

ЛІТЕРАТУРА

1. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды: В 2 т. - Т. 1. – М.: Педагогика, 1980. – 232 с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник/ Анцупов А.Я., Шипилов А.И. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 288 с.
3. Богданов Е.Н. Психология личности в конфликте: Учеб. пособ. / Е.Н.Богданов, В.Г.Зазыкин. – 2-е изд. – СПб. и др.: ПИТЕР, 2004. – 221 с.
4. Буланова-Топоркова М.В. Педагогика и психология высшей школы: Учеб. Пособ./ Буланова-Топоркова М.В. – Ростов н/Д.: Феникс, 2002. – 544 с.
5. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: Навч. посіб./ Волкова Н.П. – К.: Академія, 2006. – 256 с.
6. Гордин А.Ю. Формирование отношений педагогов и учащихся в современной школе/ Гордин А.Ю. – М.: Педагогика, 1977. – 241 с.
7. Гришина Н.В. К вопросу о предрасположенности к конфликтному поведению/ Н.В. Гришина // Психические состояния / Под ред. А.А.Крылова и др. – Л.: Лениздат, 1982. – С. 46-58.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
9. Драгунова Т.В. Проблема конфликта в подростковом возрасте/ Т.В. Драгунова // Вопросы психологи. - 1972. – № 2. – С. 42-53.
10. Дьяченко М.И. Психология высшей школы: особенности деятельности студентов и преподавателей/ Дьяченко М.И., Кандыбович Л.А. – Минск: Изд-во БГУ, 1978. – 285 с.
11. Ковалева В. Студент и преподаватель глазами друг друга/ В. Ковалева // Высшее образование в России. – 1996. – № 3. – С. 57-71.
12. Лисовский В.Т. Личность студента/ Лисовский В.Т., Дмитриев А.В. – Л.: Изд-во Ленинградского университета, 1974. – 173 с.
13. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности: Учеб. пособие для слушателей фак-тов и ин-тов повышения квалификации преподавателей вузов и аспирантов/ Смирнов С.Д. – М.: Аспект Пресс, 1995. – 271 с.
14. Фіцула М.М. Педагогіка вищої школи/ Фіцула М.М. – К.: Академія, 2005. – 352 с.

УДК 159.964.21:331.109

ВПЛИВ ІНДИВІДУАЛЬНО-ТИПОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПЕРСОНАЛУ НА СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Ішук О.В., викладач

Запорізький національний університет

Однією з важливих умов підвищення ефективності діяльності підприємств є психологічна підготовка їх персоналу до роботи в складних конфліктних ситуаціях та в умовах соціально-економічних змін. Саме тому ми пропонуємо розглянути питання впливу індивідуально – типологічних особливостей персоналу на стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях в умовах економічної кризи, що є, на наш погляд, актуальним завданням для роботи організаційних психологів.

Ключові слова: конфлікт, індивідуально-типологічні особливості, компроміс, сензитивність, стратегії поведінки, особистість, конфліктність, гендер, пристосування, уникання, співробітництво.

Ишук О.В. ВЛИЯНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПЕРСОНАЛА НА СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ / Запорожский национальный университет, Украина

Одним из важных условий повышения эффективности деятельности предприятий является психологическая подготовка их персонала к работе в сложных конфликтных ситуациях и в условиях социально-экономических изменений. Именно поэтому мы предлагаем рассмотреть вопрос влияния

индивидуально - типологических особенностей персонала на стратегии поведения в конфликтных ситуациях в условиях экономического кризиса, который есть, на наш взгляд, актуальной задачей для работы организационных психологов.

Ключевые слова: конфликт, индивидуально-типологические особенности, компромисс, сензитивность, стратегии поведения, личность, конфликтность, гендер, приспособление, избегание, сотрудничество.

Ischuk O.V. INFLUENCES INDIVIDUALLY - TYPOLOGICAL FEATURES OF THE PERSONNEL ON BEHAVIOUR STRATEGY IN CONFLICT SITUATIONS / Zaporizhzhya national university, Ukraine.

Psychological preparation of their personnel for work in difficult conflict situations and in the conditions of social and economic changes is one of the important conditions of increase of efficiency of activity of the enterprises. For this reason we suggest to consider the problem influences individually - typological features of the personnel on behaviour strategy in conflict situations in the conditions of an economic crisis which is, in our opinion, actual to problems for work of organizational psychologists.

Keywords: the conflict, individually-typological features, the compromise, behaviour strategy, the person, the conflict person, a gender, the adaptation, avoidance, cooperation

Постановка проблеми впливу індивідуально-типологічних особливостей персоналу на стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях є досить актуальною, оскільки конфлікти у сучасних організаціях створюють додаткові труднощі при вирішенні проблем управління. Конфліктні ситуації виникають доволі часто і можуть переходити в серйозні конфлікти як між керівниками та підлеглими, так і між самими підлеглими. Це підтверджується плеядою дослідників (наприклад, Гришиною Н.В., Альтшулером А.А., Столяренко Л.Д., Громовою О.Н., Карамушкою Л.М.), такого ж висновку дійшли й керівники багатьох підприємств [1;5]. Тож, це серйозно ускладнює роботу не лише керівників організації, але й самих робітників.

Одним з актуальних напрямів досліджень у сучасній психології є вивчення особливостей людей, які впливають на виникнення конфлікту. Дослідження того, як група чи особистість сприймає та визначає окремі характеристики складних ситуацій, має важливе практичне значення, оскільки дозволяє прогнозувати ставлення людини до нестандартних (конфліктних) ситуацій, а також її поведінку в них.

Окреслена проблема має зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями і однією з важливих обставин, що примушує звертатися до даної теми, є те, що в сучасній психологічній науці існує досить мало досліджень, присвячених взаємозв'язку індивідуально – типологічних якостей зі стратегіями подолання конфліктів серед працівників різних підприємств.

Аналізуючи останні дослідження та публікації, в яких започатковано розв'язання обраної нами проблеми, вважаємо доцільним запропонувати роботу І.В. Грошева [2;112], який близько підійшов до теми, що нас цікавить.

Ціль дослідження І.В. Грошева – вивчення індикаторів (показників) конфліктності через призму гендерного й вікового фактора, опосередкованого управлінською діяльністю.

Ним було виявлено, по-перше, статистично достовірні розбіжності між показниками властивостей особистості за Т-Критерієм Стьюдента: персонал, керований чоловіками, відрізняється більш високими показниками тривожності ($P < 0,05$), ворожості ($P < 0,001$), конфліктності ($P < 0,001$); по-друге, виявлені розбіжності в структурі особистості персоналу цих груп.

В.П.Трусов зазначив: «Дослідження останніх років показали, що ситуація викликає вчинок, а не (більш ніж) риси особистості, і особливості виміру (а не особистісні характеристики), загальні для здавалося б різних процедур оцінки того самого показника, часто є причиною їхньої кореляції» [2;116].

При подоланні конфліктів у чоловіків-менеджерів більш явно, на відміну від жінок, виражені конкуренція й особливо компроміси. У жінок-менеджерів - співробітництво й пристосування. Стратегія уникнення (відхилення) використовується однаковою мірою часто й чоловіками, і жінками, що узгоджується з рядом інших досліджень Е.П. Ільїна, І.В. Грошева [3;22].

Результати досліджень стилів поведінки персоналу у конфліктних ситуаціях з керівниками показали, що найбільш розповсюдженими є (у порядку надання переваги): співробітництво, компроміс, суперництво, ухилення, пристосування. Якщо в керівників найбільш переважним стилем є: компроміс – пристосування – співробітництво – суперництво – ухилення, то підлеглий персонал використовує іншу послідовність типів поведінки: співробітництво – компроміс – суперництво – ухилення – пристосування. Даний факт має широкий спектр причинної обумовленості, що не дає І.В. Грошеву підстав для однозначного трактування.

У середньому, у виборці І.В. Грошева [2;104] чоловіки-менеджери відрізняються більш високими показниками рухливості нервових процесів, соціальної пластичності, соціальної емоційності, спонтанної агресивності, дратівливості, психотизму, суперництва. Усе це надає підстави присвоїти статус конфліктної особистості чоловікам-менеджерам на відміну від жінок-менеджерів. У жінок-менеджерів І.В. Грошевим були знайдені більш високі показники сили процесів гальмування, врівноваженості нервових процесів, рівня суб'єктивного контролю у області невдач.

Таким чином, як вважає І.В. Грошев, різний ступінь вираженості конфліктності чоловіків та жінок-менеджерів пов'язаний з різною мірою вираженості абсолютних показників їхніх індивідуальних якостей, а також характером взаємозв'язків між ними. Отже, особистісна структура чоловіків відрізняється дисгармонією, тобто в структурі існують суперечності між якостями різних рівнів. Жінки ж мають структуру особистості гармонічного характеру [2;104].

Після аналізу подібних, але не аналогічних експериментів, переходимо до розгляду методів та процесу організації безпосередньо нашого дослідження, але до цього вважаємо доцільним навести мету, яку ми намагалися досягти в нашій роботі.

Отже, метою нашого дослідження є аналіз впливу домінуючих індивідуально – типологічних особливостей особистості на стратегії виходу з конфліктних ситуацій персоналу, розподіленого за певними критеріями.

Згадаємо, що проблема вивчення конфліктів на виробництві була вперше сформульована в першій половині ХХ століття М. Фоллет [4;131] та Є. Мейо. У кінці двадцятих років Є. Мейо висунув ідею «безконфліктного» існування в організаціях. Він вважав можливим вивчити адміністрацію підприємства певним методом, за допомогою яких можна вирішувати конфлікти мирним шляхом. Представники організаційної психології (Ф. Емері та Е. Торсрад) показали, що конфлікти у організаціях неминуче призводять до змін, які у свою чергу породжують інші конфлікти. Як вважають вітчизняні психологи (Рошин С.К., Ковалев А.Г., Гришина Н.В. та інші), страшний не сам по собі конфлікт, а деструктивний конфлікт, що призводить до серйозних розголосвань у роботі усієї організації [4;18]. Але, незважаючи на це, С. Миронова [5;60] зазначає, що краще спочатку займатися профілактикою конфліктів з метою попередження основ для їх виникнення, оскільки практика сьогодишнього управління в Україні стикається зі значним розповсюдженням конфліктів різного характеру. Якщо ж без конфлікту не обійтись, то необхідно вилучити з нього певну перевагу в процесі коректного використання процедур вирішення та врегулювання. Отже, переходимо до розгляду стратегій подолання конфліктних та психологічної характеристики мотивів вибору того чи іншого стилю поведінки.

Пропонуємо аналіз, чому деяким особам психологічно вигідно та комфортно використовувати ту чи іншу стратегію виходу з конфліктних ситуацій.

Стратегія виходу із конфлікту являє собою головні лінії (стилі) поведінки опонента на заключному етапі протистояння. Перш за все, головні стилі поведінки в конфлікті пов'язані зі звичайним джерелом будь-якого конфлікту – не збіганням інтересів сторін. Обраний стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тією мірою, в якій суб'єкт намагається задовольнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) та інтереси іншої сторони (діючи спільно чи індивідуально).

Вибір стратегії виходу з конфлікту залежить від багатьох чинників. Це й особистісні властивості опонента, і рівень шкоди, яку заподіяно супротивником (чи супротивнику), наявність ресурсів, соціальний статус (власний та опонента), можливі наслідки, тривалість конфлікту і таке інше.

Розглянемо головні стратегії (стилі) розв'язання конфлікту.

Стиль конкуренції за суттю визначає, що конфлікуюча людина є досить активною і прагне рухатися до розв'язання конфлікту своїм власним шляхом. Вона не дуже зацікавлена в співробітництві з іншими людьми, але, крім того, вона здатна приймати вольові рішення. Такий суб'єкт намагається, перш за все, задовольнити власні інтереси за рахунок інших і примушує людей сприйняти його вирішення проблеми. Отже, як стверджують А. Анцупов та А. Шипілов, стиль конкуренції – це фактично стратегія суперництва, яка полягає в нав'язуванні протилежній стороні вигідного для себе рішення. [4;104]

Д. Г. Скотт стверджує, що людина може бути недостатньо визнаною, коли починає впроваджувати цей підхід, але, без сумніву, завоює собі прибічників, якщо він принесе позитивний результат [6;181].

Стиль ухилення застосовується в ситуаціях, коли суб'єкт не впевнений у позитивному результаті вирішення конфлікту для себе і тому не бажає марнувати на це зусилля; або в разі, якщо почуває себе неправим. За змістом це стратегія уникнення від вирішення проблем, тобто прагнення вийти з конфлікту з мінімальними втратами, ушкодженнями і витратами; за характером – досить пасивна стратегія, що спирається на індивідуальні дії. Цей стиль поведінки звичайно відрізняється від інших, але головна відмінність, на думку Д.Г. Скотт, полягає в такому: якщо опоненти нічого не роблять для задоволення потреб, інтересів іншої людини, то вони просто «відштовхують» проблему від себе [6;185]

Отже, досить імовірно, що якщо почати ігнорувати конфліктну ситуацію, уникати її вирішення, звертати увагу на щось інше, то конфлікт згасне, тобто вирішиться сам по собі [3;16].

Незважаючи на те, що дехто може вважати стиль ухилення «втечею» від проблеми та від відповідальності, а зовсім не ефективним підходом до вирішення конфлікту, насправді, відхід або відстрочка можуть бути досить підходящою стратегією у подоланні конфліктної ситуації [7;67].

Третім стилем є **стиль пристосування**. Він означає те, що особа діє спільно з іншою особою, не намагаючись відстоювати власні інтереси, тобто стиль пристосування розглядається як вимушена або добровільна відмова від боротьби шляхом здавання своїх позицій. За сутністю це стратегія-вчинок. Суб'єкт конфлікту діє разом з іншими та не прагне відстоювати свої інтереси; він поступається своєму опоненту і змиряється з його домінуванням.

Д. Г. Скотт відзначає, що стиль пристосування легше опанувати в конфлікті, якщо внесок у проблему протиборства не дуже великий, це дозволяє відчувати себе комфортно відносно бажань іншої людини [6;189].

Стиль співробітництва серед інших вважають найскладнішим, але він дозволяє виробити найбільш задовольняючі обидві сторони рішення у складних конфліктних ситуаціях. Саме тому співробітництво є найефективнішою стратегією поведінки у конфлікті.

Сутність співробітництва полягає в тому, що дії опонентів спрямовані на конструктивне обговорення проблеми, на розгляд протилежної сторони як не супротивника, а співника в пошуках бажаного рішення. Це активний стиль (стратегія), адже він потребує чималих підготовчих та основних дій: спочатку конфліктанти формулюють один одному свої цілі та інтереси, потім обговорюють їх; відшуковують також приховані потреби; тут важко виявити справжнє джерело незадоволення; якщо запровадити лише зверхній вплив, то це стане лише «косметичним ремонтом»; надалі витрачається деякий час щодо опрацювання засобу задоволення реальних бажань обох сторін. Якщо опоненти зрозуміють, у чому полягає причина конфлікту, то виникає можливість разом відшукати нові альтернативи чи опрацювати сприятливі компроміси.

Отже, співробітництво є мудрим, толерантним, дружнім підходом до вирішення конфліктних проблем і вирішення завдань визначення та задоволення інтересів обох сторін.

Нарешті, слід вказати, що в 1942 р. американська дослідниця М. Фоллет наголошувала на необхідності рвирішення (врегулювання) конфліктів, а не їх силового придушення.

Наслідуючи стиль співробітництва, особа активно бере участь у вирішенні конфлікту та відстоює свої інтереси, але також намагається співпрацювати з іншою людиною.

Стиль компромісу полягає в бажанні і готовності опонентів завершити конфлікт завдяки рішенню, що ґрунтується на взаємних поступках. Стратегія компромісу є суміжною з наведеними стратегіями за характером і сутністю, адже активність тут поєднується з пасивністю, а індивідуальні дії – зі спільними [8;47].

Компромід характеризує відмова від частини своїх вимог, що висувалися раніше, готовність визнати претензії іншої сторони частково обґрунтованими і навіть схильність багато що вибачити опоненту.

Досить часто стиль компромісу розцінюється як вдалий відступ або остання можливість знайти хоч якийсь вирішення проблеми. Сьогодні компромід – це стиль і стратегія (а також тактика), які найчастіше використовуються у розв'язанні конфліктів, адже в ідеальному варіанті він має задовольнити всіх [9;120].

Визначаючи свій власний стиль щодо конфліктних ситуацій, важливо зрозуміти, що кожен з них є ефективним лише за певних обставин, умов і в принципі, слід опанувати можливості застосування всіх стилів поведінки під час розв'язання конфлікту. Найкращий підхід (стратегія) визначатиметься конкретними обставинами, характером людини, відповідною позицією опонента.

Отже, важливо визначити власні пріоритети, а також можливі альтернативні варіанти. Це дозволяє бути більш вільним у виборі стратегії під час зіткнення з конкретними конфліктними ситуаціями.

Щодо поведінки людини в конфліктній ситуації, то вона є формою взаємодії особистості з навколишнім середовищем, опосередкованою зовнішньою та внутрішньою активністю і відображає змістовний аспект засвоєння ціннісно-нормативних уявлень, моральних принципів та світоглядних переконань. У роботах Л.І. Божович, Л.С. Славної, Б.С. Волкова, В.І. Ілійчука [4,124] конфліктна поведінка розглядається як результат внутрішніх і зовнішніх суперечностей між суспільством, мікросередовищем та самою людиною. Це результат зовнішніх та внутрішніх суперечностей між потребою в самоствердженні й можливістю її задовольнити, між самооцінкою та оцінкою групи, між вимогами групи та власними установками й переконаннями. Отже, конфліктна поведінка виступає як свого роду схильність людини до конфлікту при взаємодії особистісних факторів і факторів зовнішнього середовища.

Взагалі конфліктна поведінка детермінується зовнішніми обставинами, характерними для соціального середовища, суперечностями певного віку, пов'язаними з розвитком спрямованості особистості, самосвідомістю, а також психофізіологічними змінами індивіда, що працює на певному підприємстві.

Наведемо деякі дані, наприклад, у 45% випадків конфліктні ситуації відбуваються з вини керівника; 33% – через різні види несумісності співробітників, у тому числі й психологічної; 15% – через неправильний

підбір кадрів і близько 10% з інших причин. Для керівників різного рівня актуальним завданням є попередження й вирішення конфліктів у колективах, тому що багато ситуацій в управлінській діяльності містять у собі протиріччя. У дослідженнях організаційно конфліктної повсякденності підкреслюється їхній критичний характер, хворобливий процес перебудовування відносин окремої особистості до самої себе, до оточуючих й до організації в цілому. Конфлікти в колективах неминучі, оскільки в процесі спільної діяльності приймають участь люди, що розрізняються за професійною підготовкою, особистісними якостями, соціальному положенню, темпераменту, життєвому досвіду, віку, освітою. Досвід, що набувається, поступово служить для засвоєння різних по конструктивності способів вирішення конфліктних ситуацій.

Для діагностики стратегій подолання конфліктних ситуацій в організації ми використали методу «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса в адаптації Н.В. Гришиної. Також нами був застосований «Індивідуально – типологічний опитувальник (ІТО)» для дорослих. Метод дослідження індивідуально – типологічних якостей, розроблений Л.М. Собчик. Даний психодіагностичний тест дозволяє виявити індивідуально-типологічні особливості та оцінити міру адаптованості конкретної людини до сучасних умов життя.

У дослідженні брали участь п'ятдесят осіб, віком від 22 до 54 років. Серед них 25 жінок і 25 чоловіків.

Отже, звернемося до результатів нашого дослідження.

Оскільки в кожній з використаних нами методик діагностувалася досить значна кількість показників, а саме – п'ять стратегій виходу з конфліктних ситуацій та шістьнадцять індивідуально-типологічних якостей, ми вирішили, що потрібно розділити усі отримані нами дані за певними критеріями, вони будуть наведені нижче, і почати з виявлення домінуючої стратегії виходу з конфліктних ситуацій та домінуючої типологічної особливості, вирахувавши її із загальних показників усіх досліджуваних, що брали участь у нашому експерименті.

Для наочності отриманих результатів пропонуємо таблицю 1, що відображає відсоткове співвідношення між усіма стратегіями виходу з конфліктних ситуацій, що були нами продіагновані.

Таблиця 1 - Розрахункова таблиця виявлення домінуючої стратегії виходу з конфліктних ситуацій.

№	Стратегія	Σ усіх виборів	% від загальної Σ
1.	Змагання	179	11,94
2.	Співробітництво	301	20,08
3.	Компроміс	408	27,22
4.	Уникання	359	23,95
5.	Пристосування	252	16,81
	Загальна сума	1499	100

Також пропонуємо таблицю 2, що відображає відсоткове співвідношення між усіма типологічними особливостями, що були нами продіагновані.

Таким чином, ми з'ясували, що домінуючою стратегією виходу з конфліктних ситуацій у чоловіків є компроміс – 29% від загальної кількості, на другому місці уникання конфлікту – 23%. Що ж стосується результатів виявлення домінуючої типологічної особливості, то однакову кількість балів набрали показники шкал «Сензитивність» – 7,34% та «Екстраверсія» – 7,34%.

Проаналізувавши отримані нами дані, можемо говорити про те, що в жінок домінуючими стратегіями виходу з конфліктних ситуацій є компроміс – 25% та уникання – 25%, на відміну від чоловіків, у яких уникання займає другу позицію – 23% від загальної суми. Це може свідчити про те, що жінки частіше ніж чоловіки уникають конфліктів, ігнорують та нівелюють конфліктні ситуації.

Що ж стосується виявлення домінуючої типологічної особливості жінок, то лідируючу позицію займає конформність – 7,44%, на другій сходинці – тривожність – 7,36%, далі йде комунікативність – 7,32% і аж тоді йде сензитивність – 7,17%. Маємо зазначити, що порівняно з показниками представників чоловічої статі, жінки є більш залежні, тривожні та емоційно нестійкі, а це у ряді експериментів [2;116 та 3;24] свідчить про вибір компромісу як стратегії подолання конфліктних ситуацій.

Вважаємо доцільним запропонувати це один розподіл, який ми вирішили зробити на підставі критерію віку. Нагадаємо, що в нашому дослідженні брали участь працівники віком від 22 до 54 років. Нам здається, що такий розкид занадто різкий, та дані будуть суттєво відрізнятися у 22-річних та 54-річних осіб. Тому ми розділили наших респондентів на дві вікові групи, до першої ввійшли особи віком від 22 до 37 років, а в другу – від 40 до 54 років.

Тож, як бачимо з отриманих даних, домінуючою стратегією подолання конфліктів в осіб віком від 22 до 37 років є компроміс – 27%, а от на другому місці – уникання – 24% від загальної суми. Стосовно індивідуально – типологічних особливостей, домінуючу позицію займає сензитивність – 7,59%, на другій сходинці є комунікативність – 7,19%, а на третій – екстраверсія – 7,08%. Таким чином, особи від 22 до 37 років є чуттєві, активні, розкуті та товариські.

Таблиця 2 - Розрахункова таблиця виявлення домінуючої типологічної особливості

№	ІТО	Σ усіх виборів	% від загальної Σ
1.	Екстраверсія	297	7,13
2.	Лідерство	250	6
3.	Спонтанність	228	5,47
4.	Неконформність	279	6,03
5.	Агресивність	245	5,88
6.	Конфліктність	212	5,73
7.	Ригідність	231	5,55
8.	Індивідуальність	224	5,38
9.	Інтроверсія	224	5,38
10.	Залежність	227	6,13
11.	Сензитивність	302	7,25
12.	Конформність	361	7,09
13.	Тривожність	287	6,89
14.	Компроміс	198	6,11
15.	Лабільність	282	6,77
16.	Комунікативність	334	7,22
	Загальна сума	4181	100

Далі ми розділили усіх респондентів за гендерним показником.

Виходячи з отриманих даних, можемо зазначити, що домінуючою стратегією подолання конфлікту в осіб віком від 40 до 54 років є також компроміс – 26%. Переходимо до розгляду результатів з методики «Індивідуально – типологічний опитувальник», розроблений Л.М. Собчик. Тож, як ми і припустили, дані щодо показників між різними віковими групами відрізняються. На перше місце за кількістю отриманих балів виходить конформність – 7,32%, на другому опинилася комунікативність – 7,28% і на третьому місці є екстраверсія – 7,22%. Сензитивність, яка є домінуючою особливістю у осіб віком від 22 до 37 років – 7,54%, у категорії від 40 до 54 років отримала 6,58%.

І, нарешті, останній критерій, за яким було розподілено наших респондентів, – це посада. Ми виділили три категорії, це, по – перше, фінансисти, по – друге, менеджери середньої ланки управління та, по – третє, менеджери вищої ланки управління.

Таким чином, ми бачимо, що фінансисти у конфліктних ситуаціях також обирають компроміс – 26% як стиль поведінки. Домінуючими типологічними особливостями виявилися, по-перше, сензитивність – 7,54%, по-друге, конформність – 7,49 та по-третє, тривожність – 7,25%.

У групі менеджерів середньої ланки управління домінуючою стратегією виходу з конфліктних ситуацій є компроміс – 26%, але аж 25% займає стратегія уникання. Комунікативність виявилася домінуючою особистісною якістю (7,21%), а друге місце розділили сензитивність – 7,06% та екстраверсія, також 7,06%.

У групі ж менеджерів вищої ланки управління домінуючою стратегією є компроміс – 30% і різниця з униканням (23%) є значно суттєвішою у порівнянні з даними групи менеджерів середньої ланки управління. Лідеруючу позицію особистісних якостей у менеджерів вищої ланки управління займає екстраверсія – 7,54%, далі йдуть сензитивність – 7,27% та комунікативність – 7,23%.

Аналізуючи отримані нами результати, ми виявили, що стратегія компромісу є домінуючою в усіх групах не залежно від різноманітності обраних нами критеріїв поділу наших респондентів. Однак так само однозначно ми не можемо сказати про індивідуально – типологічні особливості персоналу, який приймав участь у нашому дослідженні. Тож, узагальнений аналіз отриманих результатів показав, що така якість, як сензитивність, в усіх групах займає домінуючі позиції, отримавши максимальну кількість балів, а саме 302 бали, що в перерахунку на відсотки має вигляд 7,25%. За допомогою кореляційного аналізу за Ч. Спірменом, ми вирішили перевірити наявність зв'язку між стратегією поведінки в конфліктній ситуації – компроміс - та індивідуально – типологічною якістю сензитивність.

Метод кореляції за Ч. Спірменом було обрано, тому що він дозволяє визначити щільність (силу) та напрям кореляційного зв'язку між двома ознаками або двома профілями ознак.

Отримане емпіричне значення дорівнює 0,97, що є близьким до 1. Це свідчить про сильний прямий зв'язок між компромісом та сензитивністю особи.

Аналізуючи отримані в результаті проведеного дослідження дані, ми можемо констатувати, що домінуючою стратегією подолання конфліктних ситуацій у наших респондентів виявився стиль компромісу. Серед п'ятдесяти осіб, що брали участь у дослідженні, у кожного стиль компромісу займав одну з домінуючих позицій. Це говорить про те, що люди намагаються завершити конфлікт завдяки рішенню, що ґрунтується на взаємних поступках, при цьому мається на увазі часткова відмова від своїх інтересів та потреб. Відносно індивідуально – типологічних характеристик осіб, можемо зазначити, що сензитивність тісно пов'язана з підвищеною й тонко диференційованою чутливістю людини відносно різних нюансів середовищного впливу, з реакцією на емоційну теплоту або холодність психологічного мікроклімату. Ця індивідуально-типологічна характеристика формує залежний паттерн характеру й включена в структуру слабкого типу реагування, для якого характерна виражена залежність від зони афіліації.

Тобто вищезазначена характеристика є, на наш погляд, чудовим підтвердженням особистісної налаштованості та схильності до вибору стилю компромісу в напружених ситуаціях, якими є безпосередньо конфлікти.

Отже, можемо зробити висновок, що одержані дані щодо взаємозв'язку індивідуально-типологічних якостей особистості зі стратегіями подолання конфліктів допоможуть покращити складні умови, що склалися на деяких підприємствах. Також дозволять спрогнозувати певний вибір стратегії виходу з конфліктної ситуації залежно від індивідуальних особливостей персоналу. Усе це дозволить ефективніше виконувати роботу психолога на підприємстві опрацьовуючи проблеми менеджерів різних рівнів.

Маючи, наприклад, дані щодо впливу статевих та вікових особливостей людей на виникнення конфліктних ситуацій, психолог та/або керівник, між тим, володіє інформацією про можливі суб'єктивні причини конфліктів у своєму колективі. Подібна інформація в складчину зі знаннями особистісних особливостей персоналу надає психологу та/або керівникові можливість втілювати індивідуальний підхід до кожного з них.

Найбільш далекоглядні керівники фірм мають використовувати методи та процедури наукової психології та кадрового менеджменту, за допомогою яких можна досить швидко, надійно та всебічно оцінити можливість виникнення конфлікту, скласти його психологічний портрет та обрати найбільш ефективну технологію керування конфліктом (отримувати користь для бізнесу з конструктивних свідомих конфліктів та придушувати деструктивні конфлікти).

ЛІТЕРАТУРА

1. Технологія психологічної підготовки персоналу організацій до роботи в умовах соціально-економічних змін (на матеріалі освітніх організацій) : Навч. посіб. / За наук. ред. Л.М. Карамушки. – К.: Наук. світ, 2008. – 230 с.
2. Грошев И.В. Гендерные, половые и личностные различия поведения в конфликтах/ И.В. Грошев // Мир психологии – 2005. – №2 (42) – 93 – 119 с.
3. Гафтанюк А. Конфлікти у сфері корпоративного управління/ А. Гафтанюк // Ринок цінних паперів України. – 2002. – №7 – 8. – С. 17-26.
4. Конфліктологія:[Підручник для студентів вищих навч. закл. юрид. спец.] / Л.М. Герасіна. – Харьков: Право, 2002. – 256 с.
5. Миронова С. Преодолеть препятствие. Разрешение конфликтов на производстве/ С.Миронова // ММ Деньги и Технологии.– 2002. – №11 (ноябрь). – 60 – 63 с.
6. Скотт Дж.Г. Конфликты: пути их преодоления/ Скотт Дж.Г. – К., 1991. – 222 с.

7. Криворучко Е. Профилактика межличностных конфликтов на предприятиях/ Е. Криворучко // Персонал. - 2003. - №8. - С. 67 – 69.
8. Кондаков И.М. Экспериментальное исследование структуры и личностного контекста локуса контроля/ И.М. Кондаков, М.Н. Нилопец // Психологический журнал. – 1995. – Т.16.- №1. – 43 – 51 с.
9. Социология конфликта: современные исследования. – М., 1991. – 158 с.

УДК 316.663.5-055.1/3:659.1(477)

СТАТЕВО-РОЛЬОВІ СТЕРЕОТИПИ ЯК ФАКТОР СПРИЙНЯТТЯ ЗМІСТУ РЕКЛАМНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Калюжна Є.М., к. психол. н., ст. викладач

Запорізький національний університет

У статті представлено результати дослідження специфіки впливу статево-рольових стереотипів на особливості індивідуального сприйняття змісту рекламних комунікацій. На підставі аналізу та інтерпретації отриманих емпіричних результатів сформульовано припущення про те, що моделі й приклади “правильної” чоловічої та жіночої поведінки, які пропагуються сучасною рекламою і спонтанно впливають на особистість, не лише відбивають, а й визначають психологічний зміст домінуючих у соціумі статево-рольових стереотипів.

Ключові слова: реклама, рекламна діяльність, рекламна комунікація, статево-рольові стереотипи, гендерні ролі, гендерні розходження.

Калужная Е.Н. ПОЛОРОВЕВЫЕ СТЕРЕОТИПЫ КАК ФАКТОР ВОСПРИЯТИЯ СОДЕРЖАНИЯ РЕКЛАМНЫХ КОММУНИКАЦИЙ / Запорожский национальный университет, Украина.

В статье представлены результаты исследования специфики влияния полоролевых стереотипов на особенности индивидуального восприятия содержания рекламных коммуникаций. На основании анализа и интерпретации полученных эмпирических результатов сформулировано предположение о том, что модели и примеры “правильного” мужского и женского поведения, пропагандируемые современной рекламой и спонтанно влияющие на личность, не только отображают, но и определяют психологическое содержание доминирующих в социуме полоролевых стереотипов.

Ключевые слова: реклама, рекламная деятельность, рекламная коммуникация, полоролевые стереотипы, гендерные роли, гендерные различия.

Kaluzhnaya E.N. SEX ROLE STEREOTYPES AS FACTOR OF PERCEPTION OF THE ADVERTISING COMMUNICATION CONTENT / Zaporizhzhya national university, Ukraine.

The article is devoted to the results of investigation of the influence of sex role stereotypes on perception of the advertising communication content. On basis of analysis and interpretation of received results it is supposed that patterns of “right” man and woman’s behavior which modern advertisement popularizes and affects personality spontaneously not only reflect but also determine psychological content of dominating sex role stereotypes in society.

Key words: advertisement, advertising activity, advertising communication, sex role stereotypes, gender roles, gender difference.

Значення реклами в економічному житті суспільства на сьогодні є очевидним. Сучасна реклама виступає важливим компонентом загальної структури ділової активності, що стимулює наближення рівня споживання товарів та послуг до рівня їх виробництва. Реклама складається з цілого комплексу засобів та прийомів, спрямованих на досягнення кінцевої мети виробника – продавати свої товари та послуги, продавати певний спосіб життя.

Зважаючи на те, що інтерес до психологічних проблем рекламної діяльності на сьогодні повністю не вичерпаний, а також ґрунтуючись на актуальній необхідності дослідити соціально-психологічні закономірності дії ефективних рекламних кампаній, була здійснена спроба емпіричного вивчення домінуючих статево-рольових стереотипів, що впливають на сприйняття змісту рекламних комунікацій представниками чоловічої та жіночої статі.

З цією метою було проведено анкетування, у якому взяли участь студенти Запорізького національного університету, віком від 18 до 25 років. Загальна кількість респондентів склала 90 осіб, з них 36 – чоловічої та 54 – жіночої статі. Таким чином, для емпіричного дослідження специфіки статево-рольових