жінка, вік якої за п'ятдесят років, частіше фіксує свою увагу на негативних сторонах, помилки сучасної молоді. [2, с. 65]. З однієї точки зору, канонізація, ідеалізація власного досвіду, протиставлення моральних, етичних і естетичних смаків поколінь вчителями зі стажем, з іншої точки зору – завищена самооцінка, професійні промахи молодих вчителів можуть служити причинами виникнення конфліктних ситуації між двома поколіннями вчителів-жінок.

Таким чином, більш сучасне і поглиблене вивчення причин і виникнення конфліктів типу «вчитель-вчитель» жіночої статі є одним з найбільш перспективних і актуальних напрямків дослідження педагогічних і соціальних конфліктів в освітній організації. [2, с. 45].

Звісно ж дійсно важливим позначення структури причин, які провокують ситуацію прояву конфліктогенного стану як особистості школяра або педагога-жінки, так і самого освітньо-організаційного соціуму [48].

Знаючи причини і фактори виникнення жіночо-педагогічних конфліктів, можна краще розібратися в природі виникнення і розвитку самого конфлікту, а тому визначити можливі методи впливу на нього або моделі такої різниці у поведінці в процесі нього. Специфіка педагогічної роботи полягає в тому, що праця педагога протікає суто індивідуально. [4, с. 74]. Працюючи з учнівським колективом один на один, педагог-жінка, найчастіше, знаходиться в сильному психічному та емоційному напруженні, педагог повинен активно взаємодіяти регулювати як свою поведінку, так і поведінку учнів як в загальноприйнятих, комфортних ситуаціях, так і в конфліктній обстановці [5, с. 90].

Одним з важливих питань в сфері конфліктів є перетворення конфлікту цінностей в конфлікт інтересів [4]. Також вітчизняні та зарубіжні автори відзначають, що обов'язкова ознака конфлікту полягає в присутності усвідомленості протилежності інтересів, цінностей і цілей [45].

З появою на світ людина стає суб'єктом міжособистісної взаємодії. На перших етапах життя взаємодія йде з батьками та близькими родичами, які прямо або побічно починають формувати певні риси характеру, далі це підготовчі та навчальні заклади. У процесі дорослішання у кожної людини формується своє суб'єктивне бачення життєвих ситуацій, в які він потрапляв сам, або чув від найближчого оточення, і які в свою чергу накладають печатку на його поведінку в цих ситуаціях. Таким чином, у людини з'являються свої шаблони характерологічних особливостей поведінки в певних ситуаціях, які коригуються за життя і підсвідомо вважаються для нього вірними, тобто відповідають його інтересам [5].

Однакових людей не буває і тому в певних напружених ситуаціях, при яких стикаються інтереси двох людей з різними життєвими позиціями, кожен буде намагатися вирішити проблему на свою користь, яка буде розумітися індивідуально з урахуванням характерологічних особливостей конкретної людини, а це може стати початком конфлікту [12].

Причина виникнення конфлікту можлива не тільки в розбіжності поглядів на одне і те ж, але й через застосування відмінних від опонента підходів до розв'язуваної проблеми. Велику роль у розвитку конфліктних ситуацій також грають особистісні відносини і психологічна стійкість сторін до несприятливого впливу на психіку стрес-факторів, що визначається як стресостійкість [13].

Конфлікт можна розглядати як фінальну фазу певного періоду відносин, він є одним із способів впливу однієї людини або групи людей на опонентів в умовах соціальної взаємодії, при яких протиставляються їх інтереси [14].

Предконфліктна ситуація складається з впливу в одному моменті сукупності факторів. Такими факторами можуть бути: емоційний настрій, міжособистісні взаємини, ефективність спільної роботи групи та ін. До факторів, що впливають на стиль поведінки в конфліктній ситуації, можна

віднести: дратівливість, підвищена емоційність, чутливість, перепади настрою, замкнутість, тривожність, відчуття відповідальності [2].

На даному етапі розвитку суспільства характерна особлива увага до освітньо-організаційного періоду життя людини, яка реалізується через становлення особистості, формування як фізично, так і психічно здорового покоління. У зв'язку з цим в педагогічній науці набуває все більшого поширення точка зору, в рамках якої діяльність освітніх установ розглядається не скільки в плані навчання, скільки в плані розвитку в учнів загальнолюдських цінностей, уміння спілкуватися і контактувати з людьми [10]. З цього випливає, що професійна діяльність педагога-жінки – процес безперервного спілкування, від ефективності якого прямо залежать результати виховно-освітньої роботи в закладі освіти. Тому слід приділяти особливу увагу особистості самого педагога-жінки [7].

До особистості педагога-жінки висувають серйозні вимоги так як він є центральною фігурою освітнього процесу [46]. Професійна діяльність педагога-жінки накладає відбиток на окремі риси його характеру: в ході реалізації професійної діяльності у педагогів-жінок розвиваються ті якості характеру, які в більшій мірі сприяють виконанню професійних обов'язків на високому рівні. При цьому в силу впливу таких факторів, як вікові зміни, умови праці. Можуть зазнавати зміни деякі дуже позитивні людські якості. Це в свою чергу стає причиною появи і закріплення таких властивостей особистості, які можуть характеризувати педагога-жінку як невідповідного професійним нормам фахівця [11].

Отже, професійні деформації в значній мірі обумовлені особливостями особистості і акцентуацією характеру педагога-жінки [46].

У сучасній психологічній науці акцентуацією характеру називають межі варіантів норми, які проявляються в максимальному посиленні деяких рис характеру, що приводить до того, що людина стає вразливим до певних психологічних впливів і при цьому проявляє стійкість до інших [6].

Своєчасне виявлення акцентуації особистостей педагогів може сприяти формуванню в освітній організації сприятливого психологічного клімату, підтримці і розвитку професійної компетентності співробітників [3].

Відкритим питанням і предметом глибокого вивчення залишається вплив акцентуації характеру педагога-жінки на вибір стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях [47].

Аналіз літературних джерел показав існування зв'язку між характерологічними особливостями педагогів-жінок і стратегіями їх поведінки в конфліктних ситуаціях. Завдяки отриманим даним можна зробити висновок, що педагоги-жінки основну частину часу перебувають у піднесеному настрої і відчують активну спрагу до нової діяльності, а отже намагаються мінімізувати конфліктні ситуації через пошук спільного знаменника (компромісу). Деякі характерологічні особливості педагогів-жінок безпосередньо впливають на способи поведінки в конфліктній ситуації, що може привести до порушення міжособистісних відносин і появи проблем у встановленні соціальних контактів.

Для більш глибокого вивчення даної проблематики необхідно більш масштабне дослідження з великим числом респондентів з метою виявлення взаємозв'язку характерологічних особливостей на конфліктність особистості і розробки рекомендацій для вирішення і профілактики конфліктів.

Висновки за розділом II

У другому розділі роботи були розглянуті прояви гендерності в організаційних конфліктах у працях науковців та дослідників.

Проаналізовані проблеми організаційного конфлікту, зроблені висновки, що знання керівником основ конфліктології, механізмів розвитку та закономірностей протікання організаційних конфліктів, практичне володіння різними методами врегулювання конфліктів, вміле застосування їх

в практичній діяльності, дозволяє значно знизити кількість конфліктів в колективі. Необхідно пам'ятати, що недозволений конфлікт негативно впливає на соціально-психологічний клімат колективу, на результати його діяльності.

Описано гендерний конфлікт у різних типах освітніх організацій й внутрішньо-особистісний гендерний конфлікт професійної ролі у працюючих жінок: стан проблеми і деякі шляхи її вирішення, та визначено, що у досить великої кількості чоловіків і жінок, особливо працюючих в нестатевотипічній сфері діяльності, є ознаки того чи іншого типу внутрішньо-особистісного гендерного конфлікту. Безумовно, далеко не у всіх чоловіків і жінок, зайнятих в нестатевотипічній сфері (наприклад, жінки вчителя) виявляються прояви даного виду гендерного конфлікту. Причина тут бачиться в наявності у цих людей особливих психологічних ресурсів, які допомагають долати фактори, що впливають на виникнення даних внутрішньо-особистісних конфліктів.

Проаналізовано літературні джерела з впливу конфліктів на психічний стан жінок в організації, виділено, що педагоги-жінки основну частину часу перебувають у піднесеному настрої і відчують активну спрагу до нової діяльності, а отже намагаються мінімізувати конфліктні ситуації через пошук спільного знаменника (компромісу). Деякі характерологічні особливості педагогів-жінок безпосередньо впливають на способи поведінки в конфліктній ситуації, що може привести до порушення міжособистісних відносин і появи проблем у встановленні соціальних контактів.

РОЗДІЛ III. ПРАКТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ДІЛОВИХ КОНФЛІКТІВ ЖІНОК В ОРГАНІЗАЦІЇ НА ЇХ ПСИХІЧНИЙ СТАН

3.1. Дослідження впливу конфліктів жінок в організації на їх психічний стан (на прикладі Православного дитячого будинку «Надія» м. Запоріжжя)

У якості бази дослідження виступив Православний дитячий будинок «Надія» м. Запоріжжя.

Першим кроком у дослідженні впливу конфліктів жінок в організації на їх психічний стан є характеристика колективу в цілому та режиму роботи.

У Православному дитячому будинку «Надія» м. Запоріжжя працюють: 1 директор жінка вік 55 років педагогічного стажу більше 20 років;

У Православному дитячому будинку «Надія» функціонують 3 зміни (1-й вихователь, 2-ий помічник вихователя). Всього 3 вихователя і 2 помічника вихователя. У Православному дитячому будинку «Надія» працюють 2 кухаря: стаж близько 18 років, вік 64 і 56, стаж 10 років. Також у Православному дитячому будинку «Надія» працює 1 лікар-педіатр: жінка 40 років, стаж 15 років.

У роботу Православного дитячого будинку «Надія» задіяні психолог (жінка, вік 32 роки, стаж роботи 5 років), репетитор (жінка, 37 років, стаж 5 років), логопед (жінка, 47 років, стаж 7 років), 2 нічних чергових вихователя (1 чоловік, вік 57 років, стаж роботи 20 років й 1 жінка, вік 59 років, стаж роботи 18 років).

У Православному дитячому будинку «Надія» працюють технічний працівник (жінка, вік 74 роки ,стаж роботи 20 років), 3 вихователя (жінки, вік від 40 до 48 років, стаж 20 та 15 років) та 2 помічника вихователя (жінка вік 38 років, стаж роботи 5 років та жінка, вік 65 років, стаж роботи в цьому

колективі 20 років). Всього в колективі 14 жінок і 1 чоловік співробітник. Графік роботи Кухарів тиждень, через тиждень.

Саме директор Православного дитячого будинку «Надія» м. Запоріжжя й була засновником цього закладу.

За даними проведених раніше психолого-діагностичних досліджень та особових справ. Виділено наступне: за темпераментом 1-ий повар холерик; 2-ий повар – холерик + флегматик. При цьому помічники вихователів флегматик і сангвінік. Сам директор – сангвінік + холерик.

У Православному дитячому будинку «Надія» нічні чергові: чоловік сангвінік жінка флегматик. Зауважимо, що вихователі: 2 сангвініка, а у 3-ього вихователя більше переважає тип темпераменту холерик. У дитячому будинку лікар сангвінік, а техпрацівник: холерик + меланхолік.

У Православному дитячому будинку «Надія» психолог: холерик + сангвінік, репетитор: холерик + меланхолік та логопед: меланхолік.

За опитуванням персоналу та власним спостереженням склалися такі враження: часті конфлікти виникають між кухарем і техпрацівником. Також техпрацівник конфліктує з вихователем, у якого переважає більше холерична сторона темпераменту. Директор, є лідером і авторитетом, завжди порядок, але іноді виникають конфлікти із кухарем, який холерик.

Конфліктність виникає між вихователем холериком і іншими, оскільки цей вихователь ще є педагогом-організатором, тому на цій підставі і виникають конфлікти. Вихователі вони лідери.

Респондентам було запропоновано пройти тест-опитувальник Г. Шмішека, К. Леонгарда (див. Додаток А). Методика «Акцентуації характеру і темпераменту особистості». Отримані дані за опитувальником «Акцентуації характеру» представлені у вигляді діаграми (рис. 3.1).

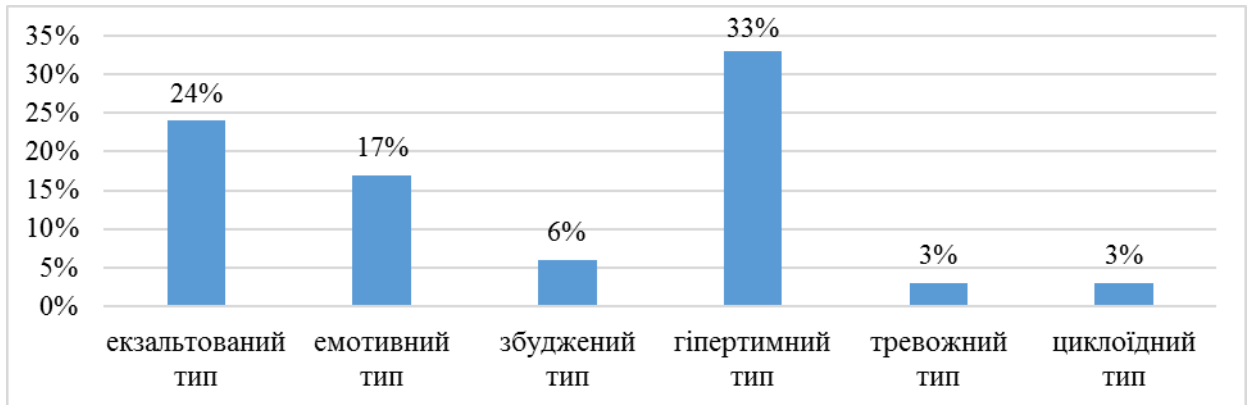


Рис. 3.1. Показники «Акцентуації характеру» (за тестом-опитувальником Г. Шмішека, К. Леонгарда)

Виявлено середній рівень екзальтованості всіх працівників – 24%. Даний результат пов'язаний з особливостями робочої діяльності педагогів, яка здійснюється в постійних контактах і взаємодії з людьми. Серед випробуваних спостерігається досить високий рівень емотивності – 17%. Емотивність індивіда схожа на екзальтацію, але проявляється менш бурхливо. Емотивні люди відрізняються емоційністю, високою чутливістю і глибокими реакціями в області тонких емоцій, тривожністю, балакучістю, боязкістю. У конфлікт вступають рідко і часто поведуться як пасивна сторона. Образи збирають всередині і не вихлюпують назовні, конфлікти з близькими людьми сприймають як трагедію [9]. Серед випробуваних виявлено середній рівень збудливості особистості – 6%. Даний результат може бути пов'язаний з тим, що не дивлячись на рівень збудливості респондентів, практично всі з них здатні впоратися з цією межею при необхідності.

У педагогічному колективі досить високий рівень гіпертимності – 33%. Гіпертимних людей можна охарактеризувати як людей переважно з хорошим настроєм, активністю, спрагою нової діяльності, хорошим самопочуттям, високим життєвим тонусом, нерідко квітучим виглядом, схильністю до обжерливості і іншим радощам життя. Конфлікти можливі при монотонності

в роботі, умовах жорсткої дисципліни і моралей. Однак на життя дивляться оптимістично, важкі ситуації долають без особливих зусиль завдяки своїй активності і діяльності. У колективі досить низький рівень тривожності педагогів – 3%. Для людей з тривожним типом акцентуації характерно переважання мінорного настрою, низька контактність з людьми. При даному типі акцентуації людям важко даються публічні виступи, перевірки або атестації, так як вони часто не впевнені в собі. Конфліктні ситуації можливі при загрозах, глузуваннях або несправедливих звинуваченнях, часто вирішують пасивну роль в конфлікті. У групі респондентів низький рівень циклотимності – 3%. Циклотимність індивідів характеризується зміною гіпертимних і дістимних станів. У фазі гіпертимічного типу позитивні події викликають спрагу діяльності і активність в роботі. А сумні події навпаки будуть викликати не тільки засмучення або розлад, але і пригніченість, що буде характеризуватися сповільненістю в прийнятті рішень, зниження емоційного відгуку. Часті зміни таких станів дуже стомлюють людину і надають його поведінки в конфлікті непередбачуваність і суперечливість.

Другим етапом в проведенні дослідження було обговорення з педагогами виникаючих конфліктних ситуацій і способів їх вирішення, а також запропоновано пройти опитувальник К. Томаса «Стратегія і тактика поведінки в конфліктній ситуації» (Див. Додаток Б). Результати вивчення стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях представлені на рисунку 3.2.

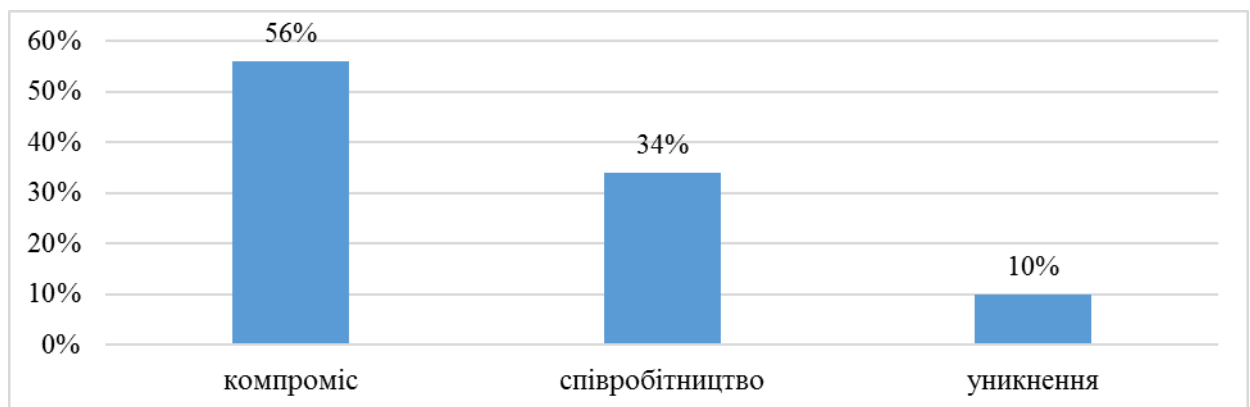


Рис. 3.2. Показники «Стратегії поведінки в конфлікті» (за опитувальником К. Томаса- Кілманом)

Більше число респондентів (56%), дотримується компромісу як стратегії поведінки в конфлікті. Для даної стратегії характерно рішення конфліктної ситуації шляхом взаємних поступок. Кожна зі сторін з самого початку шукає справедливий результат конфлікту, при цьому обидва опоненти знижують рівень своїх домагань. Причинами для вибору стратегії компромісу є: прагнення опонентів до хоча б часткового виграшу в ситуації, визнання цінностей та інтересів іншої сторони на рівні своїх власних. Вибір цієї стратегії є дуже корисним при тих умовах, коли обидва опоненти мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси. Дуже часто такий тип поведінки застосовують по відношенню до дітей.

Педагоги, які використовують стратегію конфліктної поведінки як співпраця (34%), поєднують в собі ознаки кількох стратегій поведінки, а саме уникнення і компромісу. Дотримуючись цієї стратегії, індивід активно бере участь у вирішенні конфліктної ситуації і відстоює свої інтереси, однак при цьому дуже важливо звернути увагу на співпрацю з опонентом.

Даний стиль поведінки вимагає більш тривалої роботи, оскільки сторони спочатку узагальнюють потреби, турботи і інтереси кожного, а потім обговорюють їх. Такий стиль дуже ефективний у разі, коли сторони мають різні точки зору і приховані потреби. У подібній ситуації досить проблематично визначити само джерело незадоволеності. Може скластися враження, що обидві сторони хочуть одного і того ж або мають протилежні цілі на віддалене майбутнє, що може виступати безпосереднім джерелом конфлікту. Однак існують відмінності між зовнішніми деклараціями або позиціями сторін в суперечці і прихованими інтересами, які і будуть служити істинними причинами конфліктної ситуації.

Респонденти з характерною конфліктною стратегією уникнення (10%) мають як позитивні, так і негативні фігури. Індивід намагається уникнути

суперечок і конфліктних ситуацій, не уступаючи при цьому опонентові. Даний стиль реалізується тоді, коли індивід відстоює свої права, ні з ким не співпрацює для вироблення найкращого рішення, ухиляється, йде від вирішення конфлікту.

На думку К. Томаса, в стратегії уникнення конфлікту жодна зі сторін за підсумком не досягає успіху. Якщо розглядати такі стратегії як компроміс, конкуренція і пристосування один з опонентів виявляється у виграші, а інший програє або ж обидва програє так як йдуть на компромісні поступки. І тільки в стратегії співпраці обидві сторони виявляються у виграші [5].

Заключним етапом дослідження було проведення тестування В. Ф. Ряховського «Рівень конфліктності особистості» (див. Додаток В). Дане тестування дозволяє нам оцінити загальний рівень конфліктності педагогів, виявити взаємозв'язок з характерологічними особливостями і стратегіями поведінки. Результати тестування представлені на рисунку 3.3.

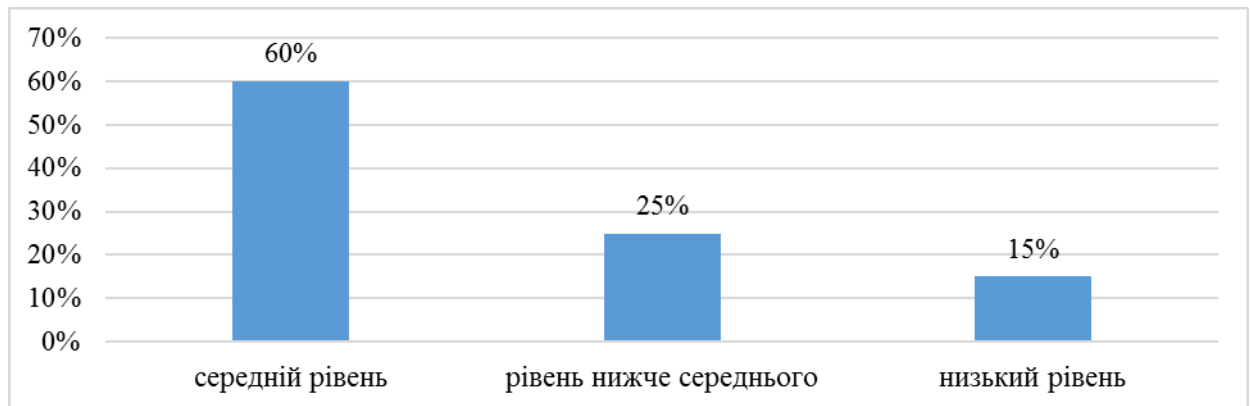


Рис. 3.3. Показники «Рівень конфліктності особистості» (за тестуванням В. Ф. Ряховського)

Більше число опитаних (60%) набрали від 27 до 29 балів, що говорить про середній рівень конфліктності. У 25% відсотків бали варіювалися від 21 до 23 і виявлено рівень конфліктності нижче середнього. І 15% респондентів набрали від 18 до 20 балів, що свідчить наявності низького рівня конфліктності.

З проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

– для досліджуваного педагогічного колективу переважаючими типами акцентуацій характеру є гіпертимний тип (33%) і екзальтований (24%), що характеризує педагогів як високо емоційних, яскраво реагують особистостей. Такі результати пояснюються тим, що люди, усвідомлено вибрали професію з безпосереднім взаємодією з людьми, мають зайвою чутливістю, емпатійним і вразливістю;

– для досліджуваного колективу найбільш властивий такий тип поведінки в конфлікті, як компроміс, що (56%). це характеризується здатністю співробітників в конфліктних ситуаціях знайти відповідне рішення для всіх сторін конфлікту. Можна сказати, що такий навик, як пошук компромісного рішення є одним з навичок конструктивної взаємодії, отриманого педагогами в процесі виконання професійних дій.

Таким чином, аналіз результатів показав існування зв'язку між характерологічними особливостями людей і стратегіями їх поведінки в конфліктних ситуаціях. Завдяки отриманим даним можна зробити висновок, що в досліджуваному колективі рівень конфліктності знаходиться на допустимому рівні, що також підтверджує виявлене перевага такої стратегії поведінки, як компроміс і чисельною перевагою гіпертимних особистостей. Педагоги основну частину часу перебувають у піднесеному настрої і відчують активну спрагу до нової діяльності, а отже намагаються мінімізувати конфліктні ситуації через пошук спільного знаменника (компромісу). Деякі характерологічні особливості безпосередньо впливають на способи поведінки в конфліктній ситуації, що може привести до порушення міжособистісних відносин і появи проблем у встановленні соціальних контактів.

Для більш глибокого вивчення даної проблематики необхідно більш масштабне дослідження з великим числом респондентів з метою виявлення

взаємозв'язку характерологічних особливостей на конфліктність особистості і розробки рекомендацій для вирішення і профілактики конфліктів.

3.2. Впровадження заходів корекційного та супроводжувального впливу на залагодження організаційних конфліктів та як наслідок покращення психологічного стану жінок

У конфліктології розглядаються в якості пріоритетних наступні можливі засоби впливу на учасників конфлікту:

- Використання влади.
- Нав'язування норм.
- Матеріальне стимулювання.
- Засоби переконання.

Управління, немислимо без цілеспрямованого переконливого впливу. Переконувати – значить спонукати людей до досягнення поставлених цілей словом, справою, своїм прикладом, цілеспрямованої організацією діяльності. Утвердження укладаються в чотири канали впливу: інформування, роз'яснення, доказ і спростування. Відзначимо, що при переконанні необхідно враховувати особливості осіб, з якими керівнику доводиться працювати. Однак, навіть застосовуючи різноманітні методи і прийоми впливу важливо не забувати про психічне фоновому стані співрозмовників.

Виділяють наступні основні фонові стани:

- м'язова релаксація (розслаблення) – характеризується звільненням кори головного мозку від побічних впливів і підготовкою до сприйняття мови співрозмовника;
- Напружений стан характеризується емоційною напруженістю, сприяє посиленню сприйняття мови співрозмовника;
- Ідентифікація характеризується взаємним переживанням якихось загальних сторін життєдіяльності;

– «Концертне настрої» характеризується домінуванням позитивних емоцій, їх інтенсивним вираженням .

Повчання. Здійснюється тільки при позитивному ставленні співрозмовника до керівника, який веде бесіду. Словесними формами настанови можуть бути вказівки, розпорядження, заборони, нараховані на виконавче поведінка людини. Для настанови важливі відповідний стиль мови, невербальне супровід (міміка, жести, тональність голосу). Непряме схвалення. Цей прийом схожий на лестощі. Підвищуючи подібним чином, почуття власної гідності, у людини буде акцентуватися установка на аналогічну діяльність.

Метод Сократа. Полягає в тому, щоб на початку бесіди не дати можливість співрозмовнику сказати «ні». Позитивні відповіді на другорядні питання прокладають дорогу до того, щоб відповісти ствердно на головне питання.

«Вибух». Цей прийом спрямований на миттєву перебудову особистості під впливом сильних емоційних переживань. Його застосування вимагає створення спеціальної обстановки, в якій виникли б емоції, здатні уразити людину своєю незвичністю і несподіванкою.

Команда і наказ. Залежить від висування вимоги або категоричної вимоги. Може бути ефективним тільки в тому випадку, коли керівник володіє достатньою владою.

Заборона. Знаходиться на межі примусу і переконання і буває двох видів: заборона імпульсивних дій і нестійкого характеру і заборона недозволеної поведінки.

Порада. Найбільш ефективний метод, коли співрозмовник переймається довірою до керівника. Пораду краще давати голосом, в якому чується теплота і участь.

«Плацебо» (прийом навіювання). Психологічний настрій часто призводить до позитивного результату. У виробничій практиці «плацебо» – особистий приклад поведінки авторитетної особи.

Потурання. Володіє переконливою силою в умовах, коли співрозмовник ідентифікує себе з керівником.

Натяк, Прийом непрямого переконання за допомогою жарту, іронії, аналогії. Він адресується не до свідомості, а до емоцій.

Комплімент (НЕ лестощі). Привертає до себе увагу лише в тому випадку, коли відповідає інтересам і потребам людей.

Цілеспрямований вплив щодо усунення причин, що породили конфлікт, або на корекцію поведінки учасників конфлікту зазвичай дає позитивні результати незалежно від сфери застосування. Всю сукупність методів, що застосовуються в процесі управління конфліктом можна розділити на три великі групи: – Внутрішньоособистісні методи, /, методи впливу на окрему особистість.

Процес управління конфліктом досить складний і включає в себе кілька етапів: інституціоналізацію, легітимізацію, структурування і редукцію конфлікту.

Інституціоналізація конфлікту – усунення його стихійності, внесення в ситуацію певних принципів і правил, що дозволяє зробити розвиток конфлікту передбачуваним. Проблема інституціональної процедури передбачає наявність добровільної згоди, готовності людей дотримуватися той чи інший порядок.

Легітимізація конфлікту стимулює добровільність бажання виконати запропоноване рішення.

Структурування конфліктуючих груп є важливою сходинкою управління конфліктом. Якщо групи структуровані, з'являється можливість зміни їх силового потенціалу.

Редукція є останнім, завершальним етапом управління конфліктом. На цьому етапі відбувається послідовне ослаблення енергетики конфлікту за рахунок її перекладу на інший рівень.

Попередження конфлікту є набагато більш розумним і ефективним, ніж його припинення або дозвіл. Тому основні зусилля повинні бути спрямовані саме на це. Профілактичні заходи можуть полягати в усуненні його причин, підтримці і розвитку співробітництва, створення норм, що регулюють поведінку. Важливим фактором запобігання конфліктам є авторитет менеджера, який повинен завжди бути компетентним, організованим, принциповим, чесним, справедливим, вимогливим. Такі якості створюють і підтримують авторитет менеджера на високому рівні, що попереджає бажання протистояти йому. Хорошим стабілізуючим фактором, що перешкоджає виникненню конфліктів, можуть служити позитивні традиції, що склалися в колективі.

Найбільш ефективною формою попередження конфлікту є усунення його причин. Потрібно, перш за все, перешкоджати тим умовам, причин, які можуть створити потенційну основу для виникнення конфлікту. У психологічному, індивідуальному плані ліквідація причин конфлікту тісно пов'язана з впливом на мотивацію учасників і передбачає висунення нормативів, які заблокували б початкові агресивні наміри конфліктує учасника. Іншою, не менш надійною формою попередження конфліктів є підтримання і розвиток співробітництва.

У конфліктології розроблений також ряд методів, спрямованих на підтримку і розвиток співпраці:

- залучення можливого майбутнього супротивника в спільну справу;
- виключення соціальної дискримінації;
- поділ заслуг;
- психологічне настроювання, яке досить різноманітне;

– психологічне «поглажування» – це підтримка хорошого настрою, позитивних емоцій по самих різних приводів, що знімає напруженість, викликає почуття симпатії до партнера і тим самим помітно ускладнює виникнення конфліктної ситуації.

Існують три основні форми завершення конфлікту, які можуть використовувати конфліктанти, щоб самотійно вийти з конфлікту. Це насильство, роз'єднання і примирення. Насильство у цьому випадку більш слабка сторона примушує до підпорядкування і виконання вимог більш сильної сторони. Насильство вирішує конфлікт за принципом «Сильний завжди правий». При цьому мається на увазі не тільки фізичне насильство, а й адміністративне, службове вплив. Можливість швидко завершити боротьбу є практично єдиною перевагою силового впливу. Однак стратегічно силове вирішення конфлікту завжди є малоефективним.

Таким чином, повністю конфлікт може остаточно вирішитися тільки зі знищенням слабкої сторони, тому що поки вона існує, залишається і її невдоволення.

Роз'єднання. Перший спосіб – це розбіжність сторін. Так, наприклад, завершується перепалка між пасажирями автобуса при виході їх на черговій зупинці. Інший спосіб роз'єднання – втеча однієї з конфліктуючих сторін. До цього способу зазвичай звертається слабша сторона, щоб піти від насильства і уникнути його наслідків. Причому до такого способу можуть вдаватися не тільки окремі індивіди, а й численні соціальні групи (переселення старовірів, протестантів). За допомогою роз'єднання конфліктантов можливо повністю розв'язати конфлікт.

Примирення. Мирне залагодження розбіжностей може відбутися саме собою, на основі мовчазної припинення конфліктних дій. У цьому випадку конфлікт вщухає, але світ дуже ненадійний, тому що в будь-який момент може спалахнути знову. Але найчастіше перемир'я досягається шляхом переговорів між конфліктуючими сторонами, в результаті яких приймається

рішення про подальшу поведінку один одного. На практиці конфліктуючі сторони зазвичай вступають в якісь переговори, перш ніж звертаються до насильства або роз'єднання. Якщо переговори закінчуються невдало, то конфлікт триває, і в цьому випадку його намагаються вирішити роз'єднанням або силою.

Насильство і соціальний тиск. Із залученням третього учасника насильство здатна зробити і більш слабка сторона (на відміну від насильства на рівні парного взаємодії). У іншому випадку, коли третя сторона займає неупереджену по відношенню до конфліктуючих сторін позицію – виникають такі форми вирішення конфлікту: суд, арбітраж та медіація.

Аналізуючи можливі варіанти результату конфліктів, можна виділити наступні: виграш / програш. Конфліктуючі сторони зазвичай вважають завершення конфлікту вдалим чи невдалим для себе в залежності від того, наскільки їм вдалося домогтися цілей, заради яких вони вступили в конфлікт.

Програш / виграш. В цьому випадку конфліктує сторона налаштована на поразку. Однак сторона, що програла, навіть якщо вона підкоряється переможцю і намагається придушити в собі почуття власної неповноцінності, безпорадності і приниженості, все одно відчуває натиск цих стримуваних емоцій. І це може привести до самих різних форм помсти за приниження. Слід додати, що така позиція іноді приймається конфліктує стороною не через її слабкості, а як свідомо хитрість, для отримання виграшу в чомусь іншому. Тому такий варіант ефективний і може бути навмисно використаний в тих випадках, коли результат переговорів має другорядне значення і людиною переслідуються інші цілі.

Програш / програш. Цей варіант вирішення конфлікту передбачає, що конфліктує сторона йде на програш, але разом з тим ставить свого опонента в стан того, хто програв. Іноді цей варіант обумовлений об'єктивним станом справ. Тому, вступаючи в конфлікт (навіть якщо він викликаний якимись неминучими обставинами), обидві сторони прирікають себе на цей варіант.

Іноді такий варіант вирішення конфлікту виникає тому, що конфліктанти, не бачачи іншої можливості, вирішують розлучитися, хоча і розуміють, що це буде мати негативні наслідки для обох. Наприклад, розрив двох компаньйонів, які хотіли б помиритися, але не знаходять шляхів до цього, веде до розвалу їх спільної справи, через що страждають обидва. Буває, що конфліктуюча сторона, усвідомлюючи неможливість домогтися своїх цілей, робить все, щоб, «потопаючи», захопити з собою і свого супротивника.

Виграш / виграш. У цьому варіанті конфліктує сторона прагне до такого виходу з конфлікту, який дасть виграш не тільки їй, але і іншій стороні. Цей підхід ефективний при проведенні переговорів з опонентом.

У педагогічному колективі конфлікти – нерідке явище. У них можуть брати участь всі члени освітнього соціуму: вчителі, батьки, учні. У всіх педагогів різні смаки, вподобання, інтереси, погляди та інші особливості, що становлять ядро індивідуальності. Це нерідко стає підставою для виникнення протиріч між членами колективу. Так як протиріччя в колективі будуть присутні завжди, то і конфлікти в школах теж неминучі. При виникненні конфліктної ситуації кожна сторона намагається відстоювати свою точку зору і довести правильність своїх міркувань. Однак, як показують численні дослідження, цей процес можна коригувати і регулювати. У зв'язку з цим володіння конфліктологічною культурою грає важливу роль в міжособистісних стосунках і є аспектом безпеки в освітньому середовищі.

Педагогічна конфліктологія – практико-орієнтований напрям педагогічної науки, цілями якого є дослідження характеру і чинників виникнення педагогічних конфліктів, створення способів їх усунення [1].

На основі аналізу літератури та особистих спостережень можна відзначити, що провідними факторами появи конфлікту в педагогічному середовищі є:

- Невдоволення обраною професією, що спостерігається у ряду вчителів, яка накопичується професійна втома;

- висока відповідальність педагога за якість навчання;
- відповідальність за життя і стан здоров'я учнів (фізичного і психологічного);
- невдоволення рівнем схвалення дій вчителя як з боку учнів, так і з боку керівництва, вчительського колективу, батьків;
- одноманітність викладацької роботи,
- суворе регламентація діяльності згідно з навчальним планом;
- переважання класичних форм викладання і оцінювання та ін.

Всього можна виділити конфлікти в педагогічній роботі по лінії:

«Учитель – учень», «учень – учень», «учитель – учитель», «учитель – керівництво», «учитель – батьки».

В основі цих конфліктів лежать суперечності систем цінностей, світоглядних позицій, уявлень, суджень, напрямків різних учасників освітнього процесу. [2].

Як показують дослідження, конфліктних особистостей в колективах не так вже й багато – від одного до п'яти відсотків від числа працюючих в школах. Але кількість створюваних ними конфліктів вельми може бути велике, причому конфліктів затяжних.

Ці та інші заходи зможуть знизити рівень конфліктності особистості.

Відповідно до проведених досліджень, на рівень конфліктності істотно впливає агресивність особистості.

Серед основних методів і способів боротьби з високим рівнем агресивності слід зазначити:

- методи психорегуляції і релаксації;
- аутогенне тренування,
- гіпноз і аутосугестія;
- піхдрама, арт-терапія, гештальт-терапевтичні методи.

За свідченням педагогів-психологів, що проводяться в освітніх установах заходи щодо зниження агресивності педагогів допомагають

зменшити число конфліктів і сприяють загальному поліпшенню психологічного клімату в колективі.

Психологічного клімату так само надає стійкість характер ставлення педагогів до спільної справи, до цілей колективу. Змістовна сторона і форми організації спільної діяльності повинні приносить емоційне задоволення кожному члену педагогічного колективу.

Таким чином, характер клімату в цілому залежить від рівня групового розвитку. Встановлено, що між станом психологічного клімату розвинутого колективу і ефективністю спільної діяльності його членів існує позитивний зв'язок. Тим самим формування та підтримання сприятливого психологічного клімату в освітньому закладі є ефективним засобом зниження конфліктності кожного його учасника.

Резюмуючи вищевикладене, відзначимо, що практично в кожному конфлікті задіяний учитель, незалежно від характеру цього конфлікту. Тим самим, вчителі вимагають уваги з боку шкільних психологів (а не тільки учні).

Розвиток конфліктологічної культури – так само є найважливішим завданням, яку потрібно вирішувати в умовах життєдіяльності освітньої організації. На думку ряду вчених [7; 8], вона займає «стрижневу» позицію в структурі загальної культури, оскільки сприяє гуманному розвитку як окремої особистості, так і групи.

За свідченням педагогів-психологів, ефективно виконують свою професійну діяльність, щорічно необхідно включати в план роботи з учителями тренінги, круглі столи, пов'язані як з підтримкою і розвитком сприятливого психологічного клімату в колективі, так і з розвитком конфліктологічної культури.

Довели свою дієвість тренінги на тему: «Управління конфліктами», «Культура поведінки в конфлікті», «Методи контролю емоцій»,

«Профілактика і дозвіл конфліктів», «Попередження та розв’язання конфліктів в процесі педагогічного взаємодії».

3.3. Якісний та кількісний аналіз ефективності впроваджених супроводжувальних та корекційних заходів

З метою визначення ефективності запропонованих заходів, необхідно провести повторне дослідження за тими ж методиками, що й на початку експерименту.

Респондентам було запропоновано повторно пройти тест-опитувальник Г. Шмішека, К. Леонгарда. Методика «Акцентуації характеру і темпераменту особистості». Отримані дані за опитувальником «Акцентуації характеру» представлені у вигляді діаграми (рис. 3.4).

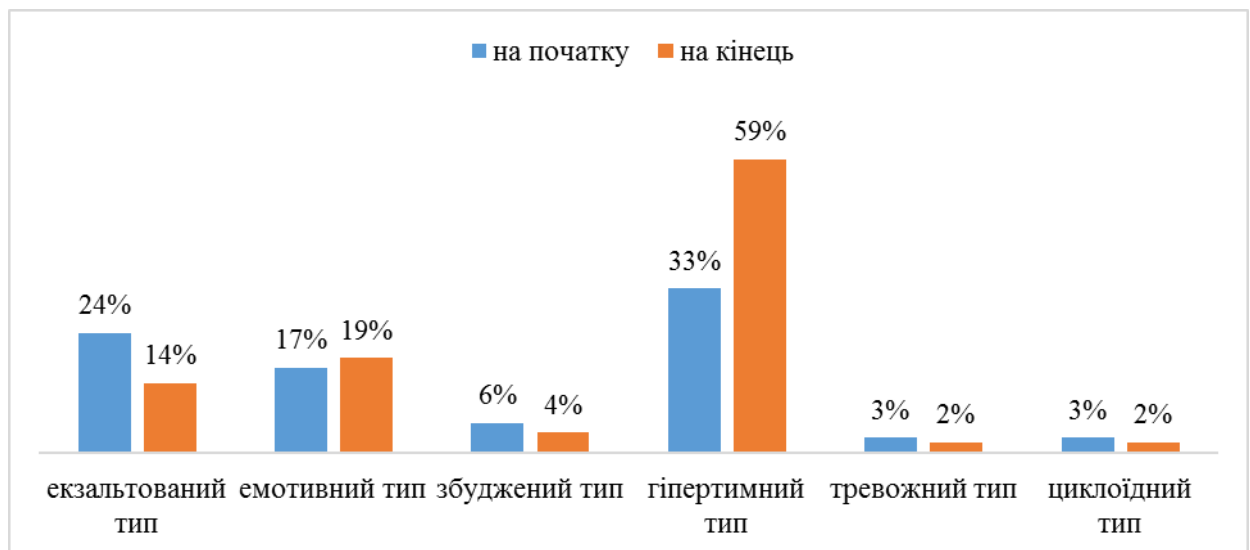


Рис. 3.4. Результати опитування «Акцентуації характеру» (за опитувальником Г. Шмішека, К. Леонгарда)

Аналізуючи результати проведеного опитування за опитувальником «Акцентуації характеру» бачимо, що дані змінилися, але. Все ж таки

переважає у колективі гіпертимний тип характеру особистості (59% на відміну від початкових даних 33%) та емотивний тип (19% на відміну від початкових даних 17%). Дані по екзальтованому типу (14% на відміну від початкових даних 24%) та по збудженому типу (6% на відміну від початкових даних 4%) зменшилися. Тривожний і циклоїдний тип також в рівні міри змінилися (3% на відміну від початкових даних 2%).

Другим етапом в проведенні дослідження було обговорення з педагогами виникаючих конфліктних ситуацій і способів їх вирішення, а також запропоновано пройти опитувальник К. Томаса «Стратегія і тактика поведінки в конфліктній ситуації». Результати вивчення стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях представлені на рисунку 3.5.

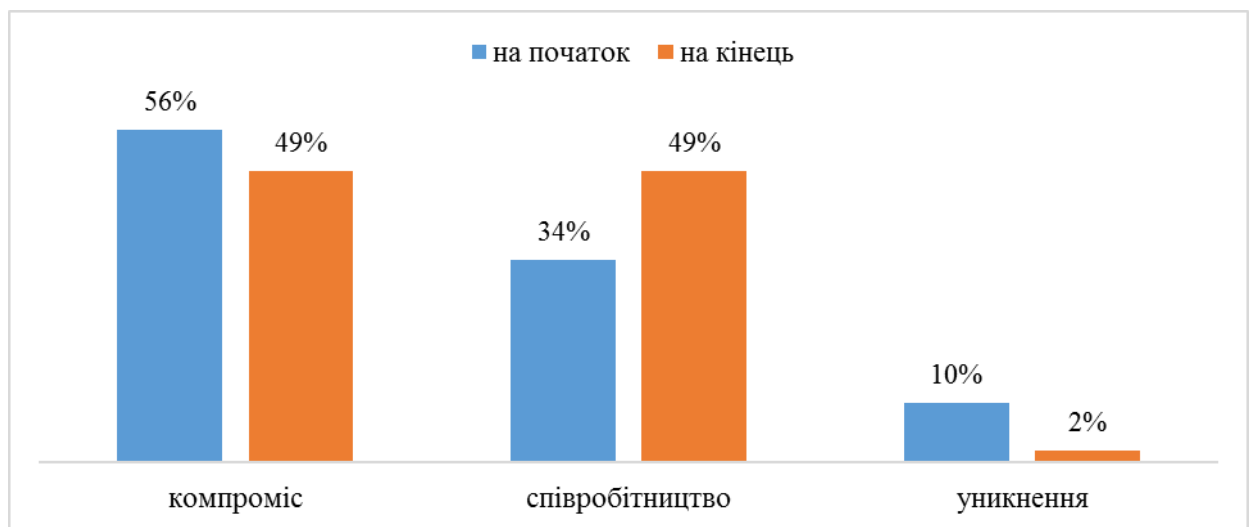


Рис. 3.5. Результати опитування «Стратегії поведінки в конфлікті» (за опитувальником К. Томаса)

Більше число респондентів (49% на відміну від початкових даних 56%), дотримується компромісу як стратегії поведінки в конфлікті. Для даної стратегії характерно рішення конфліктної ситуації шляхом взаємних поступок. Кожна зі сторін з самого початку шукає справедливий результат конфлікту, при цьому обидва опоненти знижують рівень своїх домагань. При

цьому рівень співпраці (співробітництва) зріс (49% на відміну від початкових даних 34%). Уникати конфліктні ситуації стали менше (2% на відміну від початкових даних 10%). Все це свідчить про ефективність проведеної та запропонованої нами роботи.

Заключним етапом дослідження було проведення тестування В. Ф. Ряховського «Рівень конфліктності особистості». Дане тестування дозволяє нам оцінити загальний рівень конфліктності педагогів, виявити взаємозв'язок з характерологічними особливостями і стратегіями поведінки. Результати тестування представлені на рисунку 3.6.

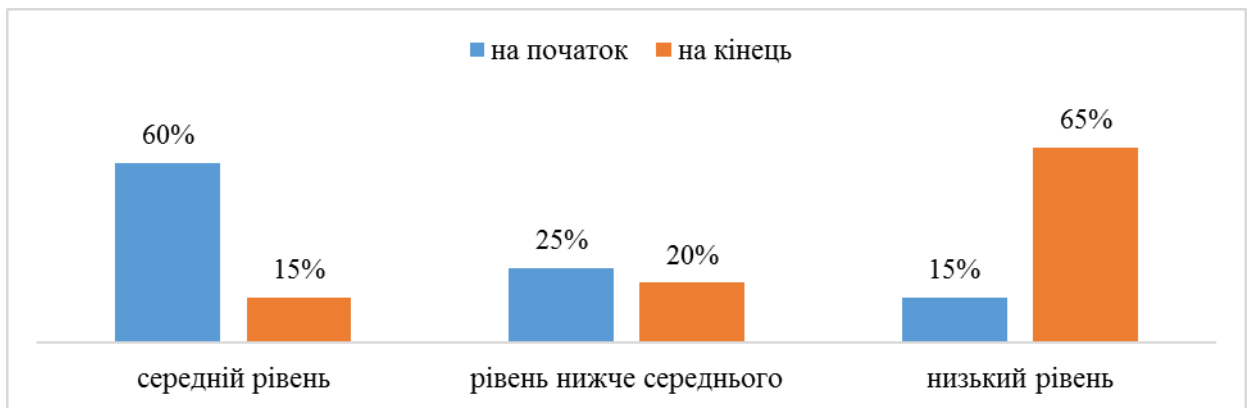


Рис. 3.6. Результати опитування «Рівень конфліктності особистості» (за опитувальником В.Ф. Ряховського)

65% респондентів набрали від 18 до 20 балів, що свідчить наявності низького рівня конфліктності (на відміну від початкових даних 15%). У 20% відсотків бали варіювалися від 21 до 23 і виявлено рівень конфліктності нижче середнього (на відміну від початкових даних 25%). 15 % опитаних (на відміну від початкових даних 60%) набрали від 27 до 29 балів, що говорить про середній рівень конфліктності.

З проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

– для досліджуваного педагогічного колективу переважаючими типами акцентуацій характеру є гіпертимний тип (59%) і емотивний (19%);

– для досліджуваного колективу найбільш властивий такий тип поведінки в конфлікті, як компроміс та співробітництво (співпраця) (49%). це характеризується здатністю співробітників в конфліктних ситуаціях знайти відповідне рішення для всіх сторін конфлікту. Можна сказати, що такий навик, як пошук компромісного рішення є одним з навичок конструктивної взаємодії, отриманого в процесі виконання професійних дій.

Отже, гіпотеза дослідження повністю нами підтверджена, а саме ділові конфлікти між жінками в організації мають великий вплив на їх психічний стан. Завдання дослідження розв'язані. Запропонована та проведена нами робота є ефективною та має успіх.

Висновки за розділом III

У третьому розділі роботи мова йшла про практичні особливості дослідження впливу ділових конфліктів жінок в організації на їх психічний стан.

Було проведено дослідження впливу конфліктів жінок в організації на їх психічний стан (на прикладі Православного дитячого будинку «Надія» м. Запоріжжя). Аналіз результатів показав існування зв'язку між характерологічними особливостями людей і стратегіями їх поведінки в конфліктних ситуаціях. Завдяки отриманим даним можна зробити висновок, що в досліджуваному колективі рівень конфліктності знаходиться на допустимому рівні, що також підтверджує виявлене перевага такої стратегії поведінки, як компроміс і чисельною перевагою гіпертимних особистостей. Педагоги основну частину часу перебувають у піднесеному настрої і відчують активну спрагу до нової діяльності, а отже намагаються мінімізувати конфліктні ситуації через пошук спільного знаменника (компромісу). Деякі характерологічні особливості безпосередньо впливають на способи поведінки в конфліктній ситуації, що може привести до

порушення міжособистісних відносин і появи проблем у встановленні соціальних контактів.

Були запропоновані та охарактеризовані заходи корекційного та супроводжувального впливу на залагодження організаційних конфліктів та як наслідок покращення психологічного стану жінок.

Був проведений якісний та кількісний аналіз ефективності впроваджених супроводжувальних та корекційних заходів. З проведеного дослідження можна зробити наступні висновки: для досліджуваного колективу переважаючими типами акцентуацій характеру є гіпертимний тип (59%) і емотивний (19%); для досліджуваного колективу найбільш властивий такий тип поведінки в конфлікті, як компроміс та співробітництво (співпраця) (49%). це характеризується здатністю співробітників в конфліктних ситуаціях знайти відповідне рішення для всіх сторін конфлікту. Можна сказати, що такий навик, як пошук компромісного рішення є одним з навичок конструктивної взаємодії, отриманого в процесі виконання професійних дій.

Отже, гіпотеза дослідження повністю нами підтверджена, а саме ділові конфлікти між жінками в організації мають великий вплив на їх психічний стан. Завдання дослідження розв'язані. Запропонована та проведена нами робота є ефективною та має успіх.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У роботі було проаналізовано науково-теоретичний аналіз конфліктів в організації.

1. При аналізі поняття й типології конфліктів, визначено, що Конфлікт – це протиріччя, суперництво в зв'язку з відмінностями поглядів щодо певних питань в соціумі. Кожен конфлікт має свою причину походження, і керівники повинні знати які риси поведінки і характеру притаманні конфліктним особистостям. Розвиток конфлікту має ряд стадій: предконфліктна стадія, вона тягне за собою появу умов сприятливих для зародження вогнища конфлікту; конфліктна стадія, при ній сторонами визнається неприязнь один до одного; стадія вирішення конфлікту, характерна тим, що ситуація і поведінки сторін значно змінюється; продуктивна стадія, при ній сторони конфлікту знаходять певний характер поведінки стосовно один одного; заключна стадія. Визначено, що вирішення конфліктів у трудовому колективі є найважливішою функцією управлінської діяльності. Конфлікти існують і будуть існувати стільки, скільки існує і буде існувати людство, оскільки виникають в процесі активної взаємодії особистостей або груп. А так як взаємодія із собі подібними є одне з основних умов правильного психічного розвитку особистості, що протікає в боротьбі протилежностей, то в конфлікті можна відзначити як негативні, так і позитивні сторони. Таким чином, виникає доцільність управління цими процесами. У практиці виробничої діяльності важливо розуміти, що конфлікт така ж форма взаємодії між людьми, як і будь-яка інша.

2. При описі структури й причини конфліктів, виділили, що Перша стадія зародження конфлікту – прихований, або латентний, період. Стадія зародження конфлікту включає конфліктну ситуацію, виникнення розбіжностей, поява сигналів конфлікту, в тому числі інцидентів. Відбувається усвідомлення інтересів і перешкод кожної зі сторін конфлікту,

з'являється ворожість між ними. Конфлікт розвивається поступово, і не завжди конфліктна ситуація переростає у відкрите, публічне протистояння. Конфлікт можна погасити тоді, коли він знаходиться в початковій фазі протиборства і конфліктна ситуація ще не перейшла в відкриті цілеспрямовані дії один проти одного. Стадія розвитку (ескалації) протиборства – це вже початок публічного конфліктного протиборства, дії сторін один проти одного, агресивність. Відбувається ескалація конфліктної взаємодії. Використовуються всі наявні ресурси в боротьбі сторін. Розвивається інформаційне та енергетичне протиборство, нерідко переростає в насильство, а в ряді випадків і в війну, збройні зіткнення. Конфлікт досягає свого піку, ресурси виснажуються. Виникає потреба в переговорах, посередництві для замирення. Стадія завершення, трансформації передбачає завершення, вирішення конфлікту. Залучаються посередники, або медіатори. Постконфліктна ситуація полягає в нормалізації відносин або переростання конфлікту в інше протиборство.

Характеризуючи конфлікти в організації, зробили висновки, що в організації кожен працівник і група працівників мають свої цілі. У деяких випадках ці цілі визначені і оформлені документально (наприклад, в статуті підприємства, в положенні про підрозділ підприємства)..

У роботі другого розділу були розглянуті такі завдання прояви гендерності в організаційних конфліктах у працях науковців та дослідників.

3 Проаналізовані проблеми організаційного конфлікту, зроблені висновки, що знання керівником основ конфліктології, механізмів розвитку та закономірностей протікання організаційних конфліктів, практичне володіння різними методами врегулювання конфліктів, вміле застосування їх в практичній діяльності, дозволяє значно знизити кількість конфліктів в колективі. Необхідно пам'ятати, що недозволений конфлікт негативно впливає на соціально-психологічний клімат колективу, на результати його діяльності.

4. Описано гендерний конфлікт у різних типах освітніх організацій й внутрішньо-особистісний гендерний конфлікт професійної ролі у працюючих жінок: стан проблеми і деякі шляхи її вирішення, та визначено, що у досить великої кількості чоловіків і жінок, особливо працюючих в нестатевотипічній сфері діяльності, є ознаки того чи іншого типу внутрішньо-особистісного гендерного конфлікту. Безумовно, далеко не у всіх чоловіків і жінок, зайнятих в нестатевотипічній сфері (наприклад, жінки вчителя) виявляються прояви даного виду гендерного конфлікту. Причина тут бачиться в наявності у цих людей особливих психологічних ресурсів, які допомагають долати фактори, що впливають на виникнення даних внутрішньо-особистісних конфліктів.

5. Проаналізовано літературні джерела з впливу конфліктів на психічний стан жінок в організації, виділено, що педагоги-жінки основну частину часу перебувають у піднесеному настрої і відчують активну спрагу до нової діяльності, а отже намагаються мінімізувати конфліктні ситуації через пошук спільного знаменника (компромісу). Деякі характерологічні особливості педагогів-жінок безпосередньо впливають на способи поведінки в конфліктній ситуації, що може привести до порушення міжособистісних відносин і появи проблем у встановленні соціальних контактів.

У роботі третього розділу мова йшла про практичні особливості дослідження впливу ділових конфліктів жінок в організації на їх психічний стан.

6. Було проведено дослідження впливу конфліктів жінок в організації на їх психічний стан (на прикладі Православного дитячого будинку «Надія» м. Запоріжжя). Аналіз результатів показав існування зв'язку між характерологічними особливостями людей і стратегіями їх поведінки в конфліктних ситуаціях. Завдяки отриманим даним можна зробити висновок, що в досліджуваному колективі рівень конфліктності знаходиться на допустимому рівні, що також підтверджує виявлене перевага такої стратегії

поведінки, як компроміс і чисельною перевагою гіпертимних особистостей. Педагоги основну частину часу перебувають у піднесеному настрої і відчують активну спрагу до нової діяльності, а отже намагаються мінімізувати конфліктні ситуації через пошук спільного знаменника (компромісу). Деякі характерологічні особливості безпосередньо впливають на способи поведінки в конфліктній ситуації, що може привести до порушення міжособистісних відносин і появи проблем у встановленні соціальних контактів.

7. Були запропоновані та охарактеризовані заходи корекційного та супроводжувального впливу на залагодження організаційних конфліктів та як наслідок покращення психологічного стану жінок.

8. Був проведений якісний та кількісний аналіз ефективності впроваджених супроводжувальних та корекційних заходів. З проведеного дослідження можна зробити наступні висновки: для досліджуваного колективу переважаючими типами акцентуацій характеру є гіпертимний тип (59%) і емотивний (19%); для досліджуваного колективу найбільш властивий такий тип поведінки в конфлікті, як компроміс та співробітництво (співпраця) (49%). це характеризується здатністю співробітників в конфліктних ситуаціях знайти відповідне рішення для всіх сторін конфлікту. Можна сказати, що такий навик, як пошук компромісного рішення є одним з навичок конструктивної взаємодії, отриманого в процесі виконання професійних дій.

Отже, гіпотеза дослідження повністю нами підтверджена, а саме ділові конфлікти між жінками в організації мають великий вплив на їх психічний стан. Завдання дослідження розв'язані. Запропонована та проведена нами робота є ефективною та має успіх.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ І ЛІТЕРАТУРИ

1. Андреев В. И. Конфликтология (Искусство спора, ведення переговорів, розшення конфліктів). М.: Народ. образование, 1995. 128 с.
2. Андреева Г. М. Соціальна психологія. М.: Асток-Пресс, 1998. 345 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. М. ЮНИТИ, 2004. 551 с.
4. Бабосов Е.М. Конфликтология: Учеб. пособие. 2-е изд., стереотип. Мн.: ТетраСистемс, 2001. 464 с.
5. Базилевич В. Д. Макроекономіка: підручник для вузів. 3-тє вид., випр. К.: Знання, 2006. 624 с.
6. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учеб. пособие. Х.: Ун-т внутр. дел, 1997. 350 с.
7. Бандуровский К. В. Проблемы этики в «Сумме теологии» Фомы Аквинского. *Вопр. философии*. 1997. № 9. С. 34-45.
8. Батракова Т.І. Інфляція як вираження розподільчого конфлікту. *Економічні студії Науково-практичний економічний журнал* 1(09) люте 2016). С.7-11
9. Башук Т. О. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2012. № 3. С.111–119.
10. Бестужев І. В. Соціальний прогноз і соціальне нововведення. *Соціологічні дослідження*. 2003. № 8. С.87-93
11. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте. Учебное пособие. СПб., Питер, 2004. С. 216.
12. Большаков А. Г. Конфликтология организаций. М.: МЗ Пресс, 2001. 182 с.

13. Бородкин Ф. М. Социальные индикаторы. Новосибирск, М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. 607 с.
14. Буту О. І. Макроекономіка: тренінг-курс. К.: Знання, 2007. 236 с.
15. В Україні 40 % офісних працівників потерпають від несправедливої критики на роботі URL: <http://news.finance.ua/ua/~1/0/all/2013/06/29/30440> (дата звернення: 11.02.2020)
16. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: монографія. Харків: ОВС, 2002. 256 с.
17. Викторова Т. С. Этапы и фазы конфликтов. URL: <http://www.viktorova-ts.ru/> (дата звернення: 12.02.2020)
18. Вирішення конфліктів у бізнесі URL: http://www.commonground.org.ua/ukr/cr_business.shtml (дата звернення: 13.02.2020)
19. Витоки ділових конфліктів та їх роль в процесі управління. URL: <http://referat.repetitor.ua/> (дата звернення: 14.02.2020)
20. Воднік В. Д. Конфлікти в трудовому колективі: причини, шляхи попередження та розв'язання. *Бюлетень НСПП*. 2005. №11. С. 50–54.
21. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я, Захаров Д.К. Конфликтология: Учеб. М.: ИНФРА-М, 2001. 224 с.
22. Гарматюк О. Механізми попередження і розв'язання конфліктів в антикризовому управлінні. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2010. Вип. 1 (3) С. 50–55
23. Гелрігел Д. Організаційна поведінка. К.: Основи, 2001. 726 с.
24. Герасіна Л.М., Панов М.І., Осіпова Н.П. та ін. Конфліктологія. Х.: Право, 2002. 256 с
25. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы. М.: ИНФРА-М, 2000. XXVI, 662 с.

26. Гіденс Е. Соціологія. К.: Основи. 1999.
27. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. К.: Основи, 2003. 172 с.
28. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. Калуга: Духовное познание, 2002. 564 с
29. Гоптарева И.Б. Конфликт и компромисс о возможных механизмах разрешения конфликта. *Полис (политические исследования)*. 1998. №6. С. 132-141.
30. Гранатуров В. М. Ризики підприємницької діяльності. Проблеми аналізу. К.: Зв'язок, 2000. 152 с.
31. Гришова І.Ю. Безконфліктне управління на підприємствах в умовах галузевої трансформації. *Economy. Zarządzanie. Nauka wczoraj, dziś, jutro*. Warszawa: Wydawca: Sp. z o.o. «Diamond trading tour», 2016.
32. Довгань Н. Методи управління конфліктами, роль керівника у профілактиці конфліктів. *Вісн. УАДУ*. 2002. № 4. С. 223– 227.
33. Довгань Н. П. Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення. Дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.01. Національна академія держ. управління при Президентові України. К., 2006. 177 с.
34. Довгань Н. Службові конфлікти та інтриги. *Вісн. УАДУ*. 2001. № 1. Ч. 1. С. 403–413.
35. Довгань Н. Теоретичні засади конфліктів у державному управлінні. *Управління сучасним містом*. 2004. № 4/10-12(16).
36. Ємельяненко Л. М Конфліктологія: Навч. посіб.. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
37. Жаворонкова Г. В. Управління конфліктами. К.: Кондор, 2010. 172 с.
38. Жінки-керівники імпульсивні і непередбачувані: опитування URL: <http://vcourse.ua/ua/society/impulsivny-inepredskazuemy-opros.html> (дата звернення: 15.02.2020)

39. Жукова Л. М. Злиття і поглинання в системі управління конфліктами корпоративного сектору економіки. *Глобальні та локальні проблеми соціально-економічного розвитку: нові виклики та рішення: тези доповідей Всеукр. наук.-практ. конф. студентів, аспірантів і молодих учених, 6 7 квітня 2012 р. М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. Х. : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2012. С.25-35.*
40. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2000. 464 с
41. Зінчина О. Б. Конфліктологія. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
42. Інформація про результати діяльності Національної служби посередництва і примирення за дев'ять місяців 2012 року URL: www.nspp.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3966:-2012-&catid. (дата звернення: 16.02.2020)
43. Ішмуратов А. Т. Конфлікт та згода. К. Наукова думка, 1996. 190 с.
44. Калінкіна І. В. Творчість як варіант сублімації конфлікту/ *Психосемантика. збірник статей.* 2009. № 50. С. 14–19.
45. Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Управление конфликтами в организации и профилактика профессионального стресса работников. *Вестник Самарского государственного технического университета.* 2013. №1 (7). С. 120-130.
46. Карамушка Л. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. К. : Наук. світ, 2009. 268 с
47. Карташев Я.П. Конфликты в организации. М.: Лаборатория книги, 2010 С. 78.
48. Кечекьян С. Ф. Учение Аристотеля о государстве и праве. М. ; Л. : Изд-во АН СССР, 1947. 222 с.
49. Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2010. С. 36-37.

50. Ковальська К. Сутність та управління конфліктами інтересів у корпорації. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2011. IV 1. С. 86–89.
51. Ковальчук Г. Р. Джерела виникнення та наслідки функціонування управлінських конфліктів на підприємствах. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка» «Проблеми економіки та управління»*. 2013. № 754. С. 213–220.
52. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб.пособие. М.: ВЛАДОС, 2001. С. 6.
53. Конфликтология: Учеб. / ред. В.П. Ратников, В.Ф. Голубь, Г.С. Лукашова. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. 512 с
54. Конфлікти в організації: причини виникнення та засоби керування. URL: http://revolution.allbest.ru/psychology/00015923_0.html (дата звернення: 17.02.2020)
55. Конфліктологія / ред. Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осипова. Харків: Право, 2002. 256 с.
56. Коротков, Э. М. Антикризисное управление. Учебник. М.: ИНФРА-М, 2007. С. 432.
57. Кравченко О. П. Погляд конфліктолога на онтосинтез конфлікту. *Соціологічні дослідження*. 2004. № 9. С.103–112.
58. Криворучко О. Аналіз конфлікту в колективі. Частина №1. *Персонал*. 2003. № 4–5. С. 101–103.
59. Криворучко, О. Аналіз конфлікту в колективі. Частина №2. *Персонал*. 2003. № 4-5. С. 103-105
60. Криса О. Й. Вплив соціальних конфліктів на результативність організації. Соціально-економічні дослідження в перехідний період. *Регіональні суспільні системи: зб. наук. праць*. Львів. 2004. Вип. 3 (XLVII). 382 с.

61. Криса О. Й. Природа конфліктів в організації. Тези доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг та логістика в системі менеджменту». Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. 396 с.
62. Криса О. Й. Формування сучасного підходу до ролі конфліктів в організації. *Вісник Нац. ун-ту «Львівська політехніка»*. 2005. № 526. 684 с.
63. Ларионов В.Г. Мельников О.Н. Типы и функции трудовых конфликтов. управление трудовыми конфликтами. *Предпринимательство*. 2003. №5. С. 50-54.
64. Лукьянов А. Е. Лаоцзы и Конфуций: Философия Дао. М., 2001. 384 с.
65. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 1996. 256 с.
66. Мороз, О.О. Теорія конфліктів в контексті побудови загальної моделі ефективності сучасного підприємства: монографія. Вінниця: ВНТУ, 2010. 256 с.
67. Мостенська Т.Л. Основні причини виникнення конфліктів в організації та причини їх подолання. *Теоретичні та прикладні питання економіки: зб. наук. праць*. Вип. 21 (за заг. ред. проф. Юханурова Ю. І., Шегди А. В.) К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2010. С. 188–193.
68. Новіков Б. В., Сініок Г. Ф., Круш П. В. Основи адміністративного менеджменту: Навч. посіб. К. Центр навчальної літератури", 2004. 560 с.
69. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. *Галицький економічний вісник*. 2013. № 2(41). С.79–83.
70. Обозов М.М. Психологія міжособистісних відносин. Київ: Либідь, 1990. 275 с.
71. Пірен М. І. Деонтологія конфліктів та управління. К, 2001.

72. Пірен М. І. Конфлікт і управлінські ролі. Соціально-психологічний аналіз. К., 2000.
73. Практикум по арт-терапии / Под ред. А.И. Копытина. СПб: Питер, 2001. 448 с
74. Примуш М. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів. Мін-во освіти і науки України. Київ: Видавничий дім «Професіонал», 2006. 282 с.
75. Психологія. Підручник / Під ред. А. А. Крилова. К.: «ПРОСПЕКТ», 2005. 174 с.
76. Свиридчук Н.П. Переговори та посередництво як способи вирішення юридичних конфліктів. *Вісник* №4. 2010. С.70-75
77. Скібіцька Л.І., Скібіцький О.М. Менеджмент. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 416 с.
78. Скотт Г. Джинні. Конфлікти: шляхи подолання. Київ, 2001. 250 с.
79. Скотт Дж. Конфликты. Пути их преодоления. К.: Внешторгиздат, 1991. 202 с.
80. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит. М. : Эксмо, 2007. 960 с.
81. Соціальна конфліктологія: учеб. пособие для студентов вузов / під ред. А.В. Морозова. М.: АCADEMIA, 2002. 162 с.
82. Тимофієв В. Г. Посередництво у конфліктах в управлінській діяльності державних службовців. *Зб. наук. пр. НАДУ*. 2004. № 1. С. 111–122
83. Тимофієв В. Г. Управління конфліктами в державних установах і організаціях. *Актуал. пробл. держ. упр.*: зб. наук. пр. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2004. Вип. 4 (18). С. 205–215.
84. Тимофієв В.Г. Практична підготовка державних службовців до управління конфліктами у професійній діяльності. *Навчальний процес у закладах системи перепідготовки і підвищення кваліфікації кадрів: досвід та проблеми*: зб. наук. та наук.-метод. пр. К.: Вид-во НАДУ, 2005. Вип. 2. С. 121–125.

85. Томашевський А. К. Соціальний конфлікт на підприємстві. К: Либідь, 2003. 254 с.
86. Управління людськими ресурсами: філософські засади. Навч. посібник під ред. д.ф.н., проф. В.Г.Воронкової. К.:ВД «Професіонал», 2006. 576с.
87. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта. Учебное пособие. М., 2006. С.115.
88. Хольцман А. Сходство и различие между учениями о противоположностях у Гераклита и Николая Кузанского. Verbum. Вып. 9. СПб., 2007. 195 с.
89. Чумак, В. Г. Менеджмент персонала. Учебное пособие. Ростов: Феникс, 2005. С. 448.
90. Чуміков А. Н. Керування конфліктами. К.: МАУП, 2003. 97 с.
91. Шапар В. Психологічний тлумачний словник. Х.: Прапор, 2004. 640 с.
92. Шрен М. І. Основи конфлітології : навч. поаб. 2-ге вид.. К., 1997. 212 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест-опитувальник Г. Шмішека, К. Леонгарда

Тест - опитувальник Г. Шмішека, К. Леонгарда призначений для діагностики типу акцентуації особистості, опублікований Г. Шмішека в 1970 р і є модифікацією "Методики вивчення акцентуацій особистості К. Леонгарда". Методика призначена для діагностики акцентуацій характеру і темпераменту. Згідно К. Леонгардом акцентуація - це "загострення" деяких, властивих кожній людині, індивідуальних властивостей.

Акцентуовані особистості не є патологічними, іншими словами вони нормальні. У них потенційно закладені як можливості соціально позитивних досягнень, так і соціально негативний заряд.

Виділені Леонгардом 10 типів акцентуованих особистостей розділені на дві групи: акцентуації характеру (демонстративний, педантичний, що застряє, збудливий) і акцентуації темпераменту (гипертимический, дістимический, тривожно-боязкий, циклотимический, афективний, емотивний).

Тест призначений для виявлення акцентуованих властивостей характеру і темпераменту осіб підліткового, юнацького віку і дорослих. Характерологічний тест Шмішека підходить для обліку акцентуації характеру в процесі навчання, професійного відбору, психологічного консультування, профорієнтації.

Максимальний показник по кожному типу акцентуації (по кожній шкалі опитувальника) дорівнює 24 бали.

За деякими джерелами, ознакою акцентуації вважається величина, що перевершує 12 балів. Інші ж підстави практичного застосування опитувальника вказують, що сума балів в діапазоні від 15 до 18 говорить

лише про тенденції до того чи іншого типу акцентуації. І лише в разі перевищення 19 балів особистість є акцентуованою.

Таким чином, висновок про ступінь вираженості акцентуації робиться на підставі наступних показників за шкалами:

0-12 - властивість не виражено,

13-18 - середній ступінь вираженості властивості (тенденція до того чи іншого типу акцентуації особистості),

19-24 - ознака акцентуації.

Опис типів акцентуацій особистості за К. Леонгардом:

1. Демонстративний тип.
2. Педантичний тип
3. Застреваючий тип.
4. Емоційний тип.
5. Гіпертимічний тип.
6. Дістимічний тип.
7. Тривожний тип.
8. Ціклотимний тип.
9. Афективно-екзальтований тип.
10. Емотивної тип.

Опитувальник К. Томаса «Стратегія і тактика поведінки в конфліктній ситуації»

Тест Томаса-Кілманом (Kenneth W. Thomas and Ralph H. Kilmann, 1974) дозволяє виявити ваш стиль поведінки в конфліктній ситуації.

Опитувальник Томаса-Кілманом не тільки показує типову реакцію на конфлікт, але і пояснює, наскільки вона ефективна і доцільна, а також дає інформацію про інші способи вирішення конфліктної ситуації.

За допомогою спеціальної формули ви можете прорахувати результат конфлікту.

Інструкція:

У кожній парі виберіть те судження, яке найбільш точно описує ваше типова поведінка в конфліктній ситуації.

Розглянемо ситуацію, коли ви виявляєте, що ваші бажання відрізняються від бажань іншої людини, Як ви зазвичай реагуєте? Тут ви знайдете кілька пар тверджень, що описують можливе відповідь поведінка. У кожній парі обведіть твердження «А» або «Б», яке найбільш характерно для вашої поведінки. У багатьох випадках ні поведінка «А», ні поведінка «Б» не є для вас типовим. В такому випадку обведіть ту відповідь, який в найбільшому наближенні відповідає вашим можливим діям.

Обробка і інтерпретація результатів тесту:

Кількість балів, набраних випробуванням за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях К. Томас і Р. Кілманом застосовували двомірну модель регулювання конфліктів. Основними вимірами в ній є: кооперація, пов'язана з увагою людини до

інтересів інших людей, залучених в конфлікт; і напористість, для якої характерний акцент на захисті власних інтересів.

способам вимірювання К. Томас і Р. Кілманом виділяли такі способи регулювання конфліктів:

Суперництво (конкуренція) або адміністративний тип, як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому.

Пристосування (пристосовування), що означає, на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради інтересів іншої людини.

Компроміс чи економічний тип.

Уникнення або традиційний тип, для якого характерно як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

Співпраця чи корпоративний тип, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Вони вважали, що при уникнення конфлікту жодна зі сторін не досягне успіху. При таких формах поведінки як конкуренція, пристосування і компроміс або один учасник виявляється у виграші, а інший програє, або програють обоє, так як йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співробітництва обидві сторони виявляються у виграші.

Тест В. Ф. Ряховського «Рівень конфліктності особистості»

Тест «Рівень конфліктності особистості»

1. Характерно чи для вас прагнення до домінування, тобто до того, щоб підпорядкувати своїй волі інших?

А ні

Б) коли як

В) так.

2. Чи є у вашому колективі люди, які вас побоюються, можливо, і ненавидять?

А) так

Б) відповісти важко

В) немає.

3. Хто ви більшою мірою?

А) пацифіст

Б) принциповий

В) підприємливий.

4. Як часто вам доводиться виступати з критичними судженнями?

А) часто

Б) періодично

В) рідко.

5. Що для вас було б найбільш характерно, якби ви очолили новий для вас колектив?

А) розробив би програму розвитку колективу на рік вперед і переконав би членів колективу в її перспективності

Б) вивчив би, хто є хто, і встановив контакт з лідерами

В) частіше радився б з людьми.

6. У разі невдач який стан для вас характерно?

- А) песимізм
- Б) поганий настрій
- В) образа на самого себе.

7. Характерно чи для вас прагнення відстоювати і дотримуватися традиції вашого колективу?

- А) так
- Б) швидше за все, так
- В) немає.

8. Відносите ви себе до людей, яким краще в очі сказати гірку правду, ніж промовчати?

- А) так
- Б) швидше за все, так
- В) немає.

9. Із трьох особистісних якостей, з якими ви боретеся, найчастіше ви намагаєтеся зжити в собі:

- А) дратівливість
- Б) образливість
- В) нетерпимість критики інших.

10. Хто ви більшою мірою?

- А) незалежний
- Б) лідер
- В) генератор ідей.

11. Якою людиною вважають вас ваші друзі?

- А) екстравагантним
- Б) оптимістом
- В) наполегливим

12. З чим вам найчастіше доводиться боротися?

- А) з несправедливістю
- Б) з бюрократизмом

В) з егоїзмом

13. Що для вас найбільш характерно?

А) недооцінювати

Б) оцінювати свої здібності об'єктивно

В) переоцінювати свої здібності.

14. Що призводить вас до зіткнення і конфлікту з людьми?

А) зайва ініціатива

Б) зайва критичність

В) надмірна прямолінійність.

Певна сума балів характеризує рівень конфліктності особистості:

14 - 17 дуже низький

18 - 20 низький

21 - 23 нижче середнього

24 - 26 ближче до середнього

17 - 29 середній

30 - 32 вище середнього

33 - 35 ближче до високого

36 - 38 високий

39 - 42 дуже високий.