

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.Н.КАРАЗІНА

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ

КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Особливості міжособистісних конфліктів в організаційному середовищі співробітників різної статі

Студентки 2 курсу групи ПС-61
другого (магістерського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Психологія»
за спеціальністю 053 – ПСИХОЛОГІЯ

Сежченко Є.М.

_____ (прізвище та ініціали)

Керівник: к.психол.н., доцент, доцент ЗВО кафедри загальної психології Маєвська Н.А.

Чотирьохрівнева шкала оцінювання _____

Кількість балів: _____

Члени комісії _____ (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

_____ (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

м. Харків – 2023 рік

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЯХ.....	6
1.1. Поняття міжособистісного конфлікту	6
1.2. Теоретичні підходи до вивчення міжособистісних конфліктів	9
1.3. Системи профілактики виникнення та запобігання міжособистісних конфліктів в організації. 12	
1.4. Основні гендерні відмінності у когнітивній та поведінковій сферах людини	18
ВИСНОВКИ ДО 1 РОЗДІЛУ	22
РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ВИБІРКИ ТА МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ	25
2.1. Опитувальник міжособистісних відносин	26
2.2. Методика Томаса - Кілмана на виявлення провідної поведінки в конфліктній ситуації	27
2.3. «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі)	29
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ СПІВРОБІТНИКІВ РІЗНОЇ СТАТІ...30	
3.1. Діагностика різних аспектів міжособистісних відносин і вивчення комунікативних особливостей чоловіків і жінок	30
3.2. Вивчення схильності співробітників різної статі до конфліктної поведінки та виявлення специфічних стилів вирішення конфліктів	35
3.3. Вивчення людських стосунків у малих групах. Виявлення домінуючого типу ставлення до себе в самооцінці та оцінці інших	38
3.4. Визначення відмінностей серед жінок та чоловіків за t-критерієм Стьюдента для незалежних вбірок та кореляційного аналізу за Пірсоном	42
ВИСНОВКИ ДО 3 РОЗДІЛУ	46
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	51
АНОТАЦІЯ.....	54

ВСТУП

У нашому суспільстві часто зустрічаються міжособистісні конфлікти, які зачіпають всі сфери життєдіяльності людини: сім'ю, друзів, колег по роботі і навіть людей, з якими у людини може не бути абсолютно ніяких зв'язків. В сучасних умовах сформувалася виражена потреба як в теоретичних, так і в прикладних знаннях, щодо сутності, закономірності розвитку та способи попередження міжособистісних конфліктів.

Конфлікти в організаціях суттєво впливають на якість та результат їх діяльності. З виконанням поставлених завдань виникають чималі труднощі, як і з досягненням мети організації, що сприяє зростанню особистої незадоволеності серед членів колективу, плинності кадрів та іншим негативним наслідкам.

Значимість проблематики дослідження характеризується тим, що останнім часом люди нерідко стають свідками безуспішних спроб знайти підходи до оцінки, аналізу та розв'язання проблеми міжособистісних конфліктів між співробітниками організацій. Необхідні знання про конфлікт як явище, яке постійно супроводжує людське життя та має негативний вплив на професійний розвиток, психічне здоров'я та загальний життєвий шлях, повинна мати кожна особа, і зокрема керівник.

Слід зазначити, що ступінь розробленості даної теми в вітчизняній і зарубіжній літературі представлена досить широко, так як психологічними аспектами конфліктів займаються багато психологів та соціологів.

Актуальність обраної теми кваліфікаційної роботи полягає в тому, що міжособистісні конфлікти являються одними із найпоширеніших видів конфліктів і для того, щоб вдало прийти до їх вирішення, необхідно вивчити головні складові причин міжособистісних конфліктів.

Об'єкт дослідження: міжособистісні конфлікти в колективах організацій.

Предмет дослідження: особливості міжособистісних конфліктів в організаційному середовищі працівників різної статі.

Мета роботи: вивчення основних особливостей міжособистісних конфліктів в організаційному середовищі серед жінок та чоловіків.

Гіпотеза: у роботі припускається наявність залежності особливостей протікання міжособистісних конфліктів від статі учасників організаційного середовища, а саме: жінки більш схильні до пристосування та емоційного реагування на конфлікт, а чоловіки більш схильні до уникнення та прояву агресивності в конфліктних ситуаціях.

На шляху до досягнення мети були поставлені такі задачі:

1. Визначити поняття «міжособистісний конфлікт», дати його характеристику; проаналізувати теоретичні підходи до вивчення міжособистісних конфліктів в організаціях та способи їх профілактики.
2. Дослідити різні аспекти міжособистісних відносин в організації серед жінок та чоловіків.
3. Виявити особистісні схильності до конфліктної поведінки та певні стилі вирішення конфліктної ситуації.
4. Дослідити та порівняти особливості міжособистісних конфліктів в організації серед жінок та чоловіків.

Для проведення дослідження було використано такі методики:

1. Опитувальник міжособистісних відносин.
2. Методика Томаса - Кілмана на виявлення провідної поведінки в конфліктній ситуації.
3. «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі).
4. Методи статистичної обробки даних: t-критерій Стюдента для незалежних вибірок, кореляційний аналіз за Пірсоном.

Вибірка: 50 людей, які працюють в одній організації: 25 чоловіків та 25 жінок віком від 20 до 32 років. Всі досліджувані є співробітниками однієї організації, знаходяться на рівних посадах. Зазначена організація спеціалізується на сфері обслуговування.

Практична значущість роботи: вирішення міжособистісних конфліктів в організаціях не може бути досягнуте лише за допомогою життєвого досвіду, для успішного управління ними необхідні систематизовані методологічні та теоретичні знання з попередження конфліктів. Рішення цієї проблеми може сприяти подоланню тих труднощів, які позначилися через потребу в керуванні конфліктними ситуаціями між співробітниками в екосистемі організації.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЯХ

У розділі розглянуто проблеми визначення поняття «міжособистісний конфлікт» та різні теоретичні підходи, що допомагають визначити поняття конфлікту. Також сформовано основні методи та умови збереження сприятливої атмосфери в організації для попередньої профілактики виникнення конфліктних ситуацій і виокремлено основні гендерні відмінності між представниками різної статі, які впливають на міжособистісну взаємодію і протікання конфліктів в організації.

1.1. Поняття міжособистісного конфлікту

Існує багато теоретичних та емпіричних знань про формування, перебіг та вирішення міжособистісних конфліктів, які було зібрано протягом довгої історії досліджень. Конфлікти існували завжди, тому перші спроби їх осмислення ми можемо спостерігати вже в античну епоху, коли вже з'явилася необхідність виявити причини соціальної диференціації та розподілу суспільства на прошарки. Наприклад, як змагання людини з природою, або із собі подібними, описує конфлікт Епікур. Так його думка стала доктриною конфлікту, що була провідною аж до часів римської філософії державності. До того ж, розглядаючи сьогодишню філософію разом з теорією державності можна прослідкувати погляд Епікура, який наголошує, що є можливість утримувати людей від незаконних вчинків тільки за допомогою застосування боязні відповідальності [2].

Не дивлячись на те, що конфлікти з'являються в повсякденному житті майже постійно, виникають труднощі з виокремленням їх опису, лише на підставі причин та протікання. І.Грунвальд, у цьому контексті, не лише висловлює обурення щодо значної кількості спроб дати визначення терміну

"конфлікт", але також зауважує, що цей термін співпадає з такими поняттями, як "суперництво", "непорозуміння", "боротьба", "спір", "змагання", "агресія", "соціальне напруження", "неузгодженість", "непостійність", "насилля", до того ж, це тільки низка зразків [16].

У сьогоденні, осмислення конфлікту поширюється в двох підходах. Відповідно до першого, конфлікт розкривається, як сутичка між сторонами, думками, силами. Іншими словами, поняття конфлікту розглядається в широкому контексті, що охоплює не лише міжособистісні суперечки, а й конфлікти в неживій природі. Цей метод вважає, що терміни "конфлікт" і "протиріччя" є тотожними. Внаслідок цього конфлікт розглядається, як необхідна частина будь-якого процесу вдосконалення. В іншому варіанті підходу, конфлікт тлумачиться як сутичка інтересів, суджень, цілей, ставлень і точок зору, які направлені в протилежних напрямках.

Наразі в конфліктології не існує єдиного визначення поняття «міжособистісний конфлікт». Багато філософів, психологів і конфліктологів інтерпретують це явище по-різному.

Міжособистісний вид конфліктів є одним з найпоширеніших видів, так як відбувається між людьми будь-якого ступеня близькості, а отже зустрічається частіше інших.

Німецького психолога К. Левіна вважаються першим, хто почав вводити поняття «міжособистісний конфлікт». Він говорить про те, що правильне визначення міжособистісного конфлікту «конфлікт між власними та примушуючими силами».

Значимість протиріччя або суперечки залежить від вагомості інтересів, потреб і цінностей. Конфлікт - це "психологічна ситуація, в контексті якої, на особу одночасно впливають супротивно спрямовані сили, орієнтовно однакової

міри". Американський соціальний психолог Девід Майерс пропонує визначати міжособистісний конфлікт як зіткнення протилежних цілей, мотивів, точок зору інтересів учасників взаємодії.

Г.І. Козирєв визначає міжособистісний конфлікт як зіткнення окремих особистостей в процесі їх взаємодії [6]. Е.М. Бабосов розуміє міжособистісний конфлікт як зіткнення несумісних бажань, прагнень і установок партнерів у спілкуванні [1].

Найбільш популярною класифікацією є поділ конфліктів на сфери. Частіше зіткнення інтересів зустрічаються в сімейно – побутовій сфері і конфлікти в організації. Виходячи з визначень міжособистісного конфлікту, виділяють його загальні відмінні ознаки:

1. Протиріччя відбуваються відкрито, обидві сторони усвідомлюють, що в даний момент вони знаходяться в стані напруження.
2. Чим міцніше взаємини між учасниками конфлікту, тим гостріше він проходить.
3. Міжособистісні конфлікти відрізняються підвищеною емоційністю між конфліктуєчими суб'єктами.
4. Типова тактика при виявленні міжособистісного конфлікту - придушення. Люди завжди ставилися до конфлікту виключно як до негативного явища, який несе деструктивні наслідки. Бажання вступати у відкрите протиборство завжди мінімальне, тому що люди не хочуть псувати відносини та втрачати свої ресурси.

До деструктивних функцій міжособистісних конфліктів відноситься емоційне напруження в період усієї взаємодії, руйнування існуючих відносин, припинення спільної діяльності.

Незважаючи на це, конфлікт має і конструктивні функції, до яких відносяться:

1. Пізнавальна - протиріччя виникає услід неблагополучних взаємовідносин між сторонами конфлікту або виникнення предмету спору.
2. Розвиваюча - протиріччя призводить до розвитку відносин між суб'єктами.
3. Перебудовна – конфлікт призводить до поліпшення відносин, зняття протиріч і зменшення стресу.
4. Інструментальна - конфлікт виступає способом вирішення накопичених протиріч.

Міжособистісні конфлікти базуються на міжособистісних відносинах. Вони виникають як серед близьких один одному людей, так і між знайомими, або людьми, які тільки що зустрілися.

Психологи відзначають, що чим ближче і міцніше відносини між суб'єктами, тим гостріше і болючіше сприймається конфлікт. Тому часто люди ігнорують передумови до конфліктів, не бажаючи псувати існуючі відносини. Це бажання змінюється, коли у сторін відбувається усвідомлення того, що іншим способом, окрім як вступити у конфлікт, проблему вирішити неможливо.

1.2. Теоретичні підходи до вивчення міжособистісних конфліктів

Вивчення міжособистісних конфліктів базується на деяких підходах, запропонованих відомими філософами, психологами та конфліктологами. На сьогоднішній день в психологічній науці поширені декілька головних підходів для розуміння конфлікту.

Психоаналітичний підхід пов'язаний насамперед з ім'ям З. Фрейда, який вважав, що вияв рухливості та перебігу духовного життя – це саме внутрішній конфлікт особистості. Він запевняв, що внутрішньо-особистісний конфлікт допомагає особистості розвиватись, однак коли зустрічаються протилежні сили, результати цієї зустрічі неможливо передбачити. Через це, трапляється ситуація, коли особистість починає їх пригнічувати [13].

Ситуаційні підходи до вивчення конфлікту представлені перш за все біхевіористичною традицією. Це не дивно, адже для біхевіористів центральним предметом уваги є поведінка в її різних формах та проявах, тому і їх інтерес до конфліктів обмежувався головним чином спостереженням за зовнішніми проявами конфліктів - в першу чергу міжособистісних і міжгрупових. Згідно з біхевіористичною парадигмою, існує зв'язок між впливами, так званими стимулами і відповідною поведінкою людини, як прояв реакції на них. Це є основним законом пізнання людської поведінки. В наслідок цього було сформовано основну схему біхевіоризму «стимул - реакція», яка привела їх до іншої схеми «фрустрація - агресія», яку можна застосувати в контексті конфлікту, як «ситуація - конфліктна поведінка».

Першими науковими дослідженнями, що встановили звичай вивчати конфлікт, як реакцію на зовнішні чинники, є праці групи психологів Єльського університету (США) під керівництвом Д. Долларда. Вони використовували концепції З. Фрейда і К. Левіна, які запропонували іншу гіпотезу конфлікту, зосереджену на фрустраційно-агресивному аспекті, на вивченні агресії і створенні фрустраційної детермінації агресії. У представленій концепції розглядається точка зору, що Конфлікти мають біосоціальні причини, де агресивність індивіда є біологічним аспектом, а фрустрація є соціальною причиною. Фрустрація завжди передуює агресії, і ситуації поведінки з вираженою агресивністю зазвичай вказують на наявність фрустрації.

Соціально-психологічні конфлікти в рамках концепції фрустраційної детермінації агресії розуміються насамперед як особлива форма агресивної відповіді на фрустраційну ситуацію. До того ж, початкова ідея про фрустрацію як перешкоду у здобутті бажаного, поширюється до такого рівня, коли ситуацію вважають фрустраційною навіть за умови, що особа стає свідком агресії, спрямованої на іншу особу. Соціальний підхід до вивчення конфліктів пов'язаний з дослідженнями конфлікту, як реакції на будь-які незвичайні фактори зовнішньої ситуації М. Дойча і М. Шерифа в області міжгрупових конфліктів. Починаючи з 1948 року М. Дойчем були проведені сотні досліджень. Вивчалися кооперативні та конкурентні відносини як всередині груп, так і між ними. Результати багатьох досліджень можна визнати в теорії кооперації та конкуренції, яка базується на двох ключових принципах: один пов'язаний з характером взаємозалежності між цілями людей, що беруть участь у конкретній ситуації, а інший - з типом їхніх дій.

«Закон соціальних відносин» має ключове значення в теорії М. Дойча, відповідно до якого кооперація розглядається як готовність надавати допомогу, відкритість в комунікації, довіра, чутливість до суспільних вподобань і прийняття інтересів інших, зосередження на взаємній владі, а не на диференціації влади. Так само і конкуренція, вона може бути викликана тактикою залякування, загрози і хитрощів, намагання збільшити різницю між власною силою та силою інших. Таким чином, в теорії М. Дойча конфліктна феноменологія описується як наслідок об'єктивного зіткнення інтересів.

Інший підхід має назву когнітивний, за рахунок якого інтерес до провідного значення когнітивних процесів в управлінні взаємодією людей, до тих індивідуальних картин, які складаються у людини через розуміння, осмислення образу світу.

Пропозиція Ф. Хайдера присвячена аналізу залежності системи установок особистості і його обізнаністю щодо установок в поведінці інших людей. Відповідно до теорії Хайдера, конфлікт виникає тоді, коли встановлення балансу неможливо в силу того, що «певне відношення єдності, приписуване умовами балансу, для однієї людини виключається внаслідок існування відносини єдності з боку іншої людини» [17], тобто інтерпретація природи соціально-психологічного конфлікту полягає в тому, що існує певна суперечність між системою мислення індивіда та його знаннями про думки і дії інших, а також між системами мислення окремих особистостей.

1.3. Системи профілактики виникнення та запобігання міжособистісних конфліктів в організації

Соціальне життя людей протікає в складі тих чи інших організацій: виробничих, фінансових, комерційних, наукових, освітніх, громадських і т.д. [3].

Причинами зіткнень можуть бути такі проблеми як: матеріальні ресурси, владні повноваження, статусно-рольові відмінності і багато іншого. Отже, існують нерівності у виокремленні джерел та розбіжностей у здатності керівництва здійснювати функції влади, що в свою чергу і може викликати конфлікт.

Організація - це складник соціальної системи та найбільш поширена форма існування спільнот людей, першочергова одиниця суспільства [14].

Психологічним аспектом в організації є упорядковане об'єднання індивідів, що взаємодіють між собою на основі загальних цілей і інтересів. Розрізняють формальну організацію, яка має адміністративно - юридичний статус та ставить індивіда в залежність від знеособлених, функціональних зв'язків і норм поведінки; та неформальну організацію, що представляє собою

спільність людей, об'єднаних особистим вибором і неформальним спілкуванням. Якщо з яких - небудь причин в нормах поведінки, взаємодії між співробітниками або цілях і інтересах співробітників організації виникає розлад або конфлікт - це впливає на діяльність і загальну працездатність співробітників в цілому [14].

Щоб полегшити і звести до мінімуму конфлікти, будь-якої організації необхідна профілактика конфліктів.

Профілактика конфліктів - це попередження конфліктів. Профілактика конфліктів полягає в створенні умов, які б мінімізували виникнення протиріч між співробітниками.

На сьогоднішній день проблема, пов'язана з врегулюванням конфліктних ситуацій є актуальною, адже на підприємствах, де для рішення загальної задачі необхідно дійти згоди, дуже часто виникають розбіжності, що в свою чергу іноді призводить до серйозного конфлікту інтересів. Безумовно, якщо конфлікт вже розгорівся, то його необхідно правильно і розумно вирішити, що під силу тільки компетентному керівнику, але запобігти конфліктам набагато легше, ніж вирішити їх. Варто сказати, що різні люди схильні в конфліктних ситуаціях вести себе по-різному, що так само позначається на успіх вирішення конфліктної ситуації [9]. Для цього потрібно провести ряд профілактичних заходів, що значно знизить кількість протиріч.

Конфлікт охоплює майже всі сфери людської взаємодії. Той чи інший конфлікт стає міжособистісним. Вміння розрізняти відтінки міжособистісних конфліктів, підстав, через які вони виникають і засобів регулювання - це важливі деталі у навчанні компетентних фахівців. Профілактика міжособистісного конфлікту - це його попередження. Вона використовується для створення умов, що заважають розвитку протиріч. Профілактика конфліктів дуже важлива, навіть важливіша за здатність уміло їх розв'язувати. З меншими зусиллями, витратами

часу, можна запобігти навіть незначним руйнівним наслідкам успішно вирішеного конфлікту [10].

Профілактика може проводитися за чотирма спрямуваннями.

1. Формування підходящих умов, для запобігання виникнення та негативного розвинення передконфліктних ситуацій;
2. Покращення умов управління організацією, її утворення та нормальної діяльності;
3. Ліквідація соціально та психологічно обумовлених підстав виникнення конфлікту;
4. Стимування факторів особистісного характеру, що призводять до появи конфлікту.

Об'єктивними умовами вважаються:

- створення сприятливих умов життєдіяльності людей (Такими є здоров'я, сприятливий клімат в родині, повагу в суспільстві, повноцінний відпочинок і матеріальна забезпеченість);
- необхідність забезпечити нормативну складову для вирішення типових конфліктних ситуацій, завдяки яким працівники зможуть впевнено відстоювати свої інтереси без розвитку конфліктної ситуації;
- справедливий і відкритий розподіл благ;
- заспокійливе матеріальне середовище, що оточує людину (Загальна обстановка, зручне розташування, освітлення, наявність кімнатних рослин, а також відсутність дратівливих шумів).

Організаційно-управлінські умови пов'язані з оптимізацією структури організації і функціональних взаємозв'язків (чіткий поділ вимог), максимальною відповідністю умінь і навичок з вимогами керівника, а також компетентністю

керівника, яка виражається в прийнятті оптимальних рішень, грамотному і відповідному стилі управління та розумної оцінки результатів [11]. Суспільно-психологічними причинами вважаються ті, що прямо зумовлені співіснуванням людей, аспектом їх залучення до соціальних спільнот.

Для збалансованої соціальної взаємодії виділено п'ять основних балансів:

1. Баланс ролей і рольової взаємодії (в ситуації соціальної взаємодії рольові сподівання партнерів співставляються з реальним розподілом ролей);
2. Рішення і дії знаходяться у взаємозалежному балансі (який потрібно тримати на комфортному рівні, втрата залежності від партнера або занадто велика залежність, що обмежує свободу, можуть спровокувати конфлікт);
3. Баланс взаємних послуг (люди свідомо чи несвідомо фіксують допомогу або люб'язність, що було надано їм, як і те, що було надано ними; у разі, коли баланс послуг порушується, то це призводить до порушення гармонії);
4. Баланс збитку (нанесення шкоди порушує збалансованість міжособистісної та міжгрупової взаємодії і може стати причиною конфлікту);
5. Баланс самооцінки і зовнішньої оцінки (значне розходження самооцінки і зовнішньої оцінки дає підстави для виникнення міжособистісних конфліктів);
6. Баланс відповідальності (якщо партнер бере на себе занадто велику чи занадто малу відповідальність, то така ситуація може привести до напруженості).

Один з найважливіших факторів профілактики - це теоретична підкованість в сфері конфліктології керівників і самих робітників. Попередження конфліктів - це управлінська діяльність, яка передбачає розпізнавання та усунення або підриив чинників, що спричиняють конфлікт, на ранній стадії, тим самим обмежуючи ймовірність виникнення або деструктивного розвитку конфлікту в подальшому. [4].

Проведення успішної профілактики конфліктів можливо за наявності уміння аналізувати конфліктні ситуації, володіння загальними теоретичними знаннями про природу конфлікту, його причини, типи та стадії протікання, сформульовані конфліктологією.

Для підтримки співробітництва і зміцнення дружніх відносин співробітників можуть бути використані наступні методи:

- Метод порозуміння, який розглядає організацію заходів, що націлені на долучення партнерів до співпраці. В ході проведення учасники дізнаються більше деталей один про одного, у них з'являються спільні інтереси, вони звикають до спільної роботи і вирішувати виникаючі проблеми [4];
- Метод емпатії, який допомагає розвинути здатність до співчуття та емпатії по відношенню до інших, розуміння і готовності надати підтримку і практичну допомогу в роботі.
- Метод збереження поваги до партнера, який розглядає визнання гідності і авторитета опонента, тим самим стимулює відповідне ставлення партнера до своєї гідності і авторитету.
- Метод взаємного доповнення передбачає опору на ті здібності одного з партнерів, якими не володіє інший. Врахування та вміння вдало використовувати і недоліки, і можливості людей, які перебувають у тісному контакті, може допомогти підвищити рівень взаємної довіри, поваги та співпраці, і таким чином уникнути конфліктів.
- Метод запобігання дискримінації особистості має на увазі відсутність виділення значущості одного партнера більше за іншого або яких-небудь відмінностей між ними. З цієї причини в управлінській практиці нерідко вдаються до елементів зрівняння матеріального спонукання для всіх працівників [4]. З точки зору запобігання конфліктам, методи зрівняння

дозволяють уникати виникнення неприємних емоцій, таких як заздрість, образа, які провокують конфлікти.

Необхідною якістю працівника є пунктуальність. Коли ви запізнюєтесь, як правило, ваш партнер може розцінити це, як висловлення неповажного ставлення. Якщо ви розумієте, що затримаєтесь, через непередбачувані обставини, правильним буде попередити людину заздалегідь. Ця настанова має на увазі не тільки появу на роботі, нараді, також передбачає слідування встановленим термінам виконання роботи. За для позбавлення від затримок, слід робити деякий запас часу для виконання завдань. Пунктуальність – є базовим аспектом ділового етикету, також важливі доброзичливість і привітність. Навіть при зухвалій поведінці необхідно проявити чуйність і співчуття. необхідно поважати думки інших, не дивлячись на те, що вони відрізняються. Існують люди, що дотримуються лише пари принципів: існує думка моя і неправильна, і не дивно, що саме ці люди нерідко виступають винуватцями конфлікту [7]. Зазначені принципи основні етичності в діловому спілкуванні є передумовою для утворення комфортного ґрунту для співпраці, завдяки якій не відбуваються деструктивні конфлікти.

З метою профілактики та вирішення конфліктів можна найняти одного або декілька фахівців в цій області. Конфліктологічний кабінет дозволить співробітникам мати можливість в будь-який час звернутися за професійною допомогою в конфліктній ситуації [12]. В якості спеціаліста, можна вибрати психолога, медіатора, або конфліктолога.

Профілактика міжособистісних конфліктів в колективі є дуже важливою частиною робочого процесу, вона має на увазі завчасне розпізнавання, усунення або послаблення конфліктогенних чинників і застосування необхідних мір. Управління конфліктами включає їх попередження і конструктивне завершення. [8].

Профілактика конфліктів – це формування рівноправних, чітко організованих з точки зору управління умов, які допомагають попередити появу доконфліктних ситуацій, а також усунути наявні підстави для конфлікту, сформовані особистісними особливостями працівників.

1.4 Основні гендерні відмінності у когнітивній та поведінковій сферах людини

Психологи почали вивчати відмінності між чоловіками і жінками в ХІХ столітті. Однак ці дослідження вже досягли великих успіхів у 20-х роках 70-гостоліття.

Безпосередній розвиток гендерної теорії пов'язано з роботами багатьох антропологів, які вивчали не європейців, підкреслюючи відмінності в розумінні соціальних ролей чоловіків і жінок, їх статусу, цінностей і т.д., саме антропологи першими задокументували культурні відмінності між чоловіками і жінками і вказали на їх різноманітність. Опубліковано в 1930-1940рр. дослідження М.Міда "Дорослішання на Самоа" (1928), "Стать і темперамент в трьох примітивних суспільствах" (1935) і "Чоловіки і жінки" (1945) – фундаментальні відмінності, від яких залежали прихильники розуміння гендеру як соціокультурного феномену[22].

Одним з найважливіших досліджень у цій галузі є дослідження Е.Маккобі та К. Джаклін, а це було їх спільне дослідження "Психологія гендерних відмінностей", вперше опубліковане в 1974 році, і є одним з найбільш цитованих публікацій з гендерної психології у всьому світі. З одного боку, огляд фіксує багато відмінностей між чоловіками та жінками, тоді, як з іншого боку, він підіймає питання про статистичну достовірність цих відмінностей і стверджує, що лише не значна різниця може розглядатися, як доведена, в агресії,

просторовій орієнтації, математичних та лінгвістичних здібностях. Крім того, автори вперше довели, що ці відмінності змінилися за десятиліття досліджень у зв'язку зі змінами в соціалізації[19].

Різниця між чоловіком і жінкою проявляється практично у всіх сферах людського життя. Гендерні відмінності наявні як у когнітивній, так і в поведінковій сферах особистості. У когнітивній сфері виділяються такі елементи, як відчуття, сприйняття, пам'ять, увага, уява та мислення. При аналізі відчуттів виявляються очевидні відмінності в областях зору, слуху, дотику, нюху і смаку.

У контексті обраної теми необхідно більш детально враховувати компоненти сприйняття, уваги і мислення. Якщо проаналізувати область сприйняття, представники чоловічої статі більш досконало сприймають час і простір. Чоловіча увага фокусується на весь об'єкт цілісно, а не тільки на його окремі частини, а жінки навпаки помічають більше деталей. У чоловічому сприйнятті чільне місце посідає також те, що чоловіки мають більше довіри до того, що бачать. Жінки навпаки, частіше довіряють тому, що десь почули.

Аналізуючи увагу, ми виявляємо, що у чоловіків переважає характер уваги, такий, як розподіл і стабільність, в той час як у жінок - обсяг уваги і здатність перемикає увагу. Для жінок характерна довільна увага, а для чоловіків в більшості випадків характерно прагнення до довільної уваги[20].

Якщо говорити про розумову сферу, то кора великих півкуль головного мозку більш розвинена у чоловіків, вона відповідає за логічне мислення, аналізування та порівняльні операції. У жінок більш розвинена лімбічна система, яка відповідає за емоційну сферу, інстинкти і гормональний фон. Чоловіки схильні мислити більш логічно, абстрактно та просторово, тоді як жінки схильні мислити більш конкретно, часто покладаючись на інтуїцію. Чоловіки

справляються з більшістю ситуацій і завдань керуючись раціональністю, а жінки використовують емоції. Частіше за все це призводить до появи конфліктів між представниками обох статей.

Різниця між жінками та чоловіками проявляється не лише на рівні когнітивних функцій, а й у їхній поведінці. Це призводить до радикально різної реакції чоловіків і жінок на одні й ті ж ситуації.

Тому в ситуаціях міжособистісного спілкування жінки проявляють більше емоцій, більш чутливі і вразливі, чоловіки, навпаки, більш стримані в прояві своїх емоцій. Жінки схильні багато говорити на досить абстрактні теми, а ось чоловіки, як правило, ведуть тільки ті розмови, які особливо актуальні для конкретної людини. конкретної теми чи проблеми.

Насправді відмінності в спілкуванні часто стають причиною конфліктних ситуацій. Дослідження І.В. Грошева виявило, що жінки та чоловіки мають різний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, які з'являються у їхньому житті. Чоловіки часто вдаються до "різких" виразів, а жінки частіше плачуть. Крім того, дослідження показують, що у чоловіків в конфліктних ситуаціях переважають стратегії суперництва і компромісу. У жінок стратегії співпраці та адаптації більш виражені[21].

Гендерна різниця проявляється відповідно і в ознаках агресивності. Представниці жіночої статі вбачають в агресивній поведінці способи самовираження, як засіб для вивільнення напруги, пов'язаної з емоціями, гнівом. Представники ж чоловічої статі ставляться до прояву агресивності, скоріше як до знаряддя і вважають її зразком поведінки, який прагне отримати різні соціальні і матеріальні винагороди [21].

Основним соціально-психологічним тенденціям, що виявляються в конфліктних ситуаціях, психологи відносять також і показники іміджу

"чоловічого" і "жіночого": чоловіки цінують перемогу і домінують над іншими людьми, над жінками, що проявляється в їх авторитарній поведінці і постійному прагненні до самоствердження. Жінки мають менше схильності до ризику. Чоловіки в конфліктах поведуться більш стримано, жінки показують свої почуття і емоції більш повно, їм потрібно поділитися своїми враженнями швидше, вони є більш чуйними (Л. Орбан-Лембрик)[23].

Жінки на ділових переговорах і в задушевних бесідах ставлять багато запитань, досить часто користуються повторами, не приховують сумніви і значущість спірних питань. Для позбавлення від нав'язування власних думок і висловити мінімальний рівень підтримки своєму партнерові, вони торкаються, посміхаються та сміються до співрозмовника, значно частіше ніж чоловіки. Жінки, також, чутливі до стану оточуючих і більш точно визначають ступінь свого особистого впливу на оточуючих. Чоловіки більш терпимі до агресії.

Жінки відчувають більше страждань, пов'язаних з конфліктами у відносинах з близькими людьми. Вони мають досвід переконання навіть при зниженні самооцінки. У чоловіків такі події не впливають на самооцінку, і в цілому, в них виходить відстоювати її більш рішуче. Чоловіки не схильні проявляти реакцію на негативний зворотній зв'язок, іншими словами використовують захисні механізми, особливо в якості компенсаторних дій, використовуючи стратегії самопрезентації, самозаспокоєння, не реагують на все, що може знизити самооцінку. Для жінок, найбільшим впливом на самооцінку - є зачіпання здатності до встановлення хороших відносини з іншими, а для чоловіків - незалежність. Дослідження Дж. Марточчіо та Є. О'Лірі демонструє статеву однаковість у проживанні стресу, пов'язаного з професійними аспектами в організаціях.

Всередині організацій з явно вираженими несприятливими гендерними відносинами існує конкуренція за працевлаштування та чільні посади, заважання

зросту по кар'єрній сходинці через ознаку статі (включно з обмеженням доступу до інформації), визнання представників інших статей аутсайдерами, палке бажання серед представниць жіночої статі довести надмірну компетентність, надмірну користь, засудження жінок – менеджерів родичами та друзями, прихильництво за гендерними критеріями. Але важливо, що психологи отримали дані про відмінності в мові між керівниками і підлеглими представниками за ознакою гендеру. Для менеджерів, і чоловіків і жінок, характерно говорити як чоловіки, а співробітникам нижчих посад - як жінки [24].

ВИСНОВКИ ДО 1 РОЗДІЛУ

1.1. Хоча у конфліктології досі не існує єдиного визначення конфлікту, більшість авторів зазначають, що конфлікт - це усвідомлене протиріччя між двома і більше суб'єктами відносин з приводу благ, ресурсів або інтересів.

Конфлікти мають не тільки деструктивну функцію, яка викликає емоційне напруження, руйнування існуючих відносин та припинення спільної діяльності, а й конструктивні. До конструктивних функцій конфліктів відносяться такі: пізнавальна, перебудовна, розвиваюча та інструментальна. Міжособистісні конфлікти безпосередньо залежать від міжособистісних відносин. Вважається, що чим ближче характер взаємовідносин між сторонами, тим гостріше і болючіше сприймається конфлікт.

1.2. Існує декілька загальних підходів до вивчення міжособистісних конфліктів: психоаналітичний, ситуаційний, фрустраційно-агресивний, соціальний та когнітивний. Всі ці підходи об'єднує те, що конфлікт визначається як засіб виявлення проблем та знаходження рішень та як такий, що стимулює в

деяких людях процес пізнання себе, схиляє до аналізу та оцінки власних суджень.

Особливої уваги при вивченні міжособистісних конфліктів заслуговують концепція фрустраційної детермінації агресії, яка розуміється як особлива форма агресивної відповіді на фрустраційну ситуацію, «закон соціальних відносин» в рамках теорії М. Дойча та розгляд конфлікту в «теорії поля» К. Левіна.

1.3. Основними причинами появи конфліктів в організації вважають матеріальні ресурси, владні повноваження, статусно-рольові відмінності тощо. Профілактика конфліктів полягає насамперед у створенні умов, які б мінімізували виникнення протиріч між співробітниками. Вона передбачає чотири напрямки дії. По-перше, це створення об'єктивних умов, що перешкоджають передконфліктним ситуаціям. По-друге, це оптимізація організаційно-управлінських умов створення та функціонування організацій. По-третє, усунення соціально-психологічних причин конфліктів. По-четверте, блокування особистісних причин виникнення конфліктів.

Для профілактики міжособистісних конфліктів слід створити такі умови: забезпечити теоретичну поінформованість керівників та співробітників щодо конфліктогенних чинників та їх попередження, зберігати та створювати позитивний клімат в організації, дотримуватись норм етики в організації та не нехтувати послугами фахівців, які б могли компетентно допомогти у виникненні конфліктних ситуацій.

1.4. Відмінності, пов'язані за статтю, наявні як у когнітивній, так і в поведінковій сферах особистості. Тому звертати увагу на ці відмінності та знаходити різні способи мислення щодо конфліктних ситуацій важливо для того, щоб знайти найефективніші шляхи запобігання та вирішення цієї проблеми в майбутньому. Наявні розвідки з цієї теми висвітлюють деякі аспекти ролі статі в конфлікті.

Майбутні дослідження повинні бути зосереджені на гендерних відмінностях між чоловіками та жінками. Вивчення цієї теми повинно фокусувати увагу на тому, як гендер впливає на розуміння та відчуття конфлікту окремими людьми та групами. Дослідження гендерних питань розширюють способи мислення про конфлікти, справедливість та соціальні зміни.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА ВИБІРКИ ТА МЕТОДІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою цієї роботи стало визначення особливостей міжособистісних конфліктів в організаційному середовищі жінок та чоловіків. У цьому розділі представлено методики, завдяки яким буде проводитись подальше дослідження.

Для проведення емпіричного дослідження нами було поставлено такі задачі:

1. Дослідити різні аспекти міжособистісних відносин в організації серед жінок та чоловіків.
2. Виявити особистісні схильності до конфліктної поведінки та певні стилі вирішення конфліктної ситуації.
3. Дослідити та порівняти особливості міжособистісних конфліктів в організації серед жінок та чоловіків.

Характеристика вибірки: нами було проведено дослідження, вибірку якого склали 50 чоловік, які працюють в одній організації: 25 чоловіків та 25 жінок віком від 20 до 32 років. Всі досліджувані є співробітниками однієї організації, знаходяться на рівних посадах. Зазначена організація спеціалізується на сфері обслуговування.

Процедура проведення дослідження: кожному учаснику дослідження було запропоновано пройти опитування у гугл формі, а саме відповісти на питання конкретних методик. Отриманні результати, було проінтерпретовано, та зібрано в узагальненому вигляді. Після чого, за бажанням досліджуваних, їм були надані отримані результати дослідження за кожною методикою та всього дослідження загалом.

Для проведення дослідження було використано такі методики: Опитувальник міжособистісних відносин; Методика Томаса - Кілмана на

виявлення провідної поведінки в конфліктній ситуації; «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі); Методи статистичної обробки даних: t-критерій Стюдента для незалежних вибірок, кореляційний аналіз за Пірсоном.

1. Опитувальник міжособистісних відносин

Опитувальник міжособистісних відносин OMB (Fundamental Interpersonal Relations Orientation, FIRO-B) - особистісний опитувальник, розроблений американським психологом Вільямом Шутцем (William Schutz) в 1958 на основі власної теорії міжособистісних відносин.

Методика призначена для діагностики різних аспектів міжособистісних відносин і вивчення комунікативних особливостей особистості. Опитувальник аналізує поведінку людини в контексті трьох базових областей міжособистісної потреби особистості: «включення», «контролю» і «афекту». Усередині представлених областей беруться до врахування такі напрями: виражена поведінка людини, тобто її думка щодо інтенсивності свого поводження; і поведінку, необхідну людині від оточуючих, інтенсивність якої є оптимальною для неї.

Включеність (Ie) - Демонстрована (виражена) поведінка самого індивіда.

Включеність (Iw) - Поведінка, очікувана (необхідна) індивідом від оточуючих.

Контроль (Ce) - Демонстрована (виражена) поведінка самого індивіда.

Контроль (Cw) - Поведінка, очікувана (необхідна) індивідом від оточуючих.

Афект (Ae) - Демонстрована (виражена) поведінка самого індивіда.

Афект (Aw) - Поведінка, очікувана (необхідна) індивідом від оточуючих.

Інструкція: "Ця анкета призначена для оцінки того, як ви зазвичай взаємодієте з іншими людьми. Тут немає правильних чи неправильних відповідей. Іноді люди схильні відповідати на запитання так, як вони вважають за потрібне. Але в даній ситуації береться до уваги, Ваша поведінка насправді. Окремі запитання мають схожість між собою. Однак вони все одно мають різне значення. Будь ласка, відповідайте на кожне запитання окремо, ігноруючи інші. Час на відповіді на запитання не обмежений, але не думайте над кожним з них надто довго. Для кожного твердження оберіть відповідь, яка найкраще описує вас: зазвичай (2) часто (3) іноді (4) інколи (5) рідко (6) зовсім не так.

Результати анкети оцінюються за допомогою "ключа". За кожну відповідь, відповідну до ключа, нараховується один бал. Сума балів є первинною оцінкою, отриманою за визначеним критерієм. Отже, отримуються числові значення, відповідні до всіх шістьох первинних шкал, що є цілими числами в діапазоні від 0 до 9.

Крім того, при аналізі даних звертається увага на коефіцієнти, які є комбінаціями балів за основними шкалами. Це дає змогу розрахувати індекс міри взаємодії всередині та між особистісними рисами міжособистісних потреб ($e+w$) та індекс неузгодженості міжособистісної поведінки ($e-w$).

2. Методика Томаса - Кілмана на виявлення провідної поведінки в конфліктній ситуації

Дана методика призначена для вивчення схильності особистості до конфліктної поведінки та виявлення специфічних стилів вирішення конфліктів. Методика може бути використана як посібник для вивчення адаптивних і комунікативних рис особистості та стилів міжособистісної взаємодії. Опитувальник вказує на типові реакції людини на конфлікт, їх ефективність та

адекватність, а також надає інформацію про інші можливі способи вирішення конфліктних ситуацій.

К. Томас виділяє наступні методи управління конфліктами

а) конфлікт (конкуренція, суперництво).

а) конфлікт (конкуренція, суперництво): принесення в жертву інтересів інших заради задоволення власних інтересів;

б) пристосування (поступка): жертвування власними інтересами на користь інших, на відміну від конфронтації;

в) компроміс (поступка) - угода, досягнута шляхом взаємних поступок сторін, що сперечаються;

г) ухилення (уникнення, нехтування). Характеризується як відсутністю бажання співпрацювати, так і відсутністю схильності до досягнення власних цілей; г) ухилення (уникнення, ігнорування): відсутність бажання співпрацювати і відсутність схильності до досягнення власних цілей;

д) співпраця: в результаті якої, учасники конфлікту знаходять альтернативу, що цілковито задовольнить потреби кожної сторони.

Опитувальник складається з 30 пар тверджень, що стосуються різних моделей поведінки людини в конфліктних ситуаціях. З кожної пари тверджень необхідно вибрати одне, яке найбільш точно відображає ставлення респондента до конфліктної ситуації, і позначити його на бланку відповідей.

Результати обробляються за допомогою ключа, де кожна відповідь "А" або "Б" дає уявлення про кількісне вираження: конфлікт, співпраця, компроміс, уникнення та примирення. Якщо відповідь збігається із зазначеним у ключі, ставиться "1", якщо не збігається - "0". Кількість балів, набраних респондентом

за кожною шкалою, свідчить про вираженість його схильності до відповідного стилю поведінки в конфліктних ситуаціях.

3. «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі)

Техніка розроблена Т. Лірі (1954) для дослідження уявлень досліджуваних про себе та свій ідеальний "Я", і для позначення особливостей людських стосунків у малих групах. Виявляє домінуючий тип ставлення до себе в самооцінці та оцінці інших; виділяються два елементи: "домінування - підпорядкування" і "дружелюбність - агресивність".

Інструкція "Наведено судження про характер людини та її стосунки з іншими. Необхідно уважно прочитати кожне з суджень та оцінити, чи співпадає воно з вашим уявленням про свою особистість. Позначте знаком "+" кількість суджень, які відповідають вашому образу "Я", і знаком "-" кількість суджень, які не відповідають. Намагайтеся відповідати правдиво. Якщо ви не впевнені, не ставте знак "+". Оцінивши своє справжнє "Я", ще раз прочитайте всі твердження і позначте ті, які відповідають вашому ідеальному "Я".

Спочатку підраховуються бали за допомогою ключа опитувальника.

На другому етапі ці бали необхідно перенести у вигляд діаграми.

На третьому етапі використовується формула для визначення балів за двома ключовими показниками: дружелюбності та домінантності.

Таким чином, система оцінок 16 міжособистісних змінних трансформується у два цифрові індекси, що характеризують сприйняття досліджуваним зазначених параметрів. В результаті аналізується профіль особистості та визначається тип ставлення до оточуючих.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ СПІВРОБІТНИКІВ РІЗНОЇ СТАТІ

У цьому розділі представлено результати проведеного емпіричного дослідження, які дають змогу окреслити основні особливості та відмінності відношення та домінуючої поведінки у конфліктних ситуаціях між жінками та чоловіками. Також, описано позиції, які займають респонденти в міжособистісних відносинах.

3.1. Діагностика різних аспектів міжособистісних відносин і вивчення комунікативних особливостей чоловіків і жінок

Вивчення різних аспектів міжособистісних стосунків, діагностика особистісних та комунікативних характеристик проводилось за допомогою методики «Опитувальник міжособистісних відносин».

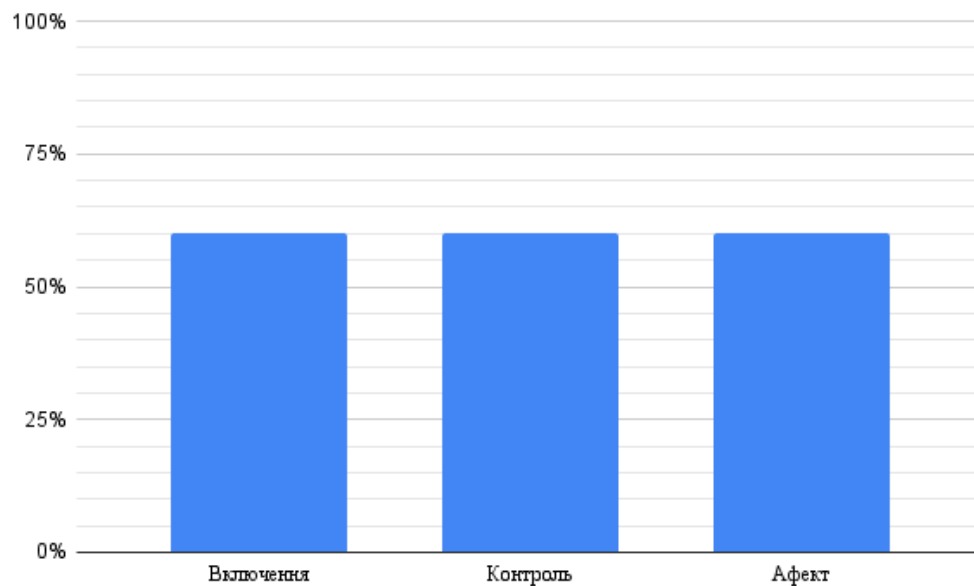


Рис 3.1. Значення вираженої поведінки у жінок

Результати проведеної методики вираженої поведінки серед жінок представлені на рисунку 3.1.

За результатами видно, що досліджувані набрали однакову кількість значень. А саме середні показники за шкалою «Включення» - 60%, за шкалою «Контроль» – 60%, а шкала «Афект» теж – 60%.

Такі результати кажуть про те, що жінки мають потребу створювати та зберігати задовільні відносини з людьми, спираючись на контроль та силу авторитетів, тобто така поведінка варіюється від прагнення контролювати та керувати іншими до необхідності бути контрольованим кимось, тобто бути позбавленим відповідальності.

Також, досліджувані схильні створювати та підтримувати задовільні відносини з іншими людьми на основі взаємодії та співпраці, про що кажуть ідентичні за числовими показниками результати шкали «Включення».

Показники шкали «Афекту» показали, що досліджувані на середньому рівні мають потребу в утриманні в гармонійних стосунків, спираючись на любов та емоційні відносини. Це можна пояснити тим, що в роботі емоційні стосунки перекриваються більш раціональною та стриманою поведінкою.

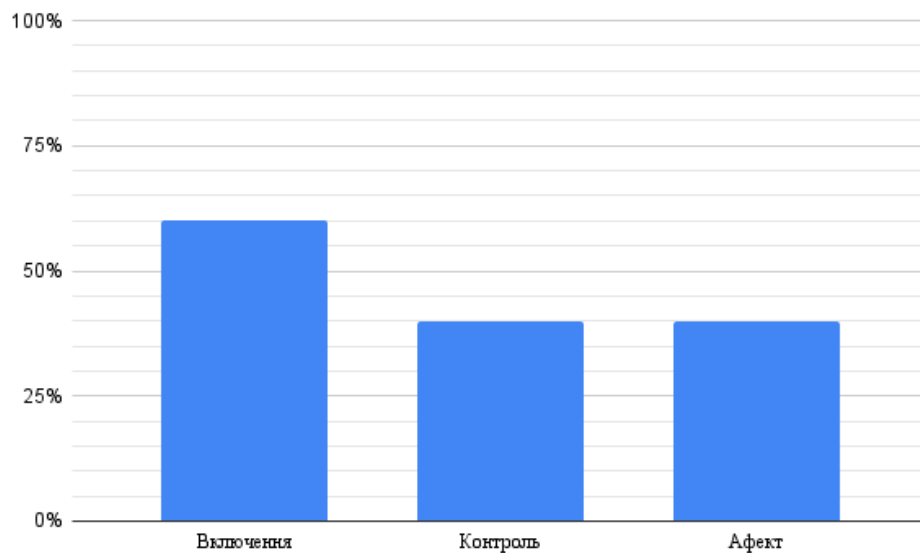


Рис. 3.2. Значення очікуваної поведінки у жінок

За результатами діаграми, що показує очікувану поведінку у конфліктних ситуаціях серед жінок, що показана на рисунку 3.2, виявилось, що шкала «Включення» має найвищі показники – 60% тоді коли шкали «Контроль» та «Афект» набрали менше балів та становлять 40% та 40% відповідей.

Такі результати означають те, що досліджувані прагнуть до того, щоб інші запрошували їх приймати участь в їхній діяльності, прагнули бути в їхньому суспільстві навіть тоді, коли досліджувані не докладають до цього ніяких зусиль.

Говорячи про «Афект» та «Контроль», то жінки поставили такий вид поведінки в конфліктних ситуаціях на друге місце. Це показує, що досліджувані менше хотіли б мати контроль над поведінкою інших людей та контроль над своєю поведінкою з боку суспільства. Для жінок такий вид поведінки в конфліктних ситуаціях не бажаний, так як і потреба в емоційно близьких контактах з іншими. Все ж таки досліджувані вважають, що в конфліктних та напружених ситуаціях не слід занадто проявляти зближення на емоційному рівні з іншими людьми.

Серед опитаних чоловіків результати значень вираженої поведінки представлені на рисунку 3.3:

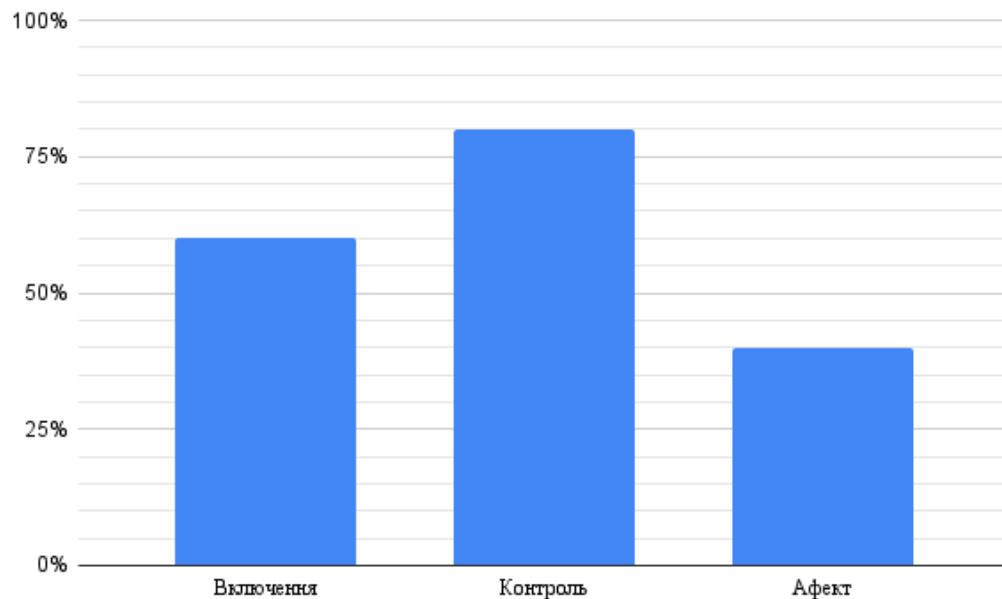


Рис. 3.3. Значення вираженої поведінки у чоловіків

За результатами видно, що за шкалою «Включення» досліджувані набрали також середні показники - 60%, за шкалою «Контроль» показники виявились найвищими – 80%, а шкала «Афект» набрала найменше балів – 40%.

Такі результати свідчать про те, що чоловіки мають виражений стиль поведінки в міжособистісних стосунках, який схильний контролювати інших та мати домінуючі характеристики в конфліктних ситуаціях.

Також часто досліджувані схильні до потреби бути в гарних та гармонійних стосунках з іншими людьми, співпрацюючи з ними та встановлювати контакт за рахунок включення та уваги до інших.

Рідко чоловіки віддають перевагу в робочому колективі встановлювати та зберігати стосунки, спираючись на емоційні прояви. Зазвичай вони не прагнуть

близьких стосунків з іншими та спілкуються зі всіма більш на одному рівні – товариському.

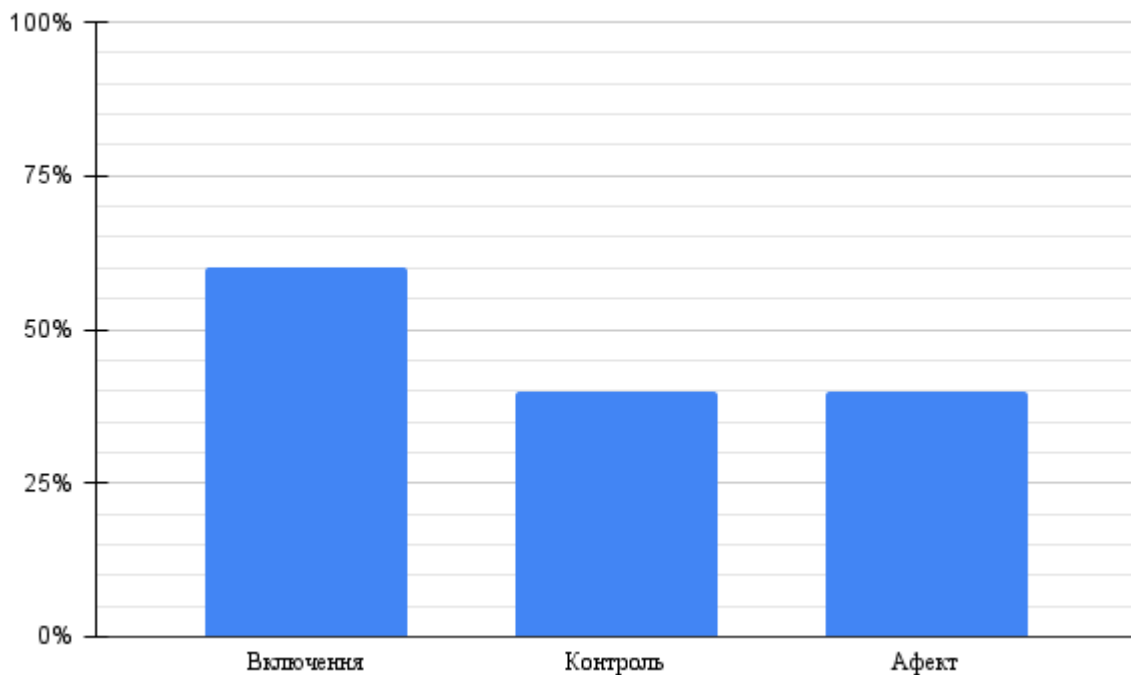


Рис. 3.4. Значення очікуваної поведінки у чоловіків

Результати діаграми показників очікуваної поведінки серед чоловіків, зазначені на рисунку 3.4, показали, що шкала «Включення» є найбільш вираженою – 60%, шкали «Контроль» та «Афект» знаходяться на одному рівні за значеннями – 40% відповідей.

Як виявилось, більшість чоловіків мають однакову тенденцію бажаної поведінки в стосунках з іншими. Досліджувані вважають, що потреба влаштовувати та підтримувати відносини з людьми повинна здійснюватися на основі взаємодії та співпраці. Така поведінка виражає зацікавленість іншими, включення та приналежність до чогось. Також з точки зору самооцінки така потреба проявляється в бажанні відчувати свою цінність та значимість з боку інших.

Окрім цього, на більш середньому рівні, досліджувані вбачають результат гармонійних взаємовідносин з іншими спираючись на контроль, авторитетність та силу. Тобто, бажана поведінка з іншими включає в себе достатню повагу до інших, а також отримання поваги до себе.

Поведінка, що включає в себе потребу зав'язувати близькі контакти з іншими людьми, любити та бути улюбленим серед людей є помірно бажаною для досліджуваних.

3.2. Вивчення схильності співробітників різної статі до конфліктної поведінки та виявлення специфічних стилів вирішення конфліктів

Прояв тенденцій до конфліктної поведінки та виявлення конкретних стилів подолання конфлікту вивчалось за допомогою методики Томаса - Кілмана на виявлення провідної поведінки в конфліктній ситуації.

Результати проведення методики серед жінок зазначені на рисунку 3.5:

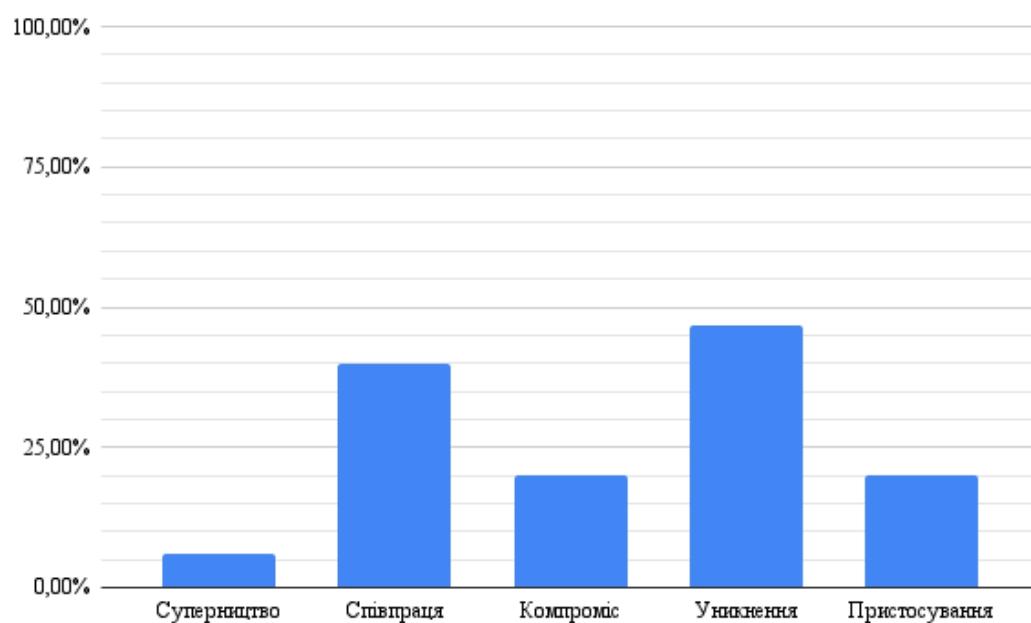


Рис. 3.5. Домінуюча поведінка в конфліктних ситуаціях у жінок

Максимальну кількість балів досліджувані набрали за шкалою «Уникнення» - 46,6%, трохи нижчі значення мають показники за шкалою «Співпраця» - 40%. На третьому місці за значенням стоять шкали «Пристосування» - 20%, та «Компроміс» - 20%. Найменші показники виявились за шкалою «Суперництво».

Отримані показники за шкалою «Уникнення» показують, що жінки, в більшості, схильні до добровільної відмови від боротьби та здачі своєї позиції. Тобто надають перевагу віддати право вирішення проблеми у руки опонента. Це часто може вказувати на безвихідні ситуації, або на не велике бажання досліджуваних впоратися з конфліктною ситуацією, яка виникла. Уникнення або відхід від вирішення проблеми може бути результатом попереднього безуспішного намагання до реалізації своїх інтересів, використовуючи інші домінантні стратегії.

Результати показують, що у конфліктних ситуаціях досліджувані також схильні до співпраці, що прийнято вважати особливо ефективним способом дії під час конфлікту. Така поведінка має на увазі відверте обговорення проблематики, та розглядає іншу сторону як підтримуючу, долучену до пошуків розв'язання ситуації.

Пристосування та компроміс також іноді використовуються досліджуваними як стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Тобто жінки іноді схильні значно поступитися власними прагненнями, якщо протилежна сторона конфлікту теж готова так вчинити. Частіше всього це пов'язано з не бажанням псувати відносини з колегами, а навпаки, зберегти нормальні стосунки.

Не дивно, адже суперництво як стратегія поведінки у конфліктній ситуації рідко розглядається досліджуваними в якості способу вирішення проблеми. Це

означає, що більшість жінок не здатні нав'язувати іншій стороні пріоритетні для себе рішення.

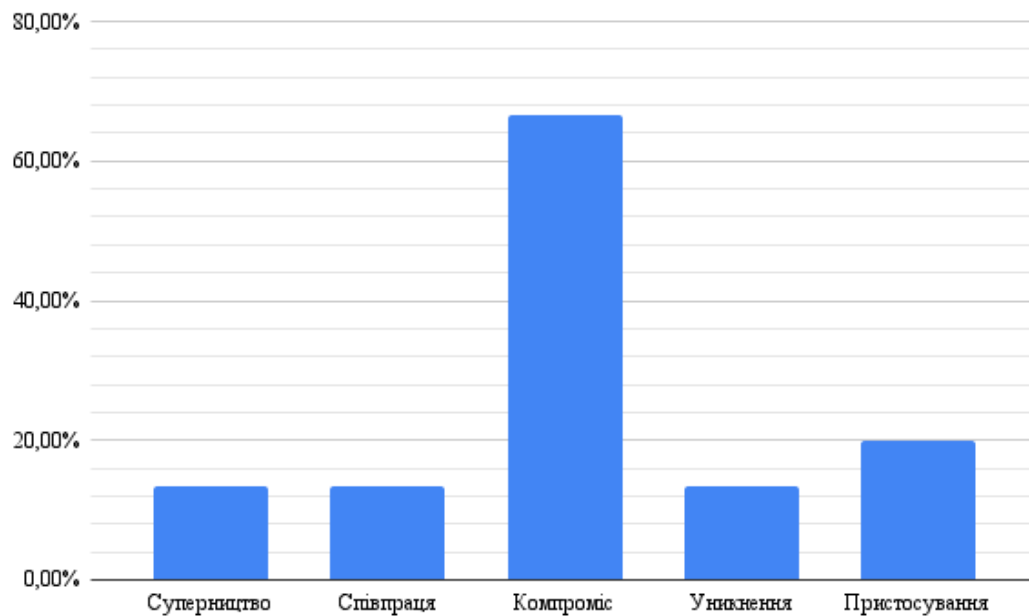


Рис. 3.6. Домінуюча поведінка в конфліктних ситуаціях у чоловіків

Результати проведеної методики серед чоловіків представлені на рисунку 3.6.

Діаграма результатів визначення поведінки в конфліктних ситуаціях досліджуваних показує, що домінуючою стратегією у конфлікті для чоловіків є «Компроміс» - 66,6%, на нижчому рівні значення знаходиться показник шкали «Пристосування» - 20%, шкали «Співробітництво», «Уникнення» та «Суперництво» мають найменшу кількість балів за відповідями досліджуваних – 13,3%.

Високі значення за шкалою «Компроміс» означають те, що чоловіки в конфліктних ситуаціях частіше всього намагаються завершити конфлікт відмовляючись від частини своїх вимог та поступаючись опоненту. Такі люди

готові визнати претензії іншої сторони частково обґрунтованими та можуть пробачити.

Нерідко досліджувані схильні до вирішення проблем у спілкуванні з іншими, спираючись на пристосування. Тобто чоловіки також можуть прийняти таку стратегію, коли признається своя неправота задля необхідності збереження добрих стосунків з опонентом.

Досить рідко серед досліджуваних зустрічаються прояви співпраці, коли конструктивне вирішення конфлікту відбувається за рахунок загального обговорення. Уникнення теж є найрідшим вибором чоловіків, тобто повна відмова від кооперативу. Рівень вираженості такої стратегії, як суперництво, теж знаходиться на мінімальному рівні, тобто чоловіки не схильні застосовувати боротьбу за свою сторону та нав'язувати іншій людині рішення, яке вважають вигідним для себе.

3.3. Вивчення людських стосунків у малих групах. Виявлення домінуючого типу ставлення до себе в самооцінці та оцінці інших

Дослідження взаємовідносин у малих групах та виявлення домінуючих типів ставлення до себе в самооцінці та оцінці інших проводилось за допомогою методики «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі).

Результати методики міжособистісних відносин серед жінок представлені у виді діаграми на рисунку 3.7:

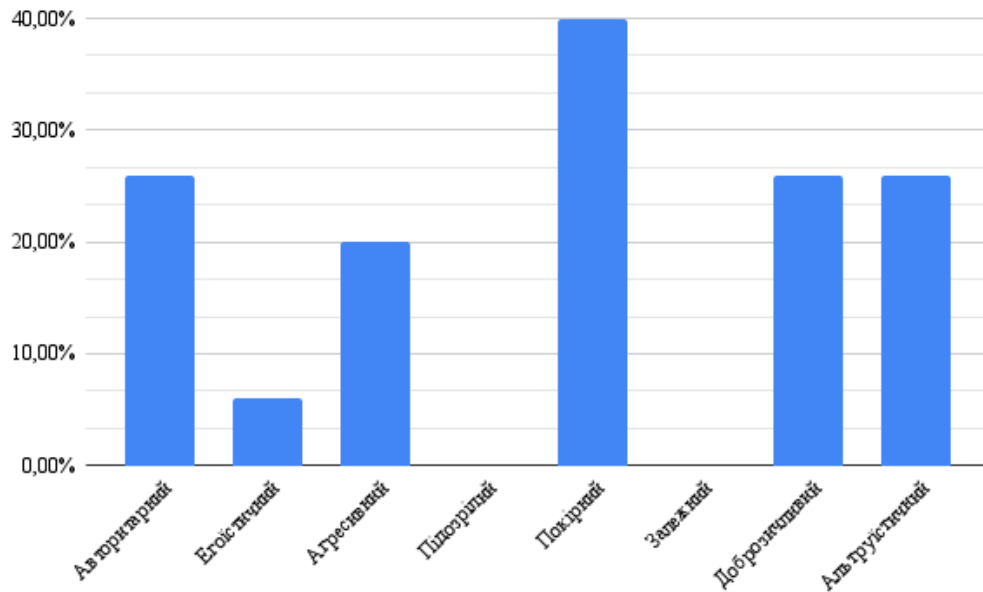


Рис. 3.7. Позиція в міжособистісних відносинах у жінок

Найбільші показники досліджуваних виявились за шкалою «Покірний» - 40%, на нижчому рівні знаходяться показники шкал «Авторитарний», «Доброзичливий» та «Альтруїстичний», з показником – 26%. Трохи нижче розташована шкала «Агресивний» - 20%. Найменш вираженою є шкала «Егоїстичний» - 6%. А вираженість шкал «Підозрілий» та «Залежний» зовсім відсутні.

Більшість зупинили свій пріоритетний вибір на шкалі «Покірний», яка виявляє слабовільність характеру, схильність поступатися іншим у всьому, тенденцію до ставлення себе на останнє місце, пасивності та прагненні знайти опору в комусь більш сильному.

Середній показник шкали «Авторитарний» може говорити про впевненість жінок у своїй компетентності, як фахівця, завзятість у роботі. Також досліджувані схильні до співробітництва, гнучкі і прагнуть знаходитись у згоді з оточуючими, допомагати, проявляти співчуття, турботу та вміють підбадьорити колег, а також схильні до ідеалізації гармонії міжособистісних

відносин, про що свідчать результати шкал «Доброзичливий» та «Альтруїстичний».

Трохи нижче за частотою вибору стоїть шкала «Агресивний». Тобто, у більшості досліджуваних не виражена тенденція до домінування та орієнтація на потребу командування іншими. Такий тип міжособистісних відносин може виявляти схильність до ригідності установок, низька спонтанність та завзятість при прагненні досягнути мети. Не дивлячись на це, більшість досліджуваних у відносинах з іншими, інколи можуть проявляти прямолінійність та наполегливість.

Відсутній вибір шкали «Підозрілий» та «Залежний» свідчить про те, що більшість досліджуваних довірливі у стосунках, не злопам'ятні та вбачають більше позитивного, аніж незадоволення чимось. А найнижчий показник за шкалою «Егоїстичний» характеризують досліджуваних як чесних та ввічливих по відношенню до інших.

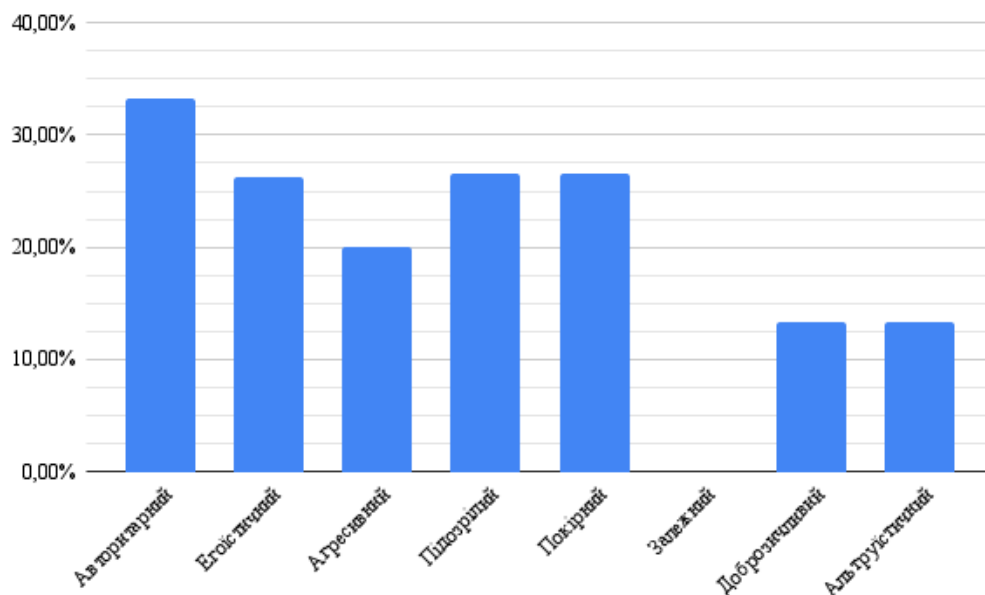


Рис. 3.8. Позиція в міжособистісних відносинах у чоловіків

Результати проведення методики серед чоловіків мають наступні показники, що представлені на рисунку 3.8.

Результати показують, що серед досліджуваних більшість обрали шкалу «Авторитарний» - 36%, на другому місці, з однаковими ступенями за значенням стоять шкали «Егоїстичний», «Підозрілий» та «Покірний» - 26,6%. Трохи менший показник має шкала – «Агресивний» - 20%. Найменш вираженими є шкали «Доброзичливий», «Альтруїстичний» - 13,3%. Рівень вираженості шкали «Залежний відсутнє».

Виявилось, що чоловіки у взаємовідносинах з іншими часто схильні до домінування, незалежного стилю міжособистісних відносин, з відчуттям особистої переваги. Домінування тут менш орієнтоване на інтереси групи, не виявляється через прагнення бути прикладом для наслідування, заражаючи людей власними переконаннями.

Також досить високу вираженість має шкала «Егоїстичний», що каже про прагнення бути вище за інших, триматися осторонь. Провідними характеристиками цієї шкали є самозакоханість, себелюбство, відчуженість, зарозумілість. Окрім цього, досліджувані мають схильність до критичності, підозрілості, скептицизму, що підтверджується даними, отриманими зі шкали «Підозрілий». Це може створювати чоловікам труднощі у налагодженні інтерперсональних контактів, через можливе розчарування в людях та побоювання поганого ставлення.

Проте, Досліджувані мають досить виражений прояв покірності, що каже про вміння поступатись, приймати до уваги думки колег та чесно і слухняно виконувати свої робочі обов'язки.

Шкала «Агресивний» показує, що досліджувані досить щирі та прямолінійні у відносинах з іншими, через це може проявлятися готовність допомагати іншим.

Невисокі результати інших шкал підтверджують характеристики попередніх виборів досліджуваних.

3.4 Визначення відмінностей серед жінок та чоловіків за t-критерієм Стьюдента для незалежних вибірок та кореляційного аналізу за Пірсоном

Результати порівняння характерологічних тенденцій в поведінці за методикою Т.Лірі.

Таблиця 3.1

Рівень значущості відмінностей між групами та характерологічними тенденціями поведінки.

	Показники за групами співробітників				
	Чоловіки		Жінки		p (за t-критерієм)
Змінні	μ	σ	μ	σ	
Авторитарний	8.67	4.2839678982	8.54	4.1553178779	0.08
Егоїстичний	8.8	2.2103651928	7.4	2.9471535905	0.38
Агресивний	8.8	2.6511453051	7.73	2.086236073	0.32
Підозрілий	8.1	3.8147583085	6.87	2.5033311141	0.27
Покірний	7.27	4.8176263667	8.47	3.3988793671	0.20
Залежний	7.06	2.9146591731	7.47	2.3563490727	0.11
Доброзичливий	7.8	3.6095112451	8.53	3.4819261227	0.15
Альтруїстичний	7.74	3.348062695	8.53	3.4198301267	0.17

μ – середнє значення; σ – стандартне відхилення.

За результатами застосування t-критерія Стюдента не виявлено статистично значущих відмінностей між показниками груп чоловіків і жінок. За шкалою «Авторитарний» наявна тенденція до значущості розбіжності.

Також був проведений порівняльний аналіз особистісної схильності до конфліктної поведінки між показниками чоловічої та жіночої груп за тестом Томаса-Кілмана.

Таблиця 3.2

Рівень значущості відмінностей за особистісною схильністю до конфліктної поведінки між показниками чоловічої та жіночої груп

	Показники за групами співробітників				
	Чоловіки		Жінки		p (за t-критерієм)
Змінні	μ	σ	μ	σ	
Суперництво	3.79	3.6622517543	3.6	2.4436506648	0.04
Співпраця	7.067	1.6676187757	7	1.8516401995	0.03
Компроміс	8.067	2.4338877385	7.067	1.7099150633	0.34
Уникнення	6.2	1.8205179797	7.4	2.1313979316	0.43
Пристосування	5.2	2.5410908794	4.87	2.2949219304	0.10

μ – середнє значення; σ – стандартне відхилення.

Було виявлено, що жінки набагато частіше в ситуації міжособистісного конфлікту вибирають стратегію поведінки «Уникнення». Цю стратегію можна вважати суто «жіночою» в міжособистісному конфлікті: у жінки більш виражене прагнення зберегти і налагоджувати сприятливі відносини. Чоловіки в свою чергу обирають стратегію «Компроміс», що каже про згоду на часткове задоволення своїх потреб для ефективності вирішення конфлікту.

Значущі відмінності спостерігаються за шкалами «Суперництво» та «Співпраця». За всіма іншими типами, тобто «Компроміс», «Уникнення» і

«Пристосування», поведінка чоловіків і жінок в конфлікті значимо не відрізняється.

Для виявлення достовірних взаємозв'язків між характерологічними показниками досліджуваних та провідним типом поведінки в конфліктній ситуації був проведений кореляційний аналіз за формулою Пірсона.

Таблиця 3.3

Взаємозв'язки між провідним типом поведінки в конфліктній ситуації та характерологічними особливостями у жінок

Провідний тип поведінки в конфліктній ситуації	Характерологічні особливості	Коефіцієнт кореляції
Співпраця	Покірний	0,340487
Уникнення	Підозрілий	-0,37207
	Доброзичливий	0,269637

Стратегія «співпраця» має позитивну кореляцію з характеристикою «покірний», що свідчить про те, що досліджувані, які в конфліктах швидше орієнтуються на інтереси суперника, частіше проявляють готовність допомагати оточуючим, у них добре розвинене почуття відповідальності.

Стратегія «Уникнення» має негативну кореляцію з характеристикою «Підозрілий». Позитивна кореляція стратегії «Уникнення» спостерігається з характеристикою «Доброзичливість», що каже про свідому конформність, прагнення жінок слідувати правилам та зберігати гарні стосунки з оточуючими.

Таблиця 3.4

**Взаємозв'язки між провідним типом поведінки в конфліктній ситуації
та характерологічними особливостями у чоловіків**

Провідний тип поведінки в конфліктній ситуації	Характерологічні особливості	Коефіцієнт кореляції
Компроміс	Егоїстичний	0,308032
	Підозрілий	-0,50877
	Доброзичливий	0,237414
Пристосування	Авторитарний	-0,47374
	Підозрілий	0,63812
	Покірний	0,648819
	Залежний	0,538144
	Альтруїстичний	0,418107

Провідний тип поведінки «Компроміс» має негативну кореляцію з такою характеристикою, як «Підозрілий». Це може свідчити про прагнення прозорості і рівності в спробах врегулювання конфлікту.

Стратегія «Компроміс» має позитивну кореляцію з характеристиками: «Егоїстичний», «Доброзичливий», що говорить про здорову схильність до відстоювання власної думки, і погоджування йти на поступки тільки в разі рівноцінної поступки з боку опонента.

Провідний тип поведінки «Пристосування» має негативну кореляцію з характеристикою: «Авторитарний». Такий показники кажуть про відсутність у досліджуваних тенденцій до домінантної поведінки, владності, прямолінійності.

Стратегія «Пристосування» має позитивну кореляцію з такими характеристиками, як «Підозрілий», «Покірний», «Залежний», «Альтруїстичний». Це свідчить про схильність чоловіків до сумнівів, критичності в судженнях, проте також може говорити про здатність до підпорядковування і ввічливості.

ВИСНОВКИ ДО 3 РОЗДІЛУ

3.1. Чоловіки та жінки мають однакову тенденцію до гармонійних стосунків та встановлення нових контактів з іншими, спираючись на здійснення контролю та включеності в поведінці. Тобто всі досліджувані зазвичай мають потребу в повазі інших та себе в тому числі, не уявляють гарних стосунків без прояву зацікавленості та інтересу до тих, з ким спілкуються. Чоловіки, на відміну від жінок, проявляють більше контролю до оточуючих.

3.2. Жінки в більшості конфліктних ситуацій мають тенденцію до уникаючої та співпрацюючої поведінки у вирішення проблем, тобто надають іншим право приймати рішення, приймають сторону опонента, або передбачають конструктивне обговорення проблеми. Чоловіки більш схильні до компромісної поведінки, коли визнаються претензії опонента та частково погоджується з ними навіть на шкоду собі. Багато з чоловіків та жінок вважають співпрацю та пристосування ефективними стратегіями поведінки у конфлікті. Досить рідко

досліджувані звертаються до такої стратегії поведінки у конфлікті, як суперництво.

3.3. На відміну від жінок, чоловіки у міжособистісних відносинах мають тенденцію до агресивності, а жінки до покірності. Як жінки, так і чоловіки в стосунках з іншими проявляють прагнення до поваги та визнання своєї компетентності. Окрім цього, більшість досліджуваних жінок проявляють готовність допомагати оточуючим, у них добре розвинене почуття відповідальності та співчуття, а більшість чоловіків проявляють тенденцію до підозрілості та егоїстичності.

Значущі відмінності спостерігаються за шкалами «Суперництво» та «Співпраця». Чоловіки відрізняються більш високим показником обох шкал. Це свідчить про те, що вони схильні до детального обговорення проблем та дотримуються більш активної позиції у вирішенні конфлікту, ніж жінки.

3.4. Стратегія "співпраця" у жінок позитивно корелює з характеристикою "покірний", що свідчить про те, що досліджувані, які частіше орієнтуються на інтереси іншої сторони в конфлікті, більш схильні намагатися допомагати іншим і мають розвинене почуття відповідальності.

Стратегія «уникнення» позитивно корелює з рисами "доброзичливості", що свідчить про свідомий конформізм, дотримання правил і бажання жінок підтримувати добрі стосунки з іншими.

«Компромісні» стратегії у чоловіків позитивно корелюють з характеристиками: "егоїстичний" та "доброзичливий", вказують на здорову тенденцію відстоювати свої погляди та згоду йти на поступки лише за умови, що інша сторона піде на такі ж поступки.

Стратегії "пристосування" позитивно корелюють з такими рисами, як "підозрілість", "покірність", "залежність" і «альтруїстичний». Це свідчить про те,

що чоловіки схильні бути підозрілими та критичними у своїх судженнях, але також може вказувати на їх здатність бути покірними та ввічливими.

ВИСНОВКИ

1. На основі проведеного теоретичного дослідження було проаналізовано теоретичні підходи до вивчення міжособистісних конфліктів в організаціях. Визначено поняття міжособистісного конфлікту, а саме міжособистісний конфлікт – це найпоширеніший тип конфлікту, в якому беруть участь двоє або більше осіб, основою протистояння сторін можуть бути цінності, цілі, поведінка. Попередження конфліктів – це створення сприятливих умов, які мінімізують виникнення протиріч між працівниками. Співпраця між співробітниками може підтримуватися, а дружні стосунки зміцнюватися завдяки таким методам, як: метод порозуміння, метод емпатії, метод запобігання дискримінації, метод взаємного доповнення, метод збереження поваги до партнера.
2. Існує багато відмінностей між статями, але основні відмінності виявляються в агресивності, просторовій орієнтації, математичних здібностях і лінгвістичних здібностях. Гендерні відмінності проявляються майже в усіх сферах людського життя та спостерігаються як у когнітивній, так і в поведінковій сферах особистості. Чоловіки мають добре розвинену кору головного мозку, яка несе відповідальність за логічне мислення, аналізування й операції порівняння. Жінки мають добре розвинену лімбічну систему, яка несе відповідальність за емоції, інстинкти та гормони. Чоловіки схильні до логічного, абстрактного і просторового мислення, в той час як жінки мислять більш конкретно і часто покладаються на інтуїцію. Чоловіки вирішують більшість ситуацій і проблем раціонально, тоді як жінки керуються своїми емоціями.
3. За результатами емпіричного дослідження встановлено, що чоловіки та жінки мають однакову тенденцію до побудови гармонійних стосунків та нових контактів з іншими людьми на основі здійснення контролю та включення у

свою поведінку. Представники жіночої статі вважають співпрацю та уникнення ефективними стратегіями вирішення конфліктів, що каже про їх готовність допомагати іншим і розвинене почуття відповідальності. А чоловіки віддають перевагу компромісу та пристосуванню. Це передбачає конструктивне обговорення проблем і прийняття точки зору іншої сторони.

Значущі відмінності спостерігаються за шкалами «Суперництво» та «Співпраця». Чоловіки відрізняються більш високим показником обох шкал. Це свідчить про наявну схильність детально обговорювати проблеми і відігравати більш активну роль у вирішенні конфліктів, ніж жінки.

4. У працівників різної статі виявлено відмінності у характеристиках стосунків з іншими. У чоловіків найбільш виражена така характеристика, як «авторитарний». Жінки мають вищі показники за фактором «покірний».

При вивченні стратегій поведінки в міжособистісному конфлікті чоловіків і жінок, виявилось, що жінки більш схильні до «уникнення», ніж чоловіки, а чоловіки більш схильні до «пристосування», ніж жінки. Проте, чоловіки дійсно мають досить виражену «агресивність», а жінки іноді схильні до емоційного реагування. Тому, гіпотеза є частково підтвердженою.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отіч: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання – К.: ДЕТУТ, 2008. – 293 с.
2. Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін.: Навчальний посібник — Х. : Право, 2012. — 128 с.
3. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
4. Гордєєва Д.С., Савченков А.В. ефективність економіки освіти в умовах наростаючої економічної кризи // Вісник Міжнародний науковий журнал «Синергія наук» Челябінського державного педагогічного університету. 2017. № 3. С.37-42.
5. Зимова, І.А. Педагогічна психологія: Навчальний посібник / І.А.Зимова. - Саламатов А.А. Система безперервного еколого-економічного освіти молоді // Вісник Хмельницького державного педагогічного університету. 2009. № 7. С. 5-17
6. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2004. - 198 с.
7. Корнєєв Д.Н., Корнєєва Н.Ю. Фандрайзинг як адендум ефективної інноваційної діяльності професійної освітньої організації // Вісник навчально-методичного об'єднання по професійно-педагогічній освіті. 2015. Вип. 1. С.152-162.
8. Корнєєва Н.Ю. Психолого-педагогічний супровід девіктимізації студентів з обмеженими можливостями здоров'я в професійно-освітньому просторі / Корнєєва Н.Ю. 2012. С. 273-277
9. Дуткевич Т.В. Д 84 Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник.-Київ: Центр навчальної літератури, 2005. - 456 с.

10. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 564 с.
11. Рябчук П.Г., Демцура С.С., Гордєєва Д.С. Сприйняття і оцінювання цін на освітні послуги // Азимут наукових досліджень: економіка і управління. - 2017. - Т. 6. - № 1 (18). - С. 174-177.
12. Саламатов А.А. Еколого-економічна безпека: майбутнє в ретроспективі. Частина перша // Соціум і влада. 2015. №1 (51). С. 102-108.
13. Фрейд З. Вступ до психоаналізу. – К.: Наука, 2015. - 456с.
14. Слободянюк, А. В. С48 Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко. – Вінниця : ВНТУ, 2010. – 120 с.
15. A Dynamic Theory of Personality: Selected Papers. Front Cover. Kurt Lewin. McGraw-Hill Book Company, Incorporated, 1935 - Gestalt psychology - 286 pages.
16. Dahrendorf R. Der soziale Konflikt / R. Dahrendorf. – 2004. - S.26-55.//www.opus.ub.unierlangen.de/opus/volltexte/2004/18/pdf/03.%20Der%20soziale%20Konflikt.pdf
17. Heider F. The Psychology of Interpersonal Relations. New York, 1998
18. Maccoby E. E. The Two Sexes. Growing Apart, Coming Together. Harvard University Press, 1998.
19. Maccoby E., Jacklin C. N. The Psychology of Sex Differences. Stanford, 1974; Maccoby E. The Two Sexes: growin up apart, coming together. Cambridge: Harvard UniversityPress, 1998. P. 118-152.
20. Говорун Т.В., Кікінеджі О.М., Гендерна психологія, 2004.
21. Максименко С.Д., Максименко К.С., Панасенко Н.М., , Клименко В.В., Цехмістер Я.В. Диференційна психологія: підручник / За загальною редакцією академіка С.Д. Максименка. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2013. – 496 с.

- 22.Мід М. Культура і світ дитинства. М., 1988.
23. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. - К.: Академвидав, 2003. - 448 с.
- 24.Bem S. Gender Schema Theory and Its Implications for Child Development // Sings: Journal of Women in Culture and Society. 1983/ vol.8/No.4.P.598-615.

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота за темою: Особливості міжособистісних конфліктів в організаційному середовищі співробітників різної статі.

Кваліфікаційна робота складається з 52 аркушів друкованого тексту, 8 рисунків, 3 таблиці і налічує 24 джерела використаної літератури.

Об'єкт дослідження: міжособистісні конфлікти в колективах організацій.

Предмет дослідження: особливості міжособистісних конфліктів в організаційному середовищі.

Метою роботи є вивчення основних особливостей міжособистісних конфліктів в організаційному середовищі серед жінок та чоловіків.

В роботі визначено поняття «міжособистісний конфлікт», його характеристики і виявлені особливості. Проаналізовано теоретичні підходи до вивчення міжособистісних конфліктів в організації та способи їх профілактики. Досліджено різні аспекти міжособистісних відносин в організації серед жінок та чоловіків. Виявлено особистісні схильності до конфліктної поведінки та певні стилі вирішення конфліктної ситуації. Досліджено та порівняно особливості міжособистісних конфліктів в організації серед жінок та чоловіків.

Ключові слова: конфлікт, міжособистісний конфлікт, профілактика конфліктів, гендерні відмінності, особливості міжособистісних конфліктів, конфлікти в організації.

ANNOTATION

Qualification work on the topic: Characteristics of interpersonal conflicts in the organizational environment of employees of different genders.

The qualification work consists of 52 pages of printed text, 8 illustrations, 3 tables and includes 24 sources of used literature.

Object of research: interpersonal conflicts in teams of organizations.

Research subject: characteristics of interindividual disagreement in the organizational environment.

This work aims to study the main features of interindividual conflicts in the organizational environment among women and men.

The work defines the concept of "interpersonal conflict", its characteristics and identified features. Theoretical approaches to the study of interpersonal disagreement in the organization, methods of prevention are analyzed. Various aspects of interpersonal relations in the organization among women and men have been studied. Personal tendencies towards conflict behavior and certain styles of conflict resolution were discovered. Also, the peculiarities of interpersonal conflicts in the organization among women and men were investigated and compared.

Key words: conflict, interpersonal conflict, conflict prevention, gender differences, features of interpersonal conflicts, conflicts in the organization.