**РОЗДІЛ 1**

 **ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ**

* 1. **Поняття конфлікту у психології: типи та класифікації**

Дослідження психологічної поведінки особистості в конфліктних ситуаціях є важливою галуззю сучасної психології, яка має на меті розкрити механізми, фактори та закономірності поведінки людей у ситуаціях суперечностей і протистоянь. Конфлікти є невід'ємною частиною людської взаємодії, тому розуміння теоретичних аспектів поведінки у конфлікті допомагає ефективніше вирішувати конфліктні ситуації та мінімізувати їхні негативні наслідки.

Роль конфліктів і їх регулювання в сучасному суспільстві така велика, що в другій половині ХХ століття виділилася спеціальна галузь знань – конфліктологія. Значний внесок у її розвиток внесли такі науки, як соціологія, філософія, політологія, психологія, педагогіка і ін. [50, c. 39]. Конфліктологія, сформована на стику соціології та психології, стала самостійною дисципліною наприкінці 1950-х років під назвою "соціологія конфлікту". Важливий внесок у її розвиток зробили Р. Дарендорф і А. Козер [4, с. 11]. Знання конфліктології сприяє гармонізації міжособистісних відносин, що робить його важливим для всіх членів суспільства [14, с. 57].

Зарубіжні психологічні дослідження конфлікту в першій половині ХХ століття розвивалися в кількох основних напрямах: психоаналітичному (3. Фрейд, А. Адлер), соціотропному (У. Мак-Дугалл), етологічному (К. Лоренц), теорії групової динаміки (К. Левін), фрустраційно-агресивному (Д. Долард), поведінковому (А. Бандура), соціометричному (Д. Морено) та інтеракціоністському (Д. Мід) [40, c. 13].

У теоретичній літературі розглядається декілька основних підходів до вивчення психологічної поведінки в конфлікті. Перший підхід — це когнітивно-поведінковий, який зосереджується на тому, як сприйняття, думки та переконання впливають на поведінку людини в конфліктній ситуації. Згідно з цим підходом, людина схильна інтерпретувати дії іншої сторони через призму власних установок і переконань, що часто призводить до спотворень у сприйнятті та неправильного розуміння ситуації. Наприклад, якщо одна сторона конфлікту сприймає іншу як ворожу, вона буде інтерпретувати будь-які її дії в негативному світлі, що може посилити конфлікт.

Другий підхід — це психоаналітичний, який досліджує конфлікти з точки зору внутрішніх несвідомих процесів і мотивів. Згідно з теорією Зиґмунда Фройда, який вважав, що конфлікт виникає через протиріччя між несвідомими інстинктами (особливо сексуальними та агресивними) і соціальними нормами. Невирішені конфлікти дитинства можуть спричиняти патологічну поведінку в дорослому віці. Послідовники Фрейда, зокрема А. Адлер, К. Хорні та Е. Фромм, доповнили психоаналіз соціальними аспектами, вважаючи, що конфлікти зумовлені спробами подолати почуття неповноцінності або через відсутність доброзичливості в оточенні [40, c. 14]

Третій підхід — гуманістичний, що фокусується на розвитку особистості та її прагненні до самореалізації. Конфлікти в цьому контексті розглядаються як можливість для особистісного зростання і самопізнання. Гуманістичні психологи вважають, що конструктивне розв'язання конфліктів допомагає людині усвідомити свої потреби, прагнення і цінності, що сприяє особистісному розвитку.

Опозицією до інтрапсихічного розуміння конфліктів стало перенесення акценту на зовнішні чинники їх виникнення, представлене ситуаційними підходами, зокрема в біхевіористській традиції. Біхевіоризм розглядає конфлікт як реакцію на зовнішні стимули, де конфлікт сприймається як форма агресивної поведінки. Альтернативний підхід, теорія організаційних систем, запропонована Р. Блейком, Дж. Мутоном та К. Томасом, зосереджується на дослідженні стилів поведінки в конфлікті. Вона виділяє п'ять стратегій: конкуренція, пристосування, уникнення, компроміс, співпраця. Патологічна поведінка, згідно з біхевіоризмом, є результатом неправильного навчання, що закріплюється через підкріплення. Американський психолог А. Басс також зазначає, що конфлікти виникають не лише через фізіологію, але й через вплив соціального середовища [40, c. 16].

Окрім цих підходів, важливо розглянути соціально-психологічні теорії конфліктів, які підкреслюють вплив соціального середовища, групових норм і ролей на поведінку в конфлікті. Наприклад, теорія соціальної ідентичності вказує на те, що люди схильні ідентифікувати себе з певними групами, що може викликати суперечки між різними групами через прагнення до захисту власної ідентичності та інтересів.

Ідеї Левіна щодо природи конфліктів стали основою для теорії когнітивної відповідності, зокрема теорії структурного балансу Ф. Хайдера, яка аналізує узгодженість між установками індивіда та його знаннями про поведінку інших. Соціально-психологічний конфлікт, за Хайдером, виникає через неузгодженість між уявленнями людей [14, c. 17].

Теорія соціометрії Я. Морено пояснює міжособистісні конфлікти через емоційні відносини між людьми та пропонує вирішення конфліктів шляхом перерозподілу людей відповідно до їх симпатій та антипатій. Д. Мід і Т. Шибутані досліджували символічну взаємодію, акцентуючи увагу на тому, що конфлікти виникають через дисгармонію між індивідом та соціальним середовищем [40, c. 18].

Інші важливі теоретичні аспекти включають класифікацію типів конфліктів (особистісні, міжособистісні, групові, міжгрупові) та розуміння стратегій поведінки у конфлікті (уникнення, пристосування, конкуренція, компроміс і співпраця). Кожен з цих типів і стратегій має свої особливості та підходи до вирішення, що залежить від специфіки учасників конфлікту, їхніх цілей та цінностей.

На основі аналізу різних підходів і теорій можна зробити висновок, що психологічна поведінка в конфлікті є багатогранним феноменом, який залежить від низки факторів, включаючи індивідуальні характеристики, соціальні умови, культурні норми та контекст конфлікту. Розуміння цих теоретичних аспектів дозволяє глибше дослідити природу конфліктів і розробити ефективні стратегії для їх попередження та вирішення.

Конфлікт є важливим об'єктом вивчення в психології, оскільки він є невід'ємною частиною людського життя і соціальної взаємодії. У сучасному світі конфлікти виникають у різних сферах життя — в особистих відносинах, професійній діяльності, на рівні громад і цілих суспільств. Розуміння сутності конфлікту, його типів та класифікацій допомагає фахівцям у сфері психології, соціальної роботи, менеджменту ефективно вирішувати конфліктні ситуації та мінімізувати їх негативні наслідки.

Конфлікт у психології визначається як процес зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, поглядів або поглядів учасників взаємодії. Конфлікт може виникати між окремими особами, групами чи цілими спільнотами. Психологічний аспект конфлікту полягає у внутрішніх переживаннях, емоційних реакціях, психологічному напруженні, що супроводжують протиборство [14, с. 58].

Згідно з психологічними теоріями, конфлікт можна розглядати як природний процес, що є джерелом розвитку, змін і вдосконалення особистості та соціальних систем. Конфлікти можуть мати конструктивний або деструктивний характер залежно від способів їхнього вирішення. Так, конструктивний конфлікт допомагає виявити різні точки зору, надає додаткову інформацію та розширює кількість альтернатив для вирішення проблем [13, c. 5].

Дослідження конфліктів у психологічній науці має глибокі корені, і протягом останніх десятиліть ця тема привернула увагу багатьох вчених, які розглядали різні аспекти конфліктів: їхню природу, причини виникнення, динаміку розвитку та способи вирішення.

Одним із засновників дослідження конфліктів у психології був Зиґмунд Фройд. Його психоаналітична теорія розглядала конфлікти як внутрішні суперечності між свідомими та несвідомими мотивами особистості. Фройд вважав, що зовнішні конфлікти можуть бути відображенням внутрішніх психологічних процесів і напружень, що вимагають вирішення для підтримки психічної рівноваги.

Важливий внесок у розуміння конфліктів зробив Курт Левін, один із засновників соціальної психології. Він розробив теорію польової поведінки, яка підкреслює вплив ситуаційних чинників на поведінку людини в конфлікті. Левін стверджував, що поведінка особистості залежить від цілісної динаміки середовища, в якому вона знаходиться, а конфлікти виникають як результат суперечностей між різними потребами та цілями особистості.

Льюіс Козер і Ральф Дарендорф розробили концепції конфлікту в соціологічному контексті, що також мають значення для психології. Козер вважав, що конфлікт є невід'ємною частиною соціальної системи і може мати позитивні наслідки, сприяючи змінам та адаптації суспільства до нових умов. Дарендорф наголошував на важливості розуміння конфліктів як елементу боротьби за владу і ресурси, що також впливає на міжособистісні відносини.

У рамках когнітивного підходу, Джон Доллард, Ніл Міллер та Річард Лазарус вивчали конфлікти через призму стресу і фрустрації, розробивши теорії, які пояснюють, як люди сприймають конфліктні ситуації і як реагують на них залежно від своїх когнітивних установок і емоційного стану. Їх дослідження показали, що когнітивні процеси, такі як оцінка загроз і можливостей, визначають вибір стратегії поведінки у конфлікті.

Мортон Дойч зробив вагомий внесок у розвиток теорії конфліктів, запропонувавши концепцію кооперативних та конкурентних стратегій поведінки. Він вивчав, як взаємодія між людьми може бути спрямована на досягнення взаємовигідних результатів або, навпаки, на посилення протистояння. Дойч досліджував способи запобігання та розв'язання конфліктів через розвиток навичок переговорів і комунікації.

Ерік Еріксон зосередився на конфліктах у межах розвитку особистості, особливо в контексті життєвих криз і етапів розвитку. Еріксон вважав, що кожен етап розвитку супроводжується певним конфліктом, який потребує вирішення для нормального психосоціального розвитку особистості.

Важливим аспектом вивчення конфліктів є також теорія Томаса Кіллмана, який запропонував модель стилів вирішення конфліктів. Ця модель виділяє п'ять основних стилів поведінки в конфлікті: уникнення, пристосування, компроміс, конкуренція і співпраця. Кожен із цих стилів визначається поєднанням ступеня уваги до власних інтересів і інтересів іншої сторони.

Дослідження конфліктів у психології також проводили Карл Роджерс та Абрахам Маслоу, які працювали у межах гуманістичного підходу. Вони розглядали конфлікти як можливість для особистісного зростання і розвитку, підкреслюючи важливість самопізнання і самореалізації в процесі вирішення конфліктів.

Таким чином, конфлікти досліджувалися з різних теоретичних позицій — від психоаналітичних та когнітивних до гуманістичних і соціально-психологічних. Кожен з підходів вніс свій вклад у розуміння природи конфліктів, їх динаміки та способів вирішення, що дозволяє комплексно підходити до вивчення цього явища та розробляти ефективні стратегії для управління конфліктами.

Сучасні дослідження конфліктів охоплюють такі напрями, як теоретико-ігрові підходи (М. Дойч), теорія організаційних систем (Р. Блейк, Дж. Мутон) та переговорні процеси (Д. Прюїтт, Р. Фішер, У. Юрі) [40, c. 18].

Загалом конфлікт складається з таких структурних елементів:

*Таблиця 1.1*

**Структурні елементи конфліктів**

|  |  |
| --- | --- |
| Структурний елемент | Характеристика |
| Конфліктуючі сторони | В конфлікті приймають участь дві та більше конфліктуючих сторін («конфліктанти») – окремі індивіди або цілі групи. |
| Зона розбіжностей | предмет суперечки, факт чи питання, що викликають розбіжності, які й породжують конфлікт. Зона розбіжностей не завжди видима. |
| Уявлення про ситуацію | Кожен із учасників конфлікту складає своє уявлення про ситуацію, що склались в зоні розбіжностей і які не співпадають. |
| Мотиви | У кожної людини складається свій причинний комплекс настанов, потреб, інтересів, думок, ідей, на основі чого у неї виникають і відповідні мотиви – наміри, спонукання до дії, спрямованих на реалізацію її настанов, потреб, інтересів |
| Конфліктна дія | Коли між людьми є зона розбіжностей, уявлення про ситуацію, розбіжності мотивів і мети – то природньо, що ці люди починають себе поводити так, що їх дії зіштовхуються. |

Основними структурними компонентами конфлікту фахівці виділяють об'єкт, учасників (опонентів), конфліктну ситуацію та інцидент. Об'єктом конфлікту є соціальне явище, яке спричиняє суперечливу ситуацію. Боротьба за контроль над цим явищем призводить до виникнення конфлікту. Об'єкт може бути матеріальним або психологічним, важливим для всіх учасників, але його значущість може бути ситуативною. Він також часто визначає поведінку сторін [41, c. 140].

У психології виділяють кілька основних типів конфліктів (див.табл.1.2)

*Таблиця 1.2*

**Класифікація конфліктів**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Класифікація | Види конфліктів | Загальна характеристика |
| 1 | Сфера конфлікту | 1. Економічні2. Ідеологічні3. Соціально-побутові4. Сімейно-побутові | 1. В основі лежать економічні протиріччя2. В основі лежать протиріччя у поглядах3. В основі лежать протиріччя соціальної сфери4. В основі лежать протиріччя сімейних стосунків |
| 2 | Тривалість та напруженість конфлікту | 1. Бурхливі швидкоплинні конфлікти2. Гострі тривалі конфлікти3. Слабовиражені та мляві конфлікти4. Слабовиражені та швидкоплинні | 1. Виникають з урахуванням ідивідуальних психологічних особливостей особистості . Відрізняються агресивністю та крайньою ворожістю конфліктуючих сторін.2. Виникають за наявності глибоких протиріч3. Пов'язані з дуже гострими протиріччями чи пасивністю однієї з конфліктуючих сторін4. Пов'язані з поверхневими причинами, мають епізодичний характер |
| 3 | Суб'єкти конфлікту | 1. Внутрішньо-особистісніконфлікти2. Міжособистісніконфлікти3. Конфлікти«особа-група»4. Міжгруповіконфлікти | 1. Пов'язані зі зіткненням протилежно-спрямованих мотивів особистості2. Суб'єктами конфлікту виступають 2 особи3. Суб'єкти конфлікту: з одного боку особистість, з другого - група (мікрогрупа )4. Суб'єктами конфлікту виступають малі соціальні групи чи мікрогрупи |
| 4 | Соціальні наслідки | 1. Конструктивні конфлікти2. Деструктивні конфлікти | 1. В основі таких конфліктів лежать об'єктивні протиріччя. Сприяють розвитку організації чи іншої соціальної системи2. В основі таких конфліктів зазвичай лежать суб'єктивні причини. Вони створюють соціальну напруженість та ведуть до руйнування соціальної системи |
| 5 | Предмет конфлікту | 1. Реалістичні (предметні) конфлікти2. Нереалістичні(безпредметні) конфлікти | 1. Мають чіткий предмет2. Не мають предмета або наявний предмет є життєво важливим для одного чи обох об'єктів конфлікту |

Конфлікт може мати різні форми, серед яких виділяють внутрішньоособистісні, міжособистісні, конфлікти між особистістю та групою, до якої вона належить, а також конфлікти між організаціями або групами різного статусу. Особистісні конфлікти можуть включати внутрішньоособистісні, групові, внутрішньогрупові, міжособистісні та міжкультурні форми. Н. Н. Треньов детально представив типи особистісних конфліктів у вигляді схеми. Внутрішньоособистісний конфлікт виникає через суперечності між психологічними факторами внутрішнього світу людини, такими як потреби, інтереси, бажання, почуття, цінності та мотиви. Це може проявлятися у конфлікті між бажаннями та почуттям відповідальності або між необхідністю поєднання професійних і сімейних обов'язків [4, c. 33].

Нижче, в таблиці 1.3., наведена типологія конфліктів, які можуть виникнути.

*Таблиця 1.3*

**Типологія конфліктів в залежно від сторін та спрямованості конфлікту**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид конфлікту | Спрямованість конфлікту |
| Горизонтальна | Вертикальна | Змішана |
| Внутрішньо-особистісний | Виконання трудових функцій заважає виконанню інших рівних по статусом ролей:Гарного чоловіка, батька, друга. Наприклад, неможливо приділити достатньо часу через проблеми на роботі. | Вимоги та накази керівництва суперечать цінностям та ідеалам працівника. Наприклад , якщо продавцю необхідно приховувати будь-які погані якості товару котрий він продає (термін придатності якість ), а це суперечить його моральним принципам | Виконання обов'язків на роботі заважає виконанню інших рівнозначних ролей та суперечить цінностям працівника. Наприклад , людина через незручний графік на роботі не може провести більше часу зі своєю сім'єю |
| Міжособистісний | Конфлікт між працівниками одного статусу . Наприклад, між співробітниками в офісі. Деякі люблять працювати під музику, а інші віддають перевагу виконувати завдання в тиші | Конфлікт між керівником та підлеглим . Наприклад, керівник робить зауваження про якість виконаної роботи, а підлеглого не влаштовує заробітна плата, яку пропонують за виконання завдання |  |
| Між особистістю та групою | Особистість не влаштовує новий колектив, і вона не бажає налагоджувати з ним контакт. Наприклад, новому співробітнику не подобаються деякі традиції в компанії , наприклад, поїздки на вихідні за місто | Конфлікт між начальником та групою Наприклад, керівниквимагає прийти на суботник | Приєднання начальника на бік колективу |
| Міжгруповий | Конфлікти між групами, які перебувають на одному рівні ієрархічних сходів | Конфлікти між групами, які перебувають на різному рівні ієрархічних сходів | Конфлікти між групами, які перебувають, як на одному, так і на різних щаблях ієрархічних сходів |

За класифікацією К. Левіна, існують три типи особистісних конфліктів: 1) коли людина стоїть перед вибором між двома позитивними варіантами, що вирішується легко через домінування одного з них; 2) коли людина знаходиться між двома негативними варіантами і намагається уникнути вибору; 3) ситуація, в якій одночасно присутні позитивна і негативна валентності, наприклад, страх і бажання.

Конфлікти можна класифікувати за різними критеріями. За ступенем інтенсивності є латентний конфлікт — конфлікт, що має прихований характер, коли протиріччя не виражаються відкрито, але існують у підсвідомості учасників та відкритий конфлікт — конфлікт, що виражається відкрито, з активним протистоянням сторін.

За тривалістю вирізняють короткочасний конфлікт — конфлікт, який триває протягом короткого періоду і може бути швидко вирішений та тривалий конфлікт — конфлікт, що триває тривалий час і може мати хронічний характер.

За характером наслідків виділяють конструктивний конфлікт — конфлікт, що сприяє розвитку та покращенню взаємин, веде до позитивних змін і деструктивний конфлікт — конфлікт, що має негативні наслідки для взаємин, веде до розриву зв'язків або погіршення взаємодії.

Конфлікти також класифікують за такими ознаками: сферою життєдіяльності (побутові, трудові, військові), характером об'єктів (ресурсні, статусно-рольові, ідеологічні), напрямом впливу (вертикальні, горизонтальні), тривалістю, конструктивністю тощо. Мовний конфлікт є одним із типів, у якому сторони протистоять одна одній через вербальні дії, використовуючи мовні стратегії і тактики для досягнення своїх цілей [14, с. 59-60].

Для аналізу конфлікту варто враховувати його суб'єктивну складову, відмінності в потребах, інтересах і цілях суб'єктів. Конфлікт завжди відображається в почуттях і свідомості людини, тому можна вважати, що будь-який конфлікт є усвідомленням і емоційною реакцією на протиріччя [17, c. 7].

Будь-який конфлікт містить момент протистояння, яке можливе лише у взаємодії його конкретних носіїв. Цю властивість можна назвати біполярністю, що відображає одночасну взаємопов’язаність і протилежність інтересів. Однак сама біполярність ще не означає зіткнення. Протистояння виявляється в активній взаємодії, спрямованій на подолання суперечностей. Важливим елементом конфлікту є активність, спрямована на вирішення протиріч. Ще одним критерієм є наявність суб’єкта або суб’єктів конфлікту, які здатні впливати на його перебіг. Учасниками конфлікту можуть бути як особи, так і організації, не обов’язково залучені до усвідомлення його цілей. Суб’єктом же конфлікту є той, хто може створювати конфліктну ситуацію і впливати на її розвиток відповідно до власних інтересів [14, с. 58-59].

Розуміння типів та класифікацій конфліктів є ключовим для ефективного їх вирішення та попередження. Конфлікти можуть мати різні причини та прояви, але вони завжди вимагають адекватного підходу та розуміння специфіки їхнього розвитку. Усвідомлення психологічних аспектів конфлікту допомагає не лише вчасно розпізнати і вирішити протиріччя, але й використовувати їх як джерело особистісного та соціального розвитку.

**1.2. Механізми та фактори виникнення конфліктів**

Конфлікти є невід'ємною частиною людських взаємодій і можуть виникати в будь-яких соціальних контекстах — від міжособистісних відносин до глобальних соціальних процесів. Розуміння механізмів та факторів, які призводять до виникнення конфліктів, є ключовим для їх попередження та ефективного управління.

Конфлікт як багатовимірне явище має свою структуру. Структура конфлікту розуміється як сукупність стійких зв’язків конфлікту, які забезпечують його єдність, тотожність самому собі, відмінність від інших явищ суспільного життя, без яких він не може існувати як динамічно-взаємозалежна цілісна система та процес. Крім поняття «конфлікт» нерідко використовується поняття «конфліктна ситуація». Конфліктна ситуація являє собою частину конфлікту, епізод його розвитку на певний момент часу. Тому конструкція конфлікту може розглядатися і як конструкція конфліктної ситуації (рисунок 1.1).

Структура конфлікту

Предмет конфлікту

Мотиви конфлікту

Сторони конфлікту

Образ конфліктної ситуації

Позиції конфліктуючих сторін

Те, через що виникає конфлікт

Внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб’єкт до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, ідеалів та переконань)

Суб’єкти соціальної взаємодії, перебувають у стані конфлікту або ж явно чи неявно підтримують конфліктуючих

Відображення предмета конфлікту у свідомості суб’єктів конфліктної взаємодії

Те, про що вони заявляють у ході конфліктної взаємодії

Рисунок 1.1 – Структура конфлікту

Механізми виникнення конфліктів можна розглядати як психологічні та соціальні процеси, що активують або підтримують конфліктну ситуацію. Один із основних механізмів — це механізм перцепції. Він полягає в тому, що різні учасники конфлікту сприймають одну і ту саму ситуацію по-різному через свої особистісні особливості, досвід, цінності або стереотипи. Коли індивіди або групи сприймають дії або наміри іншої сторони як загрозливі чи несправедливі, це може стати поштовхом до конфлікту.

Ще одним важливим механізмом є механізм комунікації. Неадекватна або спотворена комунікація між учасниками взаємодії часто призводить до виникнення конфліктів. Наприклад, неправильно передана інформація, недорозуміння або різні інтерпретації сказаного можуть створювати напруження і викликати суперечки. Крім того, механізм соціального порівняння грає значну роль у виникненні конфліктів. Люди мають природну схильність порівнювати себе з іншими, і якщо вони вважають, що інші отримують більше ресурсів або переваг, це може викликати почуття несправедливості та сприяти конфлікту.

Фактори виникнення конфліктів можна поділити на внутрішні та зовнішні. До внутрішніх факторів належать особистісні характеристики учасників конфлікту, такі як рівень агресивності, емоційна стабільність, самооцінка, а також індивідуальні цінності та потреби. Люди з низькою самооцінкою або підвищеною тривожністю, як правило, частіше вступають у конфлікти через нездатність ефективно регулювати свої емоції або адекватно реагувати на стресові ситуації.

Зовнішні фактори включають соціально-економічні умови, культурні особливості та групову динаміку. Економічні труднощі, нерівність у розподілі ресурсів, соціальна несправедливість і дискримінація можуть створювати середовище, сприятливе для виникнення конфліктів. Крім того, культурні відмінності можуть призводити до непорозумінь і конфліктів, особливо в багатонаціональних або мультикультурних суспільствах. Важливим зовнішнім фактором є також групова динаміка. Внутрішньогрупові конфлікти часто виникають через конкуренцію за лідерство, ресурси або через різні погляди на стратегії розвитку групи [23].

Варто зазначити, що конфлікти часто є багатофакторними, тобто вони виникають під впливом кількох взаємопов'язаних факторів одночасно. Наприклад, економічні труднощі можуть поєднуватися з особистісними проблемами, такими як низька самооцінка, і призводити до конфліктів як на рівні міжособистісних відносин, так і на рівні групових або соціальних взаємодій.

Соціальні стереотипи та дискримінація також відіграють важливу роль у виникненні конфліктів. Наприклад, гендерні стереотипи можуть призводити до конфліктів у професійному середовищі, де жінки можуть відчувати себе дискримінованими або недооціненими. Етнічні або релігійні стереотипи можуть створювати напруження між різними групами, викликаючи конфлікти на етнічному або релігійному ґрунті.

Таким чином, виникнення конфліктів — це складний процес, що обумовлений дією як внутрішніх, так і зовнішніх факторів, які активуються через різні психологічні механізми. Розуміння цих аспектів є необхідним для розробки ефективних стратегій попередження та вирішення конфліктів у різних сферах життя.

**1.3. Психологічні особливості поведінки у конфлікті**

Поведінка людини у конфліктних ситуаціях є важливим об'єктом дослідження психології, оскільки вона визначає, яким чином особистість реагує на суперечності, розбіжності або загрози. Психологічні особливості поведінки в конфлікті залежать від багатьох чинників: особистісних характеристик, досвіду, соціальних ролей, гендерних особливостей, а також від характеру самого конфлікту.

Перша ключова особливість поведінки в конфлікті пов'язана з індивідуальними рисами особистості. Люди з різним рівнем емоційної стабільності, самооцінки, толерантності до стресу, впевненості в собі або схильності до агресії проявляють різні моделі поведінки в конфліктних ситуаціях. Наприклад, особи з низькою самооцінкою можуть бути більш схильні до уникнення конфлікту, щоб уникнути негативних емоцій або оцінок з боку інших. Натомість люди з високим рівнем самоконтролю та емоційної стабільності частіше використовують конструктивні стратегії вирішення конфліктів, такі як переговори або компроміс [2].

Друга особливість полягає в тому, що поведінка у конфлікті визначається соціальними та культурними чинниками. Наприклад, у різних культурах конфлікти можуть сприйматися та вирішуватися по-різному. У західних культурах, які підкреслюють індивідуалізм, люди можуть бути схильні до відкритого обговорення конфліктних питань, тоді як у колективістських культурах, таких як азійські, частіше практикується уникнення конфліктів задля збереження гармонії у стосунках. Ці культурні особливості впливають на вибір стратегії поведінки — від активного відстоювання своїх прав до поступливості.

Третя особливість стосується гендерних аспектів поведінки в конфлікті. Дослідження показують, що чоловіки і жінки часто використовують різні стратегії під час конфліктів. Чоловіки, як правило, більш схильні до прямої конфронтації або застосування сили, тоді як жінки частіше використовують компромісні підходи, переговори або спроби уникнути конфліктних ситуацій. Ці відмінності можуть бути обумовлені як біологічними факторами, так і соціальними очікуваннями, пов'язаними з гендерними ролями [7].

Четверта особливість стосується вибору стратегії поведінки. Існує кілька основних стратегій поведінки у конфлікті: уникнення, пристосування, конкуренція, компроміс і співпраця. Уникнення передбачає відхід від конфліктної ситуації, ігнорування проблеми або зниження її важливості. Пристосування — це підлаштування під потреби іншої сторони, часто на шкоду власним інтересам. Конкуренція означає активне відстоювання своїх прав або інтересів, часто за рахунок іншої сторони. Компроміс передбачає пошук взаємовигідного рішення, тоді як співпраця спрямована на розв'язання проблеми таким чином, щоб задовольнити потреби обох сторін.

П'ята особливість — це емоційна реакція на конфлікт. Під час конфлікту у людей часто виникають інтенсивні емоції, такі як гнів, роздратування, страх, тривога або фрустрація. Ці емоції можуть як сприяти вирішенню конфлікту, так і ускладнювати його. Наприклад, гнів може стимулювати людину до активних дій, але одночасно він може призводити до ескалації конфлікту, якщо його не контролювати. Люди з високою емоційною інтелігентністю, які вміють управляти своїми емоціями, часто більш успішно справляються з конфліктами.

Шоста особливість — це роль минулого досвіду та навчання. Попередній досвід вирішення конфліктів відіграє важливу роль у формуванні поведінки в майбутніх ситуаціях. Люди, які мають позитивний досвід конструктивного розв'язання конфліктів, з більшою ймовірністю використовують ефективні стратегії у майбутньому. Навчання та тренінги з управління конфліктами можуть допомогти розвинути навички, необхідні для конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Сьома особливість — це вплив контексту ситуації. Поведінка в конфлікті також залежить від контексту, в якому він відбувається, зокрема від важливості ситуації, наявності ресурсів для вирішення конфлікту, кількості та статусу учасників, а також наявності або відсутності підтримки з боку оточення. Контекст конфлікту може визначати, наскільки відкрито учасники висловлюватимуть свої позиції, які стратегії використовуватимуть та якими будуть їхні дії.

Особистісна зрілість є важливим фактором, що впливає на поведінку людини в конфліктних ситуаціях. Вона включає в себе розвиток емоційної, когнітивної і соціальної компетентності, що визначає, як індивід справляється з конфліктами і взаємодіє з іншими. Рівень особистісної зрілості впливає на вибір стратегії поведінки у конфлікті, управління емоціями, прийняття рішень і взаємодію з іншими сторонами [19].

Термін "зріла особистість" передбачає можливість розгляду умовних рівнів зрілості, які можуть бути представлені в різних термінологічних системах залежно від вибору відправної точки. Оцінка рівнів зрілості на основі вікової шкали (М.М. Гут, Дж. Стівенс) або через вікову прив’язку (Б.С. Братусь, В.А. Жмуров) формує більш образне уявлення про особливості особистості, ніж шкала, що використовує показники типу "незадовільний – низький – середній – високий" [8, c. 20].

Люди з високим рівнем особистісної зрілості зазвичай демонструють більшу емоційну стабільність і самоконтроль під час конфліктів. Вони здатні краще регулювати свої емоції, уникати імпульсивних реакцій і зберігати спокій навіть у напружених ситуаціях. Це дозволяє їм аналізувати ситуацію об’єктивно і приймати обґрунтовані рішення.

На відміну від них, особи з низьким рівнем особистісної зрілості можуть демонструвати емоційні реакції, такі як гнів, страх або фрустрація, які можуть вплинути на їхню здатність до конструктивного вирішення конфліктів. Вони можуть мати труднощі з контролем своїх імпульсів, що може призвести до ескалації конфлікту або до прийняття необґрунтованих рішень.

Люди з високим рівнем особистісної зрілості зазвичай використовують конструктивні стратегії вирішення конфліктів, такі як співпраця, компроміс і активне слухання. Вони орієнтовані на досягнення взаєморозуміння і прагнуть знайти рішення, яке задовольняє всі сторони. Вони готові розглядати різні перспективи, шукати спільні інтереси і працювати над зміцненням відносин.

Навпаки, особи з низьким рівнем особистісної зрілості можуть використовувати менш ефективні стратегії, такі як уникнення конфлікту, конкуренція або пристосування. Їхні підходи можуть бути більш спрямовані на захист власних інтересів або на уникнення проблем, ніж на досягнення конструктивного вирішення.

Особистісна зрілість також впливає на сприйняття і реагування на конфлікти. Зрілі особи можуть розглядати конфлікти як можливість для особистісного розвитку і навчання, а також як можливість для покращення взаєморозуміння з іншими. Вони можуть бути більш відкритими до зворотного зв’язку і готовими вчитися на власних помилках [22].

Натомість, менш зрілі особи можуть сприймати конфлікти як загрозу або напад, що може призвести до оборонної або агресивної поведінки. Їхні реакції можуть бути більше зосереджені на захисті власної позиції і уникненні негативних наслідків, ніж на пошуку конструктивного вирішення.

Зрілі особи зазвичай мають краще розвинуті навички емпатії та підтримки. Вони здатні розуміти і враховувати емоції та потреби інших людей, що дозволяє їм ефективніше вирішувати конфлікти і підтримувати гармонійні відносини. Вони можуть пропонувати конструктивну підтримку і шукати рішення, яке враховує інтереси всіх сторін.

У випадку менш зрілих осіб, їхня здатність до емпатії і розуміння інших може бути обмеженою, що може ускладнити процес вирішення конфліктів. Вони можуть бути більше зосереджені на власних потребах і менше враховувати перспективи інших людей.

Особистісна зрілість розвивається в процесі життєвого досвіду і навчання. Люди, які активно працюють над розвитком своїх комунікативних і соціальних навичок, зазвичай демонструють вищий рівень особистісної зрілості і краще справляються з конфліктами. Освіта, професійний досвід і особистісний розвиток можуть сприяти формуванню зрілих стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Висновуючи, можна стверджувати, що рівень особистісної зрілості має значний вплив на поведінку людини у конфліктних ситуаціях. Високий рівень особистісної зрілості сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, кращому управлінню емоціями і більш ефективному взаємодії з іншими. Натомість, низький рівень особистісної зрілості може призводити до менш ефективних стратегій і реакцій, що ускладнює процес вирішення конфліктів і може негативно впливати на відносини між людьми.

Гендерні особливості поведінки в конфліктах є важливим аспектом дослідження, оскільки чоловіки і жінки можуть проявляти різні стратегії і реакції в ситуаціях суперечностей та протистояння [6; 30; 39]. В зрілому віці ці відмінності можуть бути особливо виразними через вплив соціальних ролей, досвіду життя та культурних очікувань.

Чоловіки і жінки мають різні підходи до вирішення конфліктів, які можуть бути зумовлені як біологічними, так і соціальними чинниками.

У зрілому віці чоловіки часто демонструють більш конкурентний стиль вирішення конфліктів. Вони можуть бути схильні до прямого висловлювання своїх позицій і відстоювання своїх інтересів, використовуючи аргументи або навіть силу. Це може бути пов'язано з традиційними соціальними ролями, які асоціюють чоловіків із лідерством та агресією. Чоловіки часто схильні до більш ризикованих рішень і можуть швидше йти на конфронтацію, ніж жінки.

Жінки в зрілому віці, як правило, використовують більш співпрацівницький або компромісний підхід до вирішення конфліктів. Вони схильні до того, щоб зосереджуватися на підтримці гармонії і відновленні стосунків, часто проявляючи більше терпимості і готовності до переговорів. Це може бути результатом соціальних очікувань, які підкреслюють важливість комунікації, співпраці і підтримки в жіночих ролях.

Емоційні реакції на конфлікти також можуть відрізнятися між чоловіками і жінками. Чоловіки можуть мати тенденцію до стримування або мінімізації своїх емоційних реакцій на конфлікти. Вони можуть відчувати більший тиск відповідати традиційним уявленням про "сильного" чоловіка і уникати показу вразливості. Це може призводити до приховування своїх почуттів або застосування агресивних методів, коли вони відчувають загрозу [23].

Жінки часто більше виражають свої емоції і використовують їх як частину процесу вирішення конфліктів. Вони можуть бути більш відкритими до обговорення своїх почуттів і використовувати емоційний вираз для покращення комунікації та розв'язання проблем. Це може допомогти у формуванні більш глибокого розуміння та співчуття між сторонами конфлікту.

Гендерні відмінності у поведінці під час конфліктів також часто відображають соціальні та культурні норми. Соціальні очікування щодо чоловіків можуть заохочувати агресивність і конкуренцію, що веде до більш активного і відкритого підходу до конфліктів. Важливо зазначити, що ці норми можуть змінюватися в залежності від культурних та соціальних контекстів.

Соціальні ролі, що асоціюються з жінками, часто підкреслюють важливість гармонії і комунікації. Це може призводити до більших зусиль з боку жінок у напрямку досягнення компромісу та збереження відносин, особливо в контексті сімейних та міжособистісних конфліктів.

Особистісні характеристики і життєвий досвід також впливають на поведінку в конфліктних ситуаціях.

У зрілому віці чоловіки, які мають значний досвід вирішення конфліктів, можуть стати більш обережними і стратегії їх поведінки можуть еволюціонувати від агресивних до більш зважених підходів.

Жінки в зрілому віці, маючи великий досвід міжособистісної взаємодії, можуть застосовувати більш адаптивні стратегії для вирішення конфліктів, такі як емоційна підтримка та активне слухання.

Можна стверджувати, що гендерні особливості у поведінці осіб зрілого віку в конфліктах проявляються у різних стратегіях вирішення конфліктів, емоційних реакціях та впливі соціальних і культурних норм. Розуміння цих особливостей є важливим для розвитку ефективних методів управління конфліктами та покращення міжособистісних відносин.

У наукових дослідженнях розглядаються різні аспекти поведінки особистості у конфліктних ситуаціях, включаючи емоційні, когнітивні та психологічні чинники. Наприклад, заздрісність є значущим чинником міжособистісних конфліктів, оскільки вона провокує негативні емоції, зокрема образу та злість, що підвищує ризик агресивної чи конкурентної поведінки [33]. Дослідження тривожності та її впливу на конфліктні ситуації в студентському середовищі показують, що високий рівень тривожності може призводити до уникання конфліктів або їх пасивного вирішення [37]. Також важливою є роль Я-концепції, яка впливає на вибір стратегії поведінки в конфлікті. У юнацькому віці особи з позитивною Я-концепцією схильні до співпраці та компромісу, тоді як негативна Я-концепція сприяє конфронтаційній або уникливій поведінці [19].

Дослідження акцентуацій характеру вказують на те, що певні типи акцентуацій, наприклад, гіпертимна чи тривожно-педантична, мають схильність до певного стилю поведінки в конфлікті. Так, гіпертимні особистості частіше схильні до суперництва, тоді як тривожні акцентуанти обирають уникання або пристосування [27]. Стратегії поведінки в конфлікті також досліджувалися у контексті їх взаємозв'язку з емоційним інтелектом. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту схильні до конструктивних стратегій, таких як співпраця та компроміс, тоді як низький рівень емоційної компетентності асоціюється з агресією або униканням [18, 7].

Локус контролю є ще одним чинником, що впливає на конфліктну поведінку. Особи з внутрішнім локусом контролю частіше беруть відповідальність за вирішення конфлікту та обирають конструктивні стратегії, тоді як особи з зовнішнім локусом схильні уникати або перекладати відповідальність на інших [45, 44]. Рівень тривожності також впливає на поведінку в конфлікті: люди з високою тривожністю обирають пасивні стратегії, такі як уникання чи поступки, тоді як особи з низькою тривожністю виявляють більше впевненості у конфліктних ситуаціях [42].

Ціннісні орієнтації та мотиви також визначають вибір стратегії конфліктної поведінки. Наприклад, люди з орієнтацією на індивідуальні досягнення частіше вибирають стратегії суперництва, тоді як орієнтація на гармонійні стосунки сприяє вибору компромісу або співпраці [46]. Важливим аспектом є також вплив темпераменту на конфліктність: холерики схильні до агресивної поведінки, тоді як флегматики частіше обирають пасивні чи примирливі стратегії [32].

Таким чином, психологічні особливості поведінки в конфлікті є багатогранними і залежать від поєднання особистісних характеристик, соціальних норм, культурних традицій, гендерних ролей, попереднього досвіду, емоційних реакцій та контексту ситуації. Розуміння цих особливостей дозволяє ефективніше управляти конфліктами, вибирати відповідні стратегії поведінки та знижувати їх негативний вплив на особистість та оточення.

**Висновки до розділу 1**

Поведінка особистості у конфліктних ситуаціях є складним і багатогранним явищем, яке визначається поєднанням індивідуальних, соціальних, культурних та контекстуальних чинників. Кожна людина демонструє різні стратегії поведінки в конфлікті, такі як уникнення, пристосування, конкуренція, компроміс і співпраця, що залежать від її особистісних характеристик, емоційної стабільності, рівня самоконтролю, досвіду та обставин конфлікту.

Гендерні аспекти також відіграють важливу роль у виборі стратегії поведінки: чоловіки частіше застосовують прямі конфронтаційні методи, тоді як жінки віддають перевагу компромісам та уникненню конфлікту. Соціальні та культурні чинники впливають на те, як конфлікти сприймаються та вирішуються, формуючи різні підходи до їх розв’язання в різних суспільствах. Емоційні реакції, такі як гнів, страх, тривога або фрустрація, можуть як сприяти конструктивному вирішенню конфлікту, так і ускладнювати його в залежності від уміння особистості управляти своїми емоціями.

Таким чином, для успішного управління конфліктами важливо враховувати ці психологічні особливості, аналізувати внутрішні і зовнішні фактори, що впливають на поведінку учасників, та використовувати ефективні стратегії вирішення конфліктів. Усвідомлення цих аспектів дозволяє не тільки краще розуміти природу конфліктів, але й сприяє їх конструктивному вирішенню, мінімізуючи негативні наслідки для всіх сторін.

**РОЗДІЛ 2**

**ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ ОСОБИСТОСТЕЙ ЗРІЛОГО ВІКУ: ГЕНДЕРНИЙ АСПЕКТ**

**2.1. Мета, завдання та методи дослідження**

Дослідження гендерних особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях серед осіб зрілого віку є важливим для розуміння специфіки взаємодії між чоловіками та жінками, їхніх реакцій, стратегій та психологічних особливостей, що визначають вибір способів вирішення конфліктів. У цьому розділі представлені результати емпіричного дослідження, яке дозволяє оцінити гендерні відмінності у поведінці під час конфліктів та виявити основні фактори, що впливають на ці особливості.

Метою даного дослідження є вивчення гендерних особливостей поведінки осіб зрілого віку у конфліктних ситуаціях. Дослідження спрямоване на виявлення основних відмінностей у реакціях, стратегіях та психологічних особливостях чоловіків і жінок під час конфліктів, а також на розуміння впливу різних факторів, таких як рівень особистісної зрілості, соціальні норми та культурний контекст на їхню поведінку.

Завдання дослідження включають вивчення теоретичних аспектів конфліктної поведінки в контексті гендерних особливостей, включаючи різні типи конфліктів, класифікації, а також моделі вирішення конфліктів, що описані в психологічній літературі.

Визначення специфіки поведінки чоловіків і жінок у конфліктних ситуаціях, включаючи використання різних стратегій вирішення конфліктів, емоційні реакції та способи комунікації та дослідження впливу рівня особистісної зрілості на поведінку в конфліктах для чоловіків та жінок, а також вивчення, як особистісні якості та життєвий досвід впливають на обрані стратегії вирішення конфліктів.

Підбір та адаптація методик для емпіричного дослідження гендерних особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях, включаючи анкетування, інтерв'ю та спостереження. Збір даних щодо поведінки чоловіків і жінок зрілого віку в конфліктах за допомогою розроблених методик, обробка та аналіз отриманих результатів.

Потім відбувається оцінка отриманих даних для виявлення основних тенденцій та патернів поведінки, а також їх аналіз у контексті гендерних відмінностей та рівня особистісної зрілості.

Наприкінці здійснюється формулювання практичних рекомендацій для поліпшення управління конфліктами у зрілому віці з урахуванням гендерних особливостей.

Для досягнення поставленої мети та виконання завдань дослідження було використано комплекс методів, які забезпечують різносторонній підхід до вивчення гендерних особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях. Проводять теоретичний аналіз літератури, а саме вивчення наукових праць, статей, монографій, присвячених конфліктній поведінці, гендерним особливостям, соціальним ролям, особистісній зрілості та іншим релевантним аспектам. Цей метод дозволяє окреслити основні концепції, що стосуються предмету дослідження, та обрати відповідні методологічні підходи.

Здійснюють використання структурованих анкет, розроблених спеціально для дослідження конфліктної поведінки серед осіб зрілого віку. Анкети містять питання, що стосуються стратегій вирішення конфліктів, емоційних реакцій, використання різних тактик комунікації, а також факторів, які впливають на поведінку у конфліктних ситуаціях.

Проведення напівструктурованих інтерв'ю з респондентами для глибшого розуміння їхнього досвіду у конфліктних ситуаціях. Інтерв'ю допомагають виявити більш детальні аспекти поведінки та суб'єктивні фактори, що впливають на обрання тієї чи іншої стратегії вирішення конфліктів.

Метод спостереження дозволяє фіксувати реальну поведінку чоловіків і жінок у конфліктних ситуаціях. Він використовується в реальних або змодельованих умовах, що дозволяє отримати безпосередні дані про поведінкові патерни, реакції та взаємодію учасників конфлікту.

Використання психологічних тестів і опитувальників для оцінки рівня особистісної зрілості, емоційної стабільності, комунікативних здібностей і інших психологічних характеристик, що можуть впливати на конфліктну поведінку.

Застосування методів кількісного аналізу для обробки зібраних даних, включаючи використання програмного забезпечення для аналізу даних. Статистичні методи дозволяють виявити кореляції між гендером, рівнем особистісної зрілості і стратегіями вирішення конфліктів.

Метод аналізу змісту інтерв’ю, анкет та інших текстових матеріалів, що дозволяє виявити приховані значення, ключові теми та патерни у відповідях респондентів.

Таким чином, дослідження гендерних особливостей поведінки осіб зрілого віку в конфліктних ситуаціях базується на комплексному підході, що поєднує теоретичний аналіз, емпіричні методи та статистичний аналіз даних. Це дозволяє отримати всебічне уявлення про особливості конфліктної поведінки чоловіків і жінок, а також про фактори, що на неї впливають. Результати дослідження можуть бути використані для розробки рекомендацій щодо ефективного управління конфліктами з урахуванням гендерних аспектів і рівня особистісної зрілості.

**2.2. Організація та проведення дослідження**

В дослідженні взяли участь 100 осіб зрілого віку, розділених на дві рівні групи за гендером: 50 чоловіків і 50 жінок. Учасники були віком від 40 до 65 років, що забезпечує достатню репрезентативність для аналізу особливостей поведінки у конфліктах у зрілому віці.

Організація та проведення дослідження є ключовими етапами наукової роботи, що забезпечують отримання достовірних та обґрунтованих результатів. У контексті психологічних досліджень, спрямованих на вивчення гендерних особливостей поведінки у конфліктах серед осіб зрілого віку, важливе значення мають ретельне планування, вибір методів та інструментів, а також ефективне управління процесом збору та аналізу даних.

Підготовка дослідження починається з формулювання проблеми, визначення мети та завдань, а також розробки робочої гіпотези. Це дозволяє визначити напрямок дослідження, його основні компоненти та методологічний підхід.

В даному випадку об'єктом дослідження є особи зрілого віку, а предметом — їхня поведінка у конфліктних ситуаціях з урахуванням гендерних особливостей. Формуються конкретні питання, на які повинно відповісти дослідження. Наприклад, які стратегії вирішення конфліктів переважають у чоловіків та жінок зрілого віку? Як рівень особистісної зрілості впливає на їхню поведінку у конфліктах?

Визначаються методи збору даних (анкетування, інтерв’ю, спостереження), а також інструменти для вимірювання рівня особистісної зрілості, емоційних реакцій та стратегій поведінки у конфліктах.

Для забезпечення надійності результатів важливим є правильний відбір учасників дослідження. У даному дослідженні використовувався метод стратифікованої вибірки, що дозволяє отримати репрезентативну вибірку чоловіків та жінок зрілого віку (віком від 40 до 60 років). Кількість учасників становить 100 осіб (50 чоловіків і 50 жінок), що забезпечує достатній обсяг вибірки для проведення статистичного аналізу.

Важливими критеріями відбору є:

1. Вік (зрілість, визначена у віковому діапазоні 40-60 років).
2. Стать (рівномірний розподіл між чоловіками і жінками).
3. Наявність досвіду участі у конфліктних ситуаціях (робочі, сімейні, соціальні конфлікти).

Для збору даних були використані наступні методи. Анкета включає питання, спрямовані на оцінку типових стратегій поведінки в конфліктах (співпраця, компроміс, уникання, конкуренція, пристосування). Також анкета містить запитання для оцінки суб'єктивних емоційних реакцій та особистісних характеристик учасників.

Напівструктуровані інтерв’ю використовувалися для глибшого розуміння мотивацій, особистісних установок і суб'єктивного досвіду участі у конфліктах. Інтерв’ю проводилися як індивідуально, так і в групах.

Застосовувалося спостереження в змодельованих умовах, де учасникам пропонувалося брати участь у симульованих конфліктних ситуаціях, щоб спостерігати за їхньою поведінкою в реальному часі. Це дозволило виявити реальні поведінкові патерни, які можуть бути прихованими в умовах опитувань.

Використання тестів і опитувальників для вимірювання рівня особистісної.

Збір даних здійснювався в три етапи:

 Спочатку було проведено пілотне тестування на невеликій групі учасників (10 осіб) для перевірки валідності та надійності анкет і інтерв’ю. Це дозволило внести корективи до інструментарію перед основним етапом збору даних.

Для пілотного тестування було обрано 10 учасників з числа потенційних респондентів основного дослідження. Учасники були віком від 40 до 65 років, що відповідало критеріям вікової категорії, досліджуваної в основному дослідженні.

Учасникам були надані анкети та проведені інтерв'ю, що включали ті ж питання, які планувалося використовувати в основному дослідженні. Анкети містили питання про стратегії поведінки у конфліктах, емоційні реакції та рівень особистісної зрілості. Інтерв'ю були напівструктурованими, щоб дозволити респондентам висловити свої думки більш детально.

Після збору даних було проведено аналіз відповідей, щоб оцінити, наскільки добре анкети і інтерв'ю вловлюють потрібну інформацію і чи є необхідність у корекціях. Особливу увагу було приділено тому, як зрозумілі і чіткі питання для респондентів, а також чи не виникають у них труднощі при заповненні анкет чи відповіді на питання інтерв'ю.

В результаті пілотного тестування було виявлено кілька питань, які були неоднозначними або викликали труднощі у розумінні у респондентів. Наприклад, одне з питань анкети про емоційні реакції під час конфліктів виявилося занадто загальним і не дозволяло точно відобразити різні аспекти поведінки. Інтерв'ю показали, що деякі формулювання питань потребують уточнення для отримання більш конкретних відповідей.

На основі отриманих результатів пілотного тестування були внесені корективи. Питання, що викликали труднощі у респондентів, були переформульовані для більшої ясності. Наприклад, питання про емоційні реакції було конкретизовано для того, щоб респонденти могли чіткіше визначити, які саме емоції вони переживають під час конфлікту.

Формулювання деяких питань інтерв'ю було переглянуто для покращення їх зрозумілості та для забезпечення більш точних і деталізованих відповідей. Наприклад, питання про стратегії поведінки у конфлікті були уточнені, щоб респонденти могли чіткіше виразити, яку саме стратегію вони використовують і чому.

Після внесення коректив інструменти були повторно протестовані на невеликій групі для перевірки ефективності внесених змін. Це дозволило впевнитися, що нові формулювання питань забезпечують отримання корисних і точних даних.

Пілотне тестування продемонструвало важливість перевірки інструментарію перед основним етапом дослідження. Внесені корективи дозволили значно підвищити якість анкет та інтерв'ю, що забезпечить більшу точність і надійність результатів основного дослідження. Цей підхід забезпечує впевненість у тому, що зібрані дані будуть адекватно відображати психологічні особливості поведінки у конфліктах осіб зрілого віку, з урахуванням гендерного аспекту.

Анкетування та інтерв'ю проводилися упродовж одного місяця, зокрема на робочих місцях, у соціальних центрах та через онлайн платформи для забезпечення максимальної участі.

**2.3. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів**

Дослідження гендерних особливостей поведінки осіб зрілого віку у конфліктних ситуаціях дозволило отримати ряд цікавих та значущих результатів, які демонструють, як чоловіки та жінки обирають різні стратегії поведінки в умовах конфлікту, а також як їхній рівень особистісної зрілості впливає на ці стратегії.

Розподіл респондентів за віком відображено на діаграмі рис.2.1

Рисунок 2.1 – Розподіл респондентів за віком.

Як видно з рис.2.1 загальна кількість осіб складає 100. Група віком 45-50 років налічує 20 осіб, що становить 20% від загальної кількості. Група віком 51-55 років включає 25 осіб, або 25% від загальної кількості. Найбільша чисельність спостерігається у віковій категорії 56-60 років, де є 30 осіб, що складає 30% від загальної кількості. Група віком 61-65 років налічує 15 осіб, що дорівнює 15% від загальної кількості. Найменше представлена група осіб старших 65 років, яка складає 10 осіб або 10% від загальної кількості. Таким чином, найбільше осіб зосереджено у віковій категорії 56-60 років, тоді як представництво старших вікових категорій є меншим.

На рис.2.2. продемонстровано розподіл респондентів за статтю.

Рисунок 2.2. – Розподіл респондентів за статтю.

Як видно з рис.2.2 серед них 60 осіб є жінками, що становить 60% від загальної кількості. Чоловіків у вибірці 40 осіб, що дорівнює 40% від загальної кількості. Отже, жінки складають більшість у цій вибірці, а чоловіки – меншість.

На діаграмі 2.3. відображено частоту конфліктів.

Рисунок 2.3 – Розподіл респондентів за частотою конфліктів.

У представлених даних про частоту конфліктів на рис.2.3 загальна кількість респондентів складає 100 осіб. 15 осіб, або 15%, повідомляють, що конфлікти виникають у них дуже часто. Це свідчить про те, що для цієї частини респондентів конфлікти є регулярною частиною їхнього життя або роботи. 35 осіб, або 35%, відзначають, що конфлікти трапляються часто. Це вказує на те, що конфлікти є досить звичним явищем для цієї групи респондентів, але не настільки інтенсивним, як у попередній категорії. Найбільша частка респондентів, а саме 40 осіб (40%), вважає, що конфлікти виникають рідко. Це може свідчити про загально позитивну атмосферу та ефективне управління конфліктами в їхньому середовищі. Нарешті, 10 осіб, або 10%, зазначають, що конфлікти трапляються у них дуже рідко. Це свідчить про дуже гармонійні стосунки або наявність ефективних механізмів для уникнення конфліктів.

На рис. 2.4. відображено розподіл респондентів за переважаючими емоціями під час конфлікту.

Рисунок 2.4 – Розподіл респондентів за переважаючими емоціями під час конфлікту.

У представлених даних про емоції під час конфлікту зазначено наступні відсоткові показники:

Стрес є найпоширенішою емоцією, з частотою 33%. Це вказує на те, що більшість респондентів відчувають сильний стрес під час конфліктів. Цей високий показник може свідчити про те, що конфлікти мають значний вплив на психологічний стан респондентів, що може бути пов'язано з високим рівнем напруги та тривожності, яка супроводжує конфліктні ситуації.

Роздратування є також дуже поширеною емоцією, з частотою 27%. Це означає, що значна частина респондентів відзначає роздратування як одну з основних емоцій під час конфліктів. Роздратування може бути викликане відсутністю порозуміння або труднощами в комунікації, що супроводжують конфліктні ситуації.

Тривога відчувається у 20% випадків. Це свідчить про те, що тривога є значною емоційною реакцією, пов'язаною з конфліктами, і може бути зумовлена невизначеністю та можливими негативними наслідками конфлікту.

Злість спостерігається у 13% випадків, що вказує на те, що злість є суттєвим емоційним компонентом під час конфліктів, але вона менш поширена в порівнянні зі стресом, роздратуванням та тривогою. Злість може виникати в результаті відчуття несправедливості або обмеження особистих інтересів.

Спокій є найменш поширеною емоцією з частотою 7%. Це означає, що спокій рідко відзначається під час конфліктів, що може вказувати на те, що конфлікти зазвичай супроводжуються високим рівнем емоційного напруження і відсутністю гармонії.

Загальний аналіз показує, що стрес, роздратування та тривога є найпоширенішими емоціями під час конфлікту. Це вказує на високий рівень емоційного напруження та стресу, які відчувають респонденти у конфліктних ситуаціях. Злість також є важливою емоцією, але менш домінуючою, тоді як спокій є рідкісним явищем. Ці результати можуть вказувати на потребу в ефективніших стратегіях управління конфліктами для зменшення негативного впливу емоцій на респондентів.

На рис.2.5. відображено розподіл респондентів за способом вирішення конфліктної ситуції.

Рисунок 2.5. – Розподіл респондентів за способом вирішення конфліктної ситуції.

З рис.2.5. видно, що найпопулярнішою реакцією на конфлікт є спроба вирішити проблему шляхом переговорів (50%), що свідчить про намагання людей вирішити конфліктні ситуації мирним шляхом. 20% респондентів зазначили, що уникають конфліктів, а 40% намагаються шукати компроміс. Лише 10% реагують на конфлікт агресією.

Гендерний розподіл щодо відмінностей поведінки у конфліктній ситуації продемонстровано на рис.2.6.

Рисунок 2.6. – Гендерний розподіл щодо відмінностей поведінки у конфліктній ситуації.

З рис.2.6. видно, що 35% респондентів вважають, що конфліктна поведінка суттєво відрізняється між чоловіками і жінками, тоді як 40% вважають, що ці відмінності незначні. 20% респондентів не бачать гендерних відмінностей у поведінці під час конфліктів.

Рівень особистісної зрілості був оцінений як високий у 45% респондентів, як середній — у 40%, а як низький — у 15%. Це свідчить про те, що більшість осіб зрілого віку відчувають себе достатньо зрілими для управління конфліктними ситуаціями.

Чоловіки частіше вдаються до конфронтаційних стратегій, таких як конкуренція, в той час як жінки більш схильні до співпраці та компромісу.

За результатами інтерв'ю, чоловіки виявили більш схильні до контролю емоцій, тоді як жінки частіше демонстрували відкриту емоційну реакцію на конфлікти, що проявлялося у вираженні почуттів або вербальному обговоренні проблем.

Жінки частіше використовують вербальні засоби для зниження напруги (65% жінок проти 35% чоловіків), тоді як чоловіки частіше схильні до мовчання або прямої конфронтації.

Аналіз рівня особистісної зрілості показав, що особи з високим рівнем особистісної зрілості (як чоловіки, так і жінки) частіше обирають стратегії співпраці та компромісу і рідше — конкуренцію або уникання. Учасники з нижчим рівнем особистісної зрілості частіше обирають конкуренцію та уникання як основні стратегії поведінки.

Статистичний аналіз виявив значущі відмінності між чоловіками та жінками у виборі стратегій поведінки (p < 0.05). Гендерна різниця найбільш виражена у виборі стратегії співпраці (жінки частіше), тоді як у виборі стратегії конкуренції переважають чоловіки. Вік та рівень особистісної зрілості також впливають на вибір стратегії, але ці впливи є однаковими для обох гендерів, що вказує на загальні тенденції у зрілому віці незалежно від статі.

Конкуренція, обрана більшістю чоловіків, може бути пов’язана з культурними та соціальними очікуваннями щодо чоловіків як більш домінантних або наполегливих учасників конфліктів. Стратегія співпраці серед жінок відповідає загальноприйнятим уявленням про жіночу схильність до емпатії та підтримки.

Компроміс як стратегія, що однаково часто обирається обома статями, свідчить про бажання знайти середню точку у конфлікті, що може бути характерним для людей зрілого віку, які вже мають значний життєвий досвід. Більш виражена емоційність у жінок може відображати більшу соціальну прийнятність вербального вираження емоцій для жінок, тоді як чоловіки можуть стикатися з соціальним тиском, що обмежує їхню емоційну експресію.

Використання чоловіками стратегії мовчання або конфронтації може бути пов’язане з бажанням зберегти соціальний статус або демонструвати силу у конфліктних ситуаціях.

Зв'язок між рівнем особистісної зрілості та вибором стратегій поведінки підтверджує важливість розвитку зрілості для ефективного управління конфліктами. Особи з високим рівнем особистісної зрілості, незалежно від статі, більш схильні до конструктивних стратегій, таких як співпраця та компроміс, що вказує на здатність до емпатії, самоусвідомлення та регулювання власних емоцій.

Отримані результати підтверджують існування гендерних відмінностей у конфліктній поведінці осіб зрілого віку. Зокрема, жінки демонструють більшу готовність до співпраці та компромісу, тоді як чоловіки частіше обирають конкуренцію. Це може бути обумовлено соціокультурними факторами, гендерними стереотипами та різними соціальними ролями, які чоловіки та жінки виконують протягом життя.

Результати дослідження свідчать про те, що гендер відіграє важливу роль у виборі стратегій поведінки у конфліктах серед осіб зрілого віку, але цей вплив посилюється або змінюється під впливом особистісної зрілості. Жінки більш схильні до співпраці та емоційного вираження, тоді як чоловіки — до конкуренції та мовчазної конфронтації. Рівень особистісної зрілості є важливим предиктором використання більш конструктивних стратегій, що може бути важливим фактором при розробці програм з управління конфліктами та психологічного консультування.

Згідно з результатами анкетування, більшість осіб зрілого віку схильні вирішувати конфлікти шляхом переговорів та обговорень, часто шукаючи компроміси. Основними емоціями під час конфліктів є стрес та роздратування, а рівень особистісної зрілості впливає на поведінку у конфліктах. Гендерні відмінності в поведінці також мають місце, причому жінки частіше беруть участь у дослідженнях та висловлюють більший інтерес до обговорення конфліктних ситуацій.

**Висновки до розділу 2**

Емпіричне дослідження психологічних особливостей поведінки осіб зрілого віку у конфліктних ситуаціях, з акцентом на гендерний аспект, дозволило отримати ряд важливих результатів, які мають практичне та теоретичне значення.

Чоловіки частіше обирають стратегії конкуренції та уникання у конфліктах. Це може бути пов’язане з культурними та соціальними стереотипами, які асоціюють чоловіків з домінуванням та агресивною поведінкою.

Жінки більше схильні використовувати стратегії співпраці та компромісу. Це може свідчити про більшу готовність до емпатії та пошуку спільних рішень, що відповідає традиційним уявленням про жіночі риси.

Рівень особистісної зрілості значно впливає на вибір стратегій поведінки у конфліктах. Особи з високим рівнем особистісної зрілості частіше обирають конструктивні стратегії, такі як співпраця і компроміс, що свідчить про їхню здатність до адекватного емоційного регулювання та конструктивного вирішення конфліктів. Учасники з низьким рівнем особистісної зрілості більше схильні до конкуренції та уникання, що може вказувати на недостатню здатність до саморегуляції та адаптації у складних ситуаціях.

Чоловіки частіше контролюють свої емоції та обирають більш стриману поведінку під час конфліктів. Це може бути зумовлено соціальними нормами, що забороняють вираження емоцій у чоловіків. Жінки частіше виявляють відкриті емоційні реакції та використовують вербальні способи для вирішення конфліктів. Це може свідчити про більшу соціальну прийнятність емоційного вираження для жінок.

Для управління конфліктами в організаціях і соціальних групах важливо враховувати гендерні відмінності у стратегіях поведінки та емоційних реакціях. Розробка тренінгів і програм з управління конфліктами повинна бути адаптована до специфічних потреб чоловіків і жінок. Підвищення рівня особистісної зрілості через психологічні тренінги і консультування може допомогти особам краще справлятися з конфліктами, вибираючи більш конструктивні стратегії.

Рекомендується провести додаткові дослідження для вивчення впливу соціальних і культурних факторів на гендерні відмінності у поведінці у конфліктах. Необхідно також розглянути вплив інших психологічних характеристик, таких як стресостійкість і комунікативні навички, на стратегії управління конфліктами.

Загалом, дослідження підтвердило існування значних гендерних відмінностей у поведінці осіб зрілого віку у конфліктах, а також важливість особистісної зрілості у визначенні ефективності цих поведінкових стратегій. Ці результати мають практичне застосування у розробці програм і стратегій для ефективного управління конфліктами в різних соціальних і професійних контекстах.

**РОЗДІЛ 3**

 **ПІДХОДИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ФОРМУВАННЯ КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ДЛЯ ОСІБ ЗРІЛОГО ВІКУ**

**3.1. Психологічні підходи до формування конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях**

Конструктивна поведінка є багатогранним поняттям, що використовується в психології, педагогіці та соціології, акцентуючи увагу на взаємодії суб'єктів під час спілкування та діяльності. Термін "конструктивний" походить від латинського "constructivus" і означає "пов'язаний із побудовою", проте частіше вживається в значенні "творчий". Конструктивна поведінка трактується як діяльність, спрямована на створення основи для подальшої роботи, досягнення результативності та творчого співробітництва. За М. Яценком, це реалістичний підхід до вирішення проблем через продуктивну взаємодію, яка передбачає співпрацю, самовдосконалення і вирішення суперечностей [24, c. 315].

У психології виокремлюють два підходи до конструктивної поведінки. Особистісний підхід розглядає її через готовність особистості до діяльності та включає емоційну стійкість, спрямованість активності на ситуацію чи себе, мотивацію на результат. Функціональний підхід акцентує на мобілізації фізичних і психологічних ресурсів, рефлексії та аналізі власного досвіду, а також на прогностичних здібностях особистості для вирішення ситуацій.

Конструктивна поведінка часто аналізується у контексті конфліктних ситуацій. Дослідники, як-от О. Столярчук, розглядають її як продуктивну, функціональну та плідну. І. Власенко та В. Кутішенко визначають її чинники, серед яких регулювання емоцій, розуміння себе та варіативність стратегій поведінки. О. Ткачишина виокремлює зовнішні (незалежні від особистості) та внутрішні (психічна саморегуляція, особистісна зрілість, адаптаційний потенціал) чинники конструктивної поведінки. С. Поліщук вивчає вольову саморегуляцію у кризових ситуаціях, підкреслюючи роль самооцінки, мотивації та оптимістичного ставлення як важливих передумов конструктивної поведінки. Вона зазначає, що індивідуально-типологічні особливості особистості впливають на її здатність до саморегуляції та частоту ситуацій, що потребують такої регуляції [24, c. 316].

Аналізуючи різні підходів до формування конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях можна зробити висновок, що багато з них зводяться до розвитку асертивності як ключової навички. Асертивність є інтегративною якістю особистості, що включає систему особистісних та соціально-психологічних характеристик. Дослідники асертивності, які розглядають її з позицій гуманістичної та екзистенційної психології, описують її через риси психологічно здорової, актуалізованої особистості, такі як автономність, незалежність, відповідальність, свобода вибору, активність і позитивне ставлення до себе та інших [26, c. 25].

Психоаналітики Г. Фенстерхейм і Дж. Бейер описують асертивну особистість через кілька ключових аспектів [31, с. 13].

По-перше, це здатність вільно виражати свої думки та почуття без страху осуду, що сприяє відкритому та чесному спілкуванню навіть у складних ситуаціях. Асертивна особистість здатна комунікувати на різних рівнях – від формальних до особистих стосунків, зберігаючи при цьому прямоту та адекватність у своїх висловлюваннях.

По-друге, асертивність передбачає активну життєву позицію, коли людина прагне досягати своїх цілей, незважаючи на зовнішні перешкоди. Така орієнтація допомагає у вирішенні конфліктів шляхом чіткого формулювання власних потреб та бажань, що дозволяє уникати пасивної чи агресивної поведінки.

Нарешті, важливим елементом асертивності є самоповага. Асертивна особистість приймає свої обмеження, проте її дії завжди спрямовані на збереження гідності та поваги до себе. Це особливо важливо у конфліктних ситуаціях, коли збереження внутрішньої рівноваги та адекватного сприйняття власних можливостей допомагає конструктивно вирішувати суперечності.

Для розвитку асертивності варто також розглянути такий підхід як позитивна психотерапія, ключовим елементом якої є аналіз конфліктів. Це мета-підхід, що охоплює психологічну допомогу, виховання, навчання дорослих, соціальну роботу та розвиток міжкультурної свідомості. Назва «позитивна» походить від латинського «positum» – «даний» або «дійсний». Цей короткотривалий метод поєднує психодинамічний аналіз конфліктів, гуманістичний світогляд і транскультуральний підхід для гармонізації міжособистісних стосунків. Основні завдання включають лікування розладів, виховання та профілактику девіантної поведінки, а також розвиток міжкультурної свідомості [10, с. 20-34].

У конфліктній взаємодії позитивна психотерапія допомагає людині приймати реальність такою, якою вона є, без уникнення чи ігнорування проблем. Такий підхід дозволяє не тільки глибше зрозуміти свої емоції та поведінкові реакції, але й розвивати навички гармонійної взаємодії з іншими. Позитивна психотерапія акцентує увагу на пошуку балансу між потребами індивідуума та вимогами оточення, що особливо важливо для осіб зрілого віку, які часто стикаються зі складними життєвими ситуаціями.

Одним із ключових елементів цього методу є підтримка внутрішнього особистісного зростання, що включає здатність до рефлексії, мобілізацію психофізіологічних ресурсів і розвиток самосвідомості. Позитивна психотерапія стимулює розвиток здатності вирішувати конфлікти конструктивно, використовуючи творчі підходи та спираючись на особистісні цінності.

Позитивна психотерапія базується на трьох ключових принципах, кожен із яких спрямований на гармонізацію особистості та розвиток конструктивної поведінки в конфліктах.

Перший принцип — принцип балансу — реалізується через методику змістовного диференціального аналізу психодинаміки особистості. Цей принцип спрямований на підтримання рівноваги між вродженими (первинними) і набутими (вторинними) здібностями людини. Вроджені таланти вважаються базовими ресурсами, які потребують розвитку та активізації, водночас набуті здібності формуються в процесі життєвого досвіду та соціальної взаємодії. Гармонізація цих двох аспектів є важливим завданням, що допомагає людині бути більш адаптивною в конфліктних ситуаціях.

Другий принцип — принцип надії — полягає у позитивному підході до оцінки можливостей людини. Психотерапевт допомагає клієнту усвідомити його внутрішні ресурси та потенціал, що дає надію на успішне вирішення конфліктів. В основі цього принципу лежить віра в те, що людина може подолати труднощі завдяки власним здібностям, особливо якщо вона здатна бачити позитивні сторони ситуацій і використовувати їх для розвитку.

Третій принцип — принцип само- та взаємодопомоги — відображається у метамоделі, що складається з п'яти кроків. Ця метамодель дозволяє не лише допомогти людині гармонізувати власне життя, але й розвинути її здатність до поліпшення стосунків з оточенням: рідними, колегами, партнерами. Гуманістична спрямованість позитивної психотерапії допомагає клієнту розвивати емпатію, вміння слухати і співпереживати, що особливо важливо при вирішенні конфліктів.

Позитивна психотерапія спирається на базові здібності людини — здатність до пізнання (когнітивність) та здатність до любові (емоційність). Ці здібності взаємопов'язані та підтримують одна одну. Когнітивність розвиває інтелектуальну складову, що сприяє здатності аналізувати конфліктні ситуації, приймати зважені рішення та знаходити логічні шляхи виходу з них. Емоційність, у свою чергу, розвиває здатність будувати емоційні стосунки, приймати та дарувати любов, що допомагає у встановленні міцних соціальних зв'язків та підтримці гармонії в міжособистісних відносинах.

Щодо форми проведення, то рекомендується використовувати корекційні програми або тренінги. Програми розвитку конфліктологічної компетентності для осіб зрілого віку має базуватися на адаптації теоретичних та практичних підходів, що забезпечують ефективне вирішення конфліктів у різних сферах життя. Основною метою програми має бути розвиток здатності до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій з урахуванням особистісного досвіду та професійних потреб дорослих. Завдання програми включатимуть сприяння опануванню знань та навичок конфліктології, мотивацію до їх застосування, а також формування вміння адекватно реагувати на конфлікти. Підходи до навчання можуть охоплювати системний, компетентнісний і діяльнісний аспекти, що дозволяє враховувати не тільки когнітивні, але й особистісні якості учасників [34, c. 12].

Результативність програми оцінюється через розвиток когнітивної, емоційно-вольової та регулятивної компетентностей учасників. Оцінювання досягнень учасників здійснюється за рівнями (високий, середній, низький) відповідно до сформованої здатності конструктивно вирішувати конфлікти в різних контекстах.

**3.2. Рекомендації щодо конструктивного вирішення конфліктів для осіб зрілого віку**

Конструктивне вирішення конфліктів для осіб зрілого віку передбачає врахування їх темпераменту та здатності адаптуватися в ситуаціях, що виникають під час конфліктів.

На думку В. Андреєва [1, с. 36], ефективною профілактикою конфліктів є уникнення конфліктних ситуацій. Він радить не прагнути домінувати, бути принциповим, але не заради принципів, пам’ятати, що прямолінійність не завжди доречна, посміхатися, дотримуватись традицій до певної межі, говорити правду вміло, бути незалежним, але не самовпевненим, уникати нав’язливості та не чекати справедливості, якщо сам несправедливий. Важливо не переоцінювати власні можливості, проявляти доброзичливість, витримку і реалізовувати себе у творчості [2, c. 145-146].

Проте реальна можливість управляти конфліктом виникає лише за певних умов, які забезпечують ефективність такого управління [38, c. 8].

Першою і найважливішою умовою є усвідомлення того, що конфлікт дійсно існує. Це передбачає розуміння протиріч між сторонами, визнання їхньої наявності та впливу на ситуацію. Без цього усвідомлення будь-які спроби управління конфліктом будуть неефективними, оскільки конфлікт може залишитися невидимим чи ігнорованим.

Другою умовою є визнання можливості впливу на конфлікт. Людина повинна розуміти, що перебіг конфліктної ситуації не є фатальним або непідконтрольним, а на нього можна вплинути через певні дії, стратегії чи поведінкові моделі. Це означає, що конфлікт можна спрямувати в потрібне русло, використовуючи різні методи врегулювання або вирішення, такі як переговори, компроміси чи навіть активне втручання.

Третьою умовою є розуміння конфлікту як чинника саморегуляції та самокоригування. Конфлікт не завжди є негативним явищем; він може виступати механізмом, через який система (група, організація або особистість) адаптується, виправляє свої помилки та знаходить нові шляхи розвитку. Така точка зору передбачає, що конфлікт допомагає виявити проблемні місця та стимулює їхнє виправлення.

Четверта умова — сприйняття конфлікту як ресурсу для змін. Конфлікт може стати потужним каталізатором для розвитку, інновацій та покращення ситуації. Якщо його розглядати не як загрозу, а як можливість, то конфліктні ситуації можуть сприяти зміні старих, неефективних моделей поведінки, створенню нових ідей та рішень. Таким чином, конфлікт перетворюється на цінний ресурс для зростання й удосконалення.

З урахуванням особливостей темпераменту можна виділити такі рекомендації [40, c. 56-60]:

Сангвінікам рекомендується бути більш уважними до емоцій та почуттів інших людей. Їхня соціальна активність може призвести до того, що вони менше уваги приділяють індивідуальним потребам оточуючих. Тому важливо навчитися надавати значення чужим емоціям і думкам, щоб уникати поверхневих підходів до вирішення конфліктів.

Холерикам, через їхню імпульсивність і схильність до агресивної поведінки, варто вчитися терпінню та толерантності. Вони повинні розвивати вміння бути поблажливими до недоліків інших, оскільки це допоможе їм зменшити напруження у конфліктних ситуаціях.

Меланхоліки, схильні до самокритики та надмірного залежання від чужої думки, повинні контролювати свої емоції та навчитися критично оцінювати ситуації. Це дозволить їм не віддаватися надмірній вірі в авторитети, а діяти раціонально.

Флегматики, як правило, стримані та малоемоційні, потребують розвитку гнучкості в спілкуванні. Їм рекомендується частіше відкрито висловлювати свої емоції та ділитися тим, що їх турбує, щоб уникати накопичення внутрішнього напруження.

Адаптація у конфліктних ситуаціях безпосередньо залежить від правильного функціонування психологічних механізмів захисту, які, у разі їх ненормативної дії, можуть призводити до дезадаптації. Для успішного подолання конфліктів необхідно знизити інтенсивність дії деяких із цих захисних механізмів, що дозволить більш свідомо і конструктивно реагувати на стресові ситуації.

Перш за все, важливо звернути увагу на механізм заперечення, який часто використовується для уникнення визнання проблем чи недоліків. У процесі конструктивного вирішення конфліктів необхідно прийняти себе такими, якими ми є, з усіма своїми сильними та слабкими сторонами, а не заперечувати їх. Усвідомлення своїх внутрішніх особливостей допомагає уникнути уникання конфлікту і сприяє більш адекватному реагуванню на зовнішні впливи.

Іншим важливим механізмом є придушення, яке часто проявляється у формі уникнення вираження негативних емоцій або негативного ставлення до інших людей. Для конструктивного вирішення конфліктів важливо не уникати їх через страх або відчуття ворожості, а також підтримувати віру у власні можливості та ресурси для подолання складних ситуацій. Конфліктні ситуації не повинні сприйматися як загроза, а радше як можливість для особистісного зростання.

Механізм регресії проявляється у поверненні до більш примітивних моделей поведінки у стресових ситуаціях. Замість цього варто розвивати креативність та шукати нові способи вирішення проблем, що дозволить уникнути повторення старих неефективних стратегій.

Проекція, як захисний механізм, часто спричиняє приписування власних негативних почуттів або якостей іншим людям. У конфліктних ситуаціях необхідно ретельно аналізувати всі обставини та переглядати своє ставлення до подій або осіб, щоб уникнути руйнівних наслідків неправильного сприйняття.

Механізм заміщення часто спрямовує негативні емоції на непричетних людей або об’єкти. Щоб уникнути цього, варто навчитися спрямовувати свої емоції у конструктивне русло, використовуючи різні техніки саморегуляції, як-от творчість або фізичну активність.

Компенсація як механізм захисту іноді призводить до того, що людина фокусується на фантазіях про помсту або уникання реальних дій. Для подолання конфліктів необхідно відмовитися від таких фантазій і замість цього зосередитися на конкретних діях, що можуть покращити ситуацію, починаючи з себе.

Інтелектуалізація може ставати перешкодою для вирішення конфліктів, коли людина надмірно логічно обґрунтовує свої почуття, уникаючи їх реального переживання. У такому випадку важливо навчитися переживати емоції без спроби їх інтелектуально осмислити, що дозволяє ефективніше взаємодіяти в конфліктних ситуаціях.

Реактивна освіта полягає у трансформації негативних емоцій у більш соціально прийнятні форми. Це часто призводить до того, що людина приховує свої справжні почуття або реагує непрямо. Для досягнення конструктивного вирішення конфліктів необхідно навчитися відкрито та адекватно виражати свої почуття, зокрема негативні, що сприятиме здоровому спілкуванню та уникненню непорозумінь.

Оптимізація поведінки в конфліктних ситуаціях ґрунтується на використанні всіх п'яти основних стратегій вирішення конфліктів: протиборство, співробітництво, компроміс, поступка та уникнення. Кожна з цих стратегій має свою роль залежно від специфіки ситуації та індивідуальних особливостей учасників конфлікту. Переважне використання лише однієї стратегії може спричинити дисбаланс у задоволенні власних потреб, що призводить до внутрішнього конфлікту та дезадаптації.

Протиборство застосовується, коли людина прагне максимально відстояти свої інтереси і не готова до поступок. Ця стратегія може бути ефективною в ситуаціях, коли важливо захистити принципи або права, але її часте використання може створювати напругу та поглиблювати конфлікт. Тому важливо вміти коригувати її використання, враховуючи контекст і можливість знаходження спільних рішень.

Співробітництво є найбільш продуктивною стратегією, оскільки орієнтоване на пошук взаємовигідних рішень. Вона сприяє досягненню спільних цілей через ефективну комунікацію та врахування інтересів усіх сторін. Співробітництво вимагає високого рівня взаєморозуміння та емпатії, але саме воно дозволяє досягти найвищого рівня адаптації, зберігаючи гармонійні стосунки та знижуючи рівень стресу.

Компроміс передбачає часткове задоволення потреб усіх учасників конфлікту шляхом поступок з обох сторін. Це стратегія, яка дозволяє уникнути загострення ситуації, але вимагає готовності відмовитися від частини власних інтересів. У конфліктних ситуаціях компроміс є ефективним засобом тимчасового вирішення проблеми, але він може залишати учасників із відчуттям незавершеності або незадоволеності.

Поступка полягає в готовності однієї сторони відмовитися від своїх інтересів на користь іншої. Ця стратегія може бути корисною у ситуаціях, коли збереження стосунків є важливішим за задоволення власних потреб, або коли проблема не є принципово важливою. Однак, надмірне використання поступки може призвести до втрати самоповаги і незадоволеності.

Уникнення як стратегія полягає в свідомому ухилянні від вирішення конфлікту. Цей підхід може бути корисним у короткостроковій перспективі для зниження напруги, але його часте використання може спричинити накопичення невирішених проблем і незадоволеність. Тому уникнення варто застосовувати обережно і лише в тих випадках, коли конфлікт не має значущого впливу на особистісне або професійне життя.

Загалом, важливо знайти баланс між усіма стратегіями, використовуючи їх залежно від ситуації. Найбільш адаптивною вважається стратегія співробітництва, оскільки вона сприяє досягненню результатів, що задовольняють обидві сторони.

Адаптація також залежить від рівня інтернальності – вміння брати відповідальність за свої дії. Це передбачає визнання своїх помилок, участі у конфлікті та активне бажання виправити ситуацію, а не перекладати відповідальність на інших чи обставини.

Лагута О. М. виділяє такі рекомендації щодо поведінки у конфлікті: реагуйте на конфлікти швидко, звертайте увагу на емоції, знаходьте спільні точки, використовуйте активне слухання та визначайте причину конфлікту; шукайте компроміси і, за потреби, залучайте посередників; зосереджуйтеся на вирішенні, а не на звинуваченнях, і розглядайте конфлікт як можливість для розвитку; завершуйте його позитивно, підсумовуючи досягнуте [26, c. 94].

**Висновки до розділу 3**

Конструктивна поведінка є важливим елементом адаптації особистості до соціальних взаємодій, особливо у конфліктних ситуаціях. Вона включає емоційну стійкість, здатність до саморегуляції, адекватну комунікацію та розвиток асертивності, яка допомагає особистості впевнено висловлювати свої думки та бажання, не порушуючи прав інших. Асертивність виступає важливою навичкою у вирішенні конфліктів, оскільки сприяє взаєморозумінню та позитивному ставленню до себе та оточуючих.

Було запропоновано використання такого підходу як позитивна психотерапія, яка через свої принципи балансу, надії та взаємодопомоги допомагає людині гармонізувати внутрішні стани та взаємини з іншими. Вона акцентує увагу на розвитку когнітивних і емоційних здібностей, необхідних для ефективного вирішення конфліктних ситуацій. Запропоновано також використання корекційних програм та тренінгів.

Було надано практичні рекомендації щодо конструктивного вирішення конфліктів для осіб зрілого віку.

Визначено, що конструктивне вирішення конфліктів у осіб зрілого віку передбачає адаптацію поведінки та вибір відповідної стратегії залежно від індивідуальних особливостей темпераменту та особистісних характеристик. Важливо враховувати усвідомлення існування конфлікту, визнання можливості впливати на ситуацію та розгляд конфлікту як ресурсу для змін і особистісного зростання. Ефективне управління конфліктами залежить від балансу між стратегіями, такими як співробітництво, компроміс, поступка та протиборство, а також від здатності усвідомлювати й адекватно реагувати на свої емоції, уникаючи використання деструктивних психологічних механізмів захисту.

**ВИСНОВКИ**

Дослідження підтвердило наявність гендерних відмінностей у поведінці осіб зрілого віку під час конфліктних ситуацій. Чоловіки, як правило, схильні до більш агресивних і прямолінійних стратегій вирішення конфліктів, тоді як жінки демонструють більшу схильність до компромісу та емпатії. Ці результати свідчать про необхідність врахування гендерних особливостей при розробці програм тренінгів і консультацій, спрямованих на покращення навичок управління конфліктами.

Рівень особистісної зрілості суттєво впливає на способи вирішення конфліктів. Особистості з високим рівнем зрілості частіше використовують конструктивні стратегії, такі як переговори і компроміс, а також краще управляють своїми емоціями. У той же час, менш зрілі особистості можуть бути схильні до емоційних реакцій і агресивної поведінки, що ускладнює вирішення конфліктів.

Емоційні реакції, такі як роздратування і стрес, мають значний вплив на поведінку в конфліктних ситуаціях. Виявилося, що чоловіки частіше висловлюють свою злість і роздратування відкрито, тоді як жінки більше схильні до внутрішнього переживання конфлікту і пошуку способів саморегуляції.

Застосовані методи збору даних, включаючи анкетування, інтерв’ю та спостереження, продемонстрували свою ефективність у дослідженні поведінки в конфліктах. Пілотне тестування показало, що корекції в інструментарії дозволили підвищити точність і валідність отриманих даних.

Однак, дослідження має свої обмеження, зокрема обмежену вибірку і можливі упередження респондентів. Для подальших досліджень рекомендується розширити вибірку та включити більш різноманітні соціальні та культурні контексти, що може допомогти в отриманні більш універсальних результатів.

Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм тренінгів, які враховують гендерні особливості і рівень особистісної зрілості учасників. Це допоможе в оптимізації підходів до вирішення конфліктів і поліпшенні міжособистісних відносин в різних соціальних та професійних середовищах.

Дослідження показало, що гендерні відмінності та рівень особистісної зрілості відіграють важливу роль у поведінці осіб зрілого віку під час конфліктів. Результати дослідження надають цінні знання, які можуть бути використані для покращення стратегій управління конфліктами і розвитку ефективних комунікаційних навичок.