

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Факультет філології, психології та педагогіки

Кафедра психології та педагогіки

Спеціальність 053 «Психологія»
Очна форма навчання 2 курс другого (магістерського) рівня вищої освіти

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА
«ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ У КОНФЛІКТНИХ
СИТУАЦІЯХ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ САМОРЕГУЛЯЦІЇ»

Виконала студентка гр. 601-
ФП

_____ .2025 р.

Троцька Віта Василівна

Керівник кваліфікаційної
роботи

_____ .2025 р.

Ph.D., ст.викладач

Чепур Оксана Олександрівна

Робота допущена до захисту:

Завідувачка кафедри психології та педагогіки Клевака Л.П.

_____ .2025 р. _____ (підпис)

ЗМІСТ	
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ САМОРЕГУЛЯЦІЇ	
1.1. Конфлікт як соціально-психологічне явище та спосіб соціальної взаємодії.....	8
1.2. Загальна психологічна характеристика дорослого віку.....	13
1.3. Психологічні особливості конфліктної поведінки державних службовців у професійній діяльності.....	20
1.4. Саморегуляція професійної поведінки державних службовців як чинник ефективного подолання конфліктів у службовій комунікації.....	23
Висновки до першого розділу.....	26
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ САМОРЕГУЛЯЦІЇ	
2.1. Огляд та обґрунтування вибору методик дослідження	28
2.2. Опитувальник «Саморегуляція» (в модифікації О. К. Осницького).....	30
2.3. Опитувальник «Стиль саморегуляції поведінки В.І. Моросанова».....	32
2.4. Методика «Оцінка рівня конфліктності» (за Н.В. Кіршевою).....	34
2.5. Методика оцінки поведінки в конфлікті (за К. Томасом).....	35
Висновки до другого розділу.....	37
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ САМОРЕГУЛЯЦІЇ	
3.1. Організація емпіричного дослідження.....	39
3.2. Прояви саморегуляції у дорослому віці.....	41
3.3. Специфіка стратегій поведінки працівників у конфліктних ситуаціях.....	49
3.4. Зв'язок стилів поведінки у конфліктних ситуаціях та рівня саморегуляції працівників.....	55
Висновки до третього розділу.....	64
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	73
ДОДАТКИ	79

ВСТУП

У сучасних умовах динамічних соціально-економічних змін, посилення вимог до ефективності управлінської діяльності та зростання соціальних очікувань від державних установ значення професійної взаємодії державних службовців посилюється. Конфліктні ситуації в службовому середовищі виступають не лише як неминучий елемент повсякденної діяльності, але й як важливий фактор, що істотно впливає на продуктивність праці, міжособистісні стосунки та психологічне благополуччя працівників.

Особливо актуальною в науковому та прикладному аспектах є проблема впливу рівня саморегуляції на поведінку державних службовців у конфліктних ситуаціях. Саморегуляція як психічна здатність до свідомого контролю, корекції емоційних, когнітивних і поведінкових реакцій є ключовим чинником, що визначає ефективність подолання конфліктів, здатність продуктивно взаємодіяти з колегами та адаптуватися до професійних вимог.

Практичний досвід свідчить, що у державних установах конфлікти можуть призводити до зниження якості прийняття рішень, дестабілізації колективу, зростання стресових реакцій і професійного вигорання. Низький рівень саморегуляції у службовців часто супроводжується вибором деструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, що посилює міжособистісну напруженість та загрожує ефективній діяльності організації. Натомість високий рівень саморегуляції сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, підтримці позитивної комунікації та формуванню психологічно здорового робочого простору.

Враховуючи важливість державних службовців як носіїв управлінських функцій та агентів реалізації державної політики, дослідження особливостей поведінки у конфліктних ситуаціях залежно від рівня саморегуляції є науково обґрунтованим і практично значущим. Отримані результати можуть стати основою для розроблення психологічних програм, тренінгів і профілактичних заходів, що сприятимуть підвищенню

професійної компетентності, управлінської ефективності та якісній міжособистісній взаємодії в органах державної служби.

Конфлікт є важливою складовою соціально-психологічних проблем, однак, попри постійне зростання кількості наукових праць у цьому напрямі, багато аспектів залишаються недостатньо розробленими. У вітчизняній та зарубіжній психології існують різні підходи до розуміння природи конфліктів і їх соціальної ролі. Протилежні позиції представлені як у працях зарубіжних учених (Р. Дарендорф, Г. Зіммель, Л. Козер, К. Левін, Д. Морено, Т. Парсонс, У. Самнер, А. Смолл, К. Томпсон, К. Хорні, К. Юнг, R. Blake, J. Mouton, R. Likert & J. G. Likert, M. Follet, M. Rahim, K. Thomas), так і у дослідженнях вітчизняних авторів (К.А. Абульханова-Славська, В.С. Алішев, О.В. Аллахвердова, А.Я. Анцупов, Н.В. Гришина, А.І. Донцов, С.І. Єріна, М.М. Кашапов, Н.В. Ключєва, Т.І. Марголіна, В.С. Мерлін, В.М. Мясичев, В.В. Новіков, Л.А. Петровська, Т.А. Полозова, С.Л. Прошанов, А.А. Реан, В.П. Трусков, Б.І. Хасан, В.А. Хашченко, Р.Х. Шакуров, А.І. Шипілов).

Конфліктологія як наукова галузь нині перебуває на етапі становлення, що зумовлює потребу в осмисленні значного емпіричного матеріалу, систематизації теоретичних підходів та експериментальній перевірці окремих положень. Аналіз наукових джерел, присвячених конфліктній поведінці в професійному середовищі, свідчить, що дослідників цікавлять різні аспекти цієї проблематики. Значна частина робіт спрямована на вивчення взаємозв'язку особистісних характеристик та конфліктної поведінки фахівців. Зокрема, дослідження А.А. Ганєєвої та А.В. Гайнулліної присвячені впливу особистісних особливостей на конфліктну поведінку; О.М. Чайковська розглядала психологічну сутність, механізми та детермінанти конфліктності особистості; Т.А. Яновська аналізувала взаємозв'язок психологічного конфлікту з емоційною сферою дорослої людини.

Окремі наукові праці зосереджені на аналізі конфліктів, що виникають у процесі взаємодії працівників з колегами, керівництвом і представниками

соціального оточення. Так, А.Ш. Апішева досліджувала психологічні проблеми взаємодії особистості з найближчим соціальним середовищем у процесі професійного самоствердження; Т.Ю. Куниця розкрила основні причини конфліктів у колективах; Л.О. Любушкіна вивчала міжособистісні конфлікти та запропонувала шляхи їх конструктивного вирішення; А.А. Ніколаєва та С.Н. Суботіна присвятили свої роботи питанням профілактики конфліктів у професійному середовищі.

Попри наявність значної кількості наукових досліджень, проблема виявлення особливостей конфліктної поведінки державних службовців залишається недостатньо розробленою та потребує подальшого вивчення.

Метою дослідження є теоретичний аналіз психологічних особливостей конфліктної поведінки державних службовців із різним рівнем саморегуляції.

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання: охарактеризувати конфлікт як соціально-психологічне явище та форму соціальної взаємодії; проаналізувати теоретичні передумови дослідження конфліктної поведінки у професійній діяльності; розглянути існуючі підходи до вивчення конфліктної поведінки та обґрунтувати методику власного дослідження; здійснити обґрунтований вибір психодіагностичних методик для вивчення особливостей конфліктної поведінки державних службовців; провести емпіричне дослідження саморегуляції та конфліктності представників державної служби.

У дослідженні було використано теоретичні методи (аналіз, узагальнення, систематизація) та психодіагностичні методики: «Стратегія поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса, методику «Оцінка рівня конфліктності» (за Н.В. Кіршевою), опитувальник «Саморегуляція» (в модифікації О.К. Осницького) та опитувальник «Стиль саморегуляції поведінки» В.І. Моросанової. Для виявлення статистично значущих кореляційних зв'язків між стилями поведінки у конфліктних ситуаціях,

рівнями конфліктності та показниками саморегуляції застосовувався кореляційний аналіз за критерієм Пірсона.

Об'єктом дослідження є конфліктна поведінка особистості. **Предмет дослідження** – особливості саморегуляції поведінки як чинника подолання конфліктної поведінки державних службовців.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що державні службовці з високим або середнім рівнем саморегуляції проявляють нижчий рівень конфліктності, а у професійній поведінці частіше обирають стратегії компромісу або уникнення конфліктних ситуацій.

Теоретична значущість дослідження полягає у поглибленні наукових уявлень про психологічні механізми конфліктної поведінки особистості та її зв'язок із рівнем саморегуляції. Отримані результати розширюють існуючі теоретичні підходи до розуміння конфлікту як соціально-психологічного явища та дозволяють конкретизувати роль саморегуляції як внутрішнього ресурсу подолання конфліктних ситуацій.

Дослідження сприяє уточненню змісту понять «конфліктна поведінка» та «саморегуляція поведінки» у контексті професійної діяльності, а також розкриває особливості прояву різних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях залежно від рівня сформованості саморегуляційних процесів. Теоретичні положення, отримані в ході роботи, можуть бути використані для подальших наукових досліджень у галузі психології особистості, соціальної та організаційної психології, конфліктології, а також при розробленні моделей психологічного супроводу професійної діяльності.

Практична значущість дослідження полягає в можливості використання отриманих результатів у практичній діяльності психологів, фахівців з управління персоналом, керівників та тренерів з розвитку професійних компетентностей. Виявлені особливості поведінки у конфліктних ситуаціях залежно від рівня саморегуляції можуть бути покладені в основу розроблення та впровадження корекційно-розвивальних програм, психологічних тренінгів і профілактичних заходів, спрямованих на

формування конструктивних стратегій подолання конфліктів. Матеріали дослідження можуть бути використані для підвищення ефективності міжособистісної взаємодії у професійних колективах, зниження рівня конфліктності, профілактики професійного стресу та емоційного вигорання. Крім того, результати роботи можуть застосовуватися у процесі психологічної діагностики та консультування, а також у навчальних курсах і спецсемінарах з психології конфлікту, саморегуляції поведінки та організаційної психології.

Емпіричну базу дослідження становить вибірка державних службовців різних структурних підрозділів у кількості 78 осіб – працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області.

Структура роботи включає вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел та додатки з бланками психодіагностичних методик і таблицями первинних даних.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ САМОРЕГУЛЯЦІЇ

Розділ присвячений теоретичному аналізу конфлікту як соціально-психологічного явища та форми соціальної взаємодії у професійному середовищі державних службовців. У ньому розглядаються особливості поведінки учасників конфліктної взаємодії, а також специфічні риси конфліктної поведінки державних службовців, зумовлені умовами їхньої професійної діяльності, високим рівнем відповідальності, нормативною регламентованістю та інтенсивністю міжособистісних контактів. Окрему увагу приділено огляду та характеристиці саморегуляції поведінки державних службовців як важливого психологічного чинника конструктивного подолання конфліктів у професійній комунікації.

1.1. Конфлікт як соціально-психологічне явище та спосіб соціальної взаємодії

У наукових дослідженнях поняття «конфлікт» трактується досить різноманітно, що пояснюється складністю цього соціально-психологічного явища та його багатогранністю як об'єкта вивчення в різних галузях науки. Існує велика кількість визначень конфлікту, які акцентують різні його аспекти. Деякі дослідники розглядають конфлікт як зіткнення або протиставлення сторін. Зокрема, В. Шейнов підкреслює, що конфлікт являє собою зіткнення, при якому хоча б одна зі сторін сприймає дії іншої як загрозу своїм інтересам [29]. Подібну позицію займають А. Берлач і В. Кондрюкова, які визначають конфлікт як процес різкого зіткнення, загострення протилежно спрямованих цілей, інтересів, поглядів чи позицій суб'єктів взаємодії або окремих елементів внутрішньої структури особистості [5]. У підручнику з соціальної конфліктології конфлікт розглядається як зіткнення несумісних, протилежно спрямованих тенденцій

у свідомості, міжособових взаємодіях або міжособистісних стосунках індивідів чи груп, що супроводжується негативними емоційними переживаннями [25]. Інший підхід визначає конфлікт через протиріччя. Так, А. Бісембаєва трактує його як прояв об'єктивних або суб'єктивних протиріч, який знаходить свій прояв у протиборстві сторін [6]. А. Анцупов і А. Шипілов пропонують визначення, згідно з яким конфлікт є найбільш гострим способом усунення протиріч, що виникають у процесі взаємодії, який проявляється в протидії учасників конфлікту і зазвичай супроводжується негативними емоціями [2]. Б. Хасан розглядає конфлікт як актуалізоване протиріччя, тобто як втілені у взаємодії протилежні цінності, установки та мотиви [27]. Існує також концепція, що розглядає конфлікт як особливий тип соціальної взаємодії. Зокрема, М. Зеленков визначає конфлікт як якість взаємодії між людьми або між елементами внутрішньої структури особистості, яка проявляється у протиборстві сторін з метою досягнення власних інтересів і цілей [16].

Через складність визначення поняття «конфлікт» дослідники виділяють його ключові характеристики (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Основні ознаки конфлікту [2; 5]

Конфлікт, як складне багатовимірне явище, володіє власною структурою, яку в конфліктології визначають як сукупність стабільних зв'язків, що забезпечують його цілісність, ідентичність самому собі та відмінність від інших соціальних процесів. Ці зв'язки є необхідними для існування конфлікту як динамічно взаємопов'язаної цілісної системи та процесу [16].

Структурні характеристики конфлікту представляють собою його базові елементи, що формують його сутність. Вони відображають ті складові, без яких конфлікт неможливий: видалення будь-якого з цих компонентів з його структури або ліквідує конфлікт повністю, або суттєво змінює його природу. Залежно від свого характеру та походження, елементи конфлікту поділяються на дві категорії: об'єктивні та суб'єктивні (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Структура конфлікту [5; 11]

Структурні компоненти	Зміст
<i>Об'єктивні складові конфлікту</i>	
Предмет конфлікту	об'єктивно наявна чи уявна проблема, що служить причиною протистояння між сторонами (проблема влади, взаємин, сумісності тощо)
Об'єкт конфлікту	те, на що претендує кожна зі сторін конфлікту, що викликає суперечності між ними (ресурси, право власності, право приймати рішення і т. ін.)
Учасники конфлікту	суб'єкти соціальної взаємодії (окремі індивіди, соціальні групи, організації, держави), інтереси яких порушено безпосередньо, або суб'єкти, які явно (неявно) підтримують конфлікт
Соціально-психологічне середовище конфлікту	конкретні історичні умови, в яких виникає й розгортається конфлікт
<i>Суб'єктивні складові конфлікту</i>	
Особистісні елементи	психофізіологічні, психологічні, етичні та поведінкові властивості окремої особистості, які впливають на виникнення і розвиток конфліктної ситуації
Суб'єктивне сприйняття конфлікту	уява про самого себе; сприйняття інших учасників конфлікту; образ зовнішнього середовища, в якому розгортається конфлікт

Конфліктна поведінка складається з протилежно спрямованих дій опонентів. Цими діями реалізуються приховані від зовнішнього сприйняття процеси в розумовій, емоційній і вольовій сферах опонентів. Чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони та обмеження інтересів опонента, складає видиму соціальну реальність конфлікту

Конфліктна поведінка має свої принципи, стратегію і тактики. Серед основних принципів виділяються: концентрація сил, координація сил, нанесення удару по найбільш уразливому місцю противника, економія сил і часу [16].

Стратегія поведінки в конфлікті розглядається як орієнтація особистості по відношенню до конфлікту, установка на певні форми поведінки в ситуації конфлікту. Існує безліч описів різних стилів поведінки в конфлікті – як у вітчизняній, так і в зарубіжній психології. Одним з них є двомірна модель Томаса-Кілмена, яка відображає методи регулювання і стилі поведінки працівників в конфліктній ситуації, вимірами якої є: кооперація – працівник проявляє увагу до інтересів інших працівників, залучених в конфлікт; напористість – увага особистості зосереджена тільки на захист власних інтересів.

Психологи К. Томас і Р. Кілмен визначають п'ять можливих стилів поведінки в конфліктних ситуаціях [6]: *співпраця* – спільне вироблення рішення, що задовольняє інтереси всіх сторін, що вимагає інтеграції позицій суб'єктів взаємодії; *компроміс* – врегулювання розбіжностей через взаємні поступки; *уникнення* (ігнорування, догляд) - ухилення від конфлікту, прагнення вийти з конфлікту, не вирішуючи його; *приспосовання (відступ)* – зниження своїх прагнень і прийняття позиції опонента; *суперництво (конкуренція)* – відкрита боротьба за свої інтереси, жорстке відстоювання своєї позиції.

Стратегії в конфлікті реалізуються через різні тактики [16]: *тактика захоплення і утримання об'єкта конфлікту*. Застосовується в конфліктах, де

об'єкт матеріальний; *тактика фізичного насильства*. Використовуються такі прийоми, як знищення матеріальних цінностей, фізичний вплив, нанесення тілесних ушкоджень, блокування чужої діяльності, заподіяння болю і т.п; *тактика психологічного насильства*. Викликає у опонента образу, зачіпає самолюбство, гідність і честь. Її прояви: образа, грубість, образливі жести, негативна особистісна оцінка, дискримінаційні заходи, наклеп, обман, приниження, жорсткий контроль за поведінкою і діяльністю; *тактика тиску*. Спектр прийомів включає пред'явлення вимог, вказівок, наказів, компромату, погрози, аж до ультиматуму, шантаж; *тактика демонстративних дій*. Застосовується з метою залучення уваги оточуючих до своєї персони. Це можуть бути публічні висловлення та скарги на стан здоров'я, невихід на роботу, свідомо невдала спроба самогубства тощо; *санкціонування* – вплив на опонента за допомогою стягнення, збільшення робочого навантаження, накладення заборони, встановлення блокад, невиконання розпоряджень під яким-небудь приводом, відкрита відмова від виконання; *тактика коаліцій*. Мета конфліктної поведінки – підвищення власного статусу в конфлікті. Це може проявлятися через формування союзів і збільшення числа прихильників. Тактика фіксації позиції полягає у підтвердженні власної точки зору за допомогою фактів і логічних аргументів. До неї належать переконання, прохання, критика, висування пропозицій та інші способи захисту своєї позиції [34]. Тактика дружельності передбачає коректну поведінку, акцент на спільних інтересах, демонстрацію готовності вирішувати проблему, надання необхідної інформації, пропозицію допомоги, вибачення та заохочення. Тактика угод базується на взаємному обміні благами, обіцянками, поступками або вибаченнями між учасниками конфлікту.

Конфлікт слід розглядати як динамічний процес, що розгортається у часі та характеризується багатовимірною структурою, яка забезпечує його цілісність і відмінність від інших соціальних явищ. Його дослідження потребує врахування як статичних аспектів (структури), так і динамічних, що

проявляються через стадії розвитку: від латентної, коли конфлікт лише формується, до відкритої, що включає інциденти, ескалацію, збалансовану протидію та завершення. Причини виникнення конфліктів пов'язані з різними протиріччями та неузгодженостями у ціннісних орієнтаціях, знаннях, уміннях, поглядах, очікуваннях, оцінках, психологічних і фізичних станах, а також у цілях, методах і засобах діяльності. Конфліктогени проявляються через прагнення до переваги, агресивність, егоїзм, порушення правил або несприятливий збіг обставин. Отже, конфлікт розглядається як складна взаємодія об'єктивних і суб'єктивних чинників, що вимагає системного підходу до його виявлення, аналізу та регулювання.

1.2. Загальна психологічна характеристика дорослого віку

Дорослий вік є етапом подальшого становлення та поглиблення особистісного розвитку людини, коли відбувається максимальне розкриття її внутрішніх ресурсів, можливостей і потенціалу. Саме в цей період особистість приходить до глибокого усвідомлення відповідальності не лише за власні життєві вибори, рішення, дії та вчинки, а й за благополуччя та долю значущих інших – членів родини, близьких людей, соціального оточення. Доросла людина постійно стикається з необхідністю розв'язувати складні соціальні, професійні та особистісні завдання, переживати кризи, втрати, зміни життєвих ролей і статусів. Ці випробування часто супроводжуються емоційним болем і внутрішніми конфліктами, однак саме вони виступають важливими умовами особистісного зростання й подальшого розвитку.

Одним із ключових показників дорослішання є психологічна зрілість, яка в різних наукових концепціях трактується по-різному. Зигмунд Фройд пов'язував зрілість зі здатністю людини любити й продуктивно працювати, вбачаючи в цьому основу повноцінного функціонування особистості. А. О. Реан розглядав зрілість як інтеграцію таких якостей, як відповідальність, толерантність, орієнтація на саморозвиток, позитивне

мислення та доброзичливе ставлення до світу [12, с. 50]. А. Адлер наголошував, що зріла людина усвідомлює соціальну природу основних життєвих проблем – праці, дружби й любові – і розуміє, що їх розв’язання можливе лише через співпрацю з іншими, особисту сміливість і готовність робити внесок у спільне благо. Еріх Фромм пов’язував зрілість із продуктивним типом особистості, для якого характерні незалежність, внутрішня цілісність, чесність, емоційна рівноваженість, творчість і здатність до соціально корисної діяльності. Продуктивність, за Фроммом, означає активну реалізацію внутрішнього потенціалу, гармонійне поєднання «Я» і діяльності, здатність до мислення, любові та праці без самообману. Любов до всього живого в цій концепції ґрунтується на піклуванні, повазі, знанні та відповідальності, причому відповідальність розуміється не як зовнішній примус, а як внутрішня готовність відповісти на потреби іншого, що переживається як власна цінність і прояв свободи [19, с. 11].

У розвитку дорослої особистості можна виокремити два взаємопов’язані вектори. З одного боку, зростає автономність людини, її незалежність, свобода вибору, можливості самореалізації та творчого ставлення до власного життя і навколишньої дійсності. З іншого боку, посилюється соціальна інтегрованість, відповідальність перед суспільством, розширюється спектр форм соціальної активності та залученості до життя інших людей. Саме баланс між особистісною свободою та соціальною відповідальністю є характерною рисою зрілої дорослості.

Психічний розвиток у дорослому віці виступає основною умовою повноцінного існування особистості. Хоча базові пізнавальні структури формуються ще до вступу в доросле життя, розвиток особистості не має чітко окреслених меж і може тривати протягом усього життєвого шляху. Зміни можливі у будь-якому віці, питання полягає лише в часі та внутрішній готовності людини до цих трансформацій. К. Горні підкреслювала, що здатність до позитивних, навіть глибинних змін зберігається впродовж

усього життя людини, і цей факт неодноразово підтверджується практичним досвідом [9, с. 334].

Дорослому віковому періоду притаманні такі узагальнені психологічні риси, як розвиток діалектичного мислення, практична спрямованість інтелекту, накопичення значного життєвого досвіду та активна реалізація особистісного потенціалу. Для дорослої людини характерне формування глибоких міжособистісних стосунків, переживання близькості з іншими, емоційне збагачення та ускладнення внутрішнього світу. Продовжується інтеграція «Я-концепції», утверджується власна життєва позиція, світогляд і система цінностей. Життєвий шлях дорослого включає як здобутки, так і втрати, які усвідомлюються як єдність досвіду, а творчі досягнення стають важливим показником самореалізації.

Поза межами юнацького віку розвиток особистості ніколи не відбувається лінійно чи виключно шляхом накопичення досвіду та мотивацій. Він супроводжується необхідністю переосмислення раніше засвоєних установок, принципів і переконань у зв'язку з розв'язанням ключових життєвих завдань, таких як створення сім'ї, народження дітей, професійне становлення й самореалізація. Саме через подолання цих життєвих викликів доросла людина поглиблює свою зрілість і формує унікальну траєкторію особистісного розвитку [13, с. 184].

У дорослому віці провідними спонукальними чинниками поведінки людини поступово стають прагнення реалізувати власні творчі можливості, передати накопичений досвід і знання молодшому поколінню, турбота про близьких людей та збереження з ними емоційно теплих, стабільних взаємин. Саме на цьому етапі життєвого шляху відбувається цілісне переосмислення прожитого, що супроводжується переглядом і корекцією системи цінностей у взаємопов'язаних особистісній, сімейній і професійній сферах. Людина дедалі частіше замислюється над узгодженістю своїх рішень, життєвих виборів і внутрішніх смислів, намагаючись досягти гармонії між тим, ким вона є, і тим, ким прагне стати.

У цей період можливе виникнення вікових криз, які постають як складні, іноді драматичні переходи на новий рівень розвитку. Вони пов'язані з глибокими змінами мотиваційно-сислової сфери та формуванням нового бачення сенсу життя. На відміну від криз дитячого віку, кризи дорослості зазвичай не мають чіткої хронологічної прив'язаності й не відзначаються різкою гостротою, оскільки з віком часові межі розвитку стають більш розмитими й індивідуалізованими. Такі кризи можуть проявлятися як швидкий внутрішній «стрибок» у розвитку особистості або, навпаки, затягуватися й набувати характеру тривалого кризового стану. Якщо людина усвідомлює наявність кризи, вона схильна переглядати власну життєву ситуацію, змінювати цілі, установки й поведінкові стратегії, що сприяє особистісному оновленню та зростанню [18, с. 270].

За відсутності усвідомлення кризових процесів можливі негативні наслідки у вигляді депресивних станів, втрати радості життя, зниження активності й інтересу до навколишнього світу. Найбільш критичним проявом мотиваційної кризи є втрата сенсу життя, що формує стан екзистенційного вакууму. Попри різноманітність проявів, усі кризи зрілості мають спільну основу – радикальні зміни у способі життєдіяльності людини. Водночас причини їх виникнення та шляхи подолання є суто індивідуальними й залежать від конкретного вікового періоду, життєвого досвіду та особистісних ресурсів. Найчастіше кризові переживання пов'язують із періодом близько тридцяти років, етапом середини життя та переходом до пізньої дорослості.

Криза середини життя, що зазвичай припадає приблизно на сорокарічний вік, пов'язана з глибокою переоцінкою життєвих виборів. Людина усвідомлює, що значна частина життя вже прожита, аналізує власні досягнення і втрати, переглядає систему цінностей, відчуває потребу бути більш продуктивною і творчою, а також прагне залишити значущий слід у майбутньому, зокрема через виховання дітей. Подоланню таких криз сприяють психологічні тренінги та інші форми психологічної підтримки, які

підвищують рівень психологічної культури, сприяють збереженню психічного здоров'я і загальному розвитку особистості дорослого [23, с. 78].

Пізнавальний розвиток у дорослому віці не припиняється, однак має нерівномірний характер. Психофізіологічні функції, що забезпечують роботу сенсорно-перцептивної системи, досягають оптимального рівня приблизно до 25 років, після чого стабілізуються до сорока і поступово знижуються. Найбільш помітні вікові зміни спостерігаються у короткочасній вербальній пам'яті, показники якої є найвищими у віці від 18 до 30 років, а згодом поступово зменшуються. Образна пам'ять зазнає мінімальних змін, тоді як довготривала вербальна пам'ять вирізняється відносною стійкістю і починає знижуватися після середини четвертого десятиліття життя. Увага є однією з найбільш чутливих до віку функцій: зменшуються її обсяг, здатність до переключення та вибірковість, тоді як стійкість і концентрація залишаються відносно стабільними [27, с. 220].

Інтелектуальний розвиток триває протягом усього дорослого життя й тісно пов'язаний із розвитком особистості. Невербальний інтелект зазвичай досягає піку в 30–35 років, тоді як вербальний інтелект може продовжувати розвиватися після сорока років. Навіть після завершення активного розвитку психофізіологічних функцій інтелектуальне зростання зберігається протягом багатьох років, особливо у сфері вербально-логічного мислення, яке зростає приблизно до п'ятдесятирічного віку й поступово знижується ближче до шістдесяти.

Мислення дорослої людини характеризується комплексністю та високим рівнем інтеграції різних його форм. Теоретичні міркування перевіряються практичним досвідом, який, у свою чергу, збагачує й уточнює теоретичні побудови. Паралельно відбуваються якісні зміни у мовленні, зокрема ускладнюється лексико-граматична структура висловлювань, зростає здатність до логічно вибудованих і розгорнутих суджень.

Одним із найважливіших новоутворень дорослого віку вважається мудрість, яку розглядають як систему експертних знань, орієнтованих на

практичні аспекти життя. Вона проявляється у здатності приймати зважені рішення, давати корисні поради, оцінювати ситуації у широкому контексті та ефективно діяти в умовах невизначеності. Водночас когнітивний розвиток у дорослому віці значною мірою визначається індивідуальними чинниками. Людина здатна свідомо керувати власним інтелектуальним зростанням, досягати високого рівня професійної майстерності й творчої самореалізації. На цей процес впливають обдарованість, рівень освіти, характер діяльності та інтенсивність розумової активності, яка сприяє збереженню й підтриманню досягнутого рівня розвитку пізнавальної сфери протягом тривалого часу [22, с. 115].

У дорослому віці професійна діяльність і міжособистісне спілкування набувають особливої психологічної значущості, оскільки саме через них людина реалізує свій життєвий досвід, цінності, соціальні ролі та уявлення про власну ефективність і сенс життя. Професійна сфера для дорослого перестає бути лише засобом матеріального забезпечення й усе більше виступає простором самореалізації, підтвердження компетентності, соціального визнання та особистісної зрілості.

Психологічною особливістю професійної діяльності в дорослому віці є поєднання високого рівня відповідальності з прагненням до автономності. Доросла людина, як правило, усвідомлює наслідки власних рішень і дій, здатна прогнозувати результати професійної поведінки та нести за них відповідальність. Зростає значення внутрішньої мотивації: важливими стають інтерес до діяльності, можливість впливати на процеси, розвиватися, передавати досвід іншим. У цей період формується індивідуальний стиль професійної діяльності, що базується на поєднанні знань, навичок, життєвого досвіду та особистісних рис. Разом із тим дорослий вік часто супроводжується професійними кризами, пов'язаними з переоцінкою досягнень, сумнівами щодо правильності обраного шляху, відчуттям стагнації або професійного вигорання. Ці переживання можуть стимулювати

подальший розвиток або, навпаки, призводити до зниження активності й задоволеності працею [41, с. 500].

Важливою психологічною характеристикою професійної діяльності дорослого є здатність до саморегуляції та самоконтролю. Людина вчиться керувати емоційними станами, напруженням, стресом, підтримувати працездатність у складних умовах. Зростає роль рефлексії – аналізу власних дій, помилок, досягнень, що дозволяє коригувати поведінку, удосконалювати професійні стратегії та зберігати психологічну стійкість. Для багатьох дорослих важливим стає баланс між професійним життям і особистою сферою, оскільки перевантаження роботою може негативно позначатися на емоційному стані, здоров'ї та якості міжособистісних стосунків.

Міжособистісне спілкування в дорослому віці характеризується більшою усвідомленістю, вибірковістю та глибиною. Коло значущих контактів зазвичай звужується, проте стосунки стають більш стабільними, емоційно насиченими та заснованими на взаємній відповідальності. Доросла людина здатна до емпатії, прийняття відмінностей іншого, конструктивного вирішення конфліктів, що є проявом соціальної та емоційної зрілості. Спілкування все частіше набуває партнерського характеру, базується на повазі, довірі та визнанні автономії співрозмовника [46, с. 57].

У професійному середовищі міжособистісне спілкування дорослого визначається поєднанням формальних і неформальних ролей. З одного боку, необхідно дотримуватися службових норм, ієрархії, професійної етики, а з іншого – вибудовувати психологічно комфортні взаємини з колегами, підлеглими або керівництвом. Високого значення набувають комунікативна компетентність, вміння аргументувати власну позицію, вести переговори, приймати критику та надавати зворотний зв'язок без приниження іншого. Накопичений життєвий досвід дозволяє дорослому більш гнучко реагувати на складні соціальні ситуації, враховувати контекст і приховані мотиви взаємодії.

Особливою рисою міжособистісного спілкування в дорослому віці є поєднання потреби в близькості з потребою в психологічній дистанції. Людина прагне теплих, підтримувальних стосунків, але водночас цінує власні кордони та автономність. Порушення цього балансу може призводити до конфліктів, емоційного виснаження або відчуття самотності. Зрілість проявляється у здатності відкрито говорити про власні потреби, домовлятися, приймати відповідальність за якість взаємин.

Отже, психологічні особливості професійної діяльності та міжособистісного спілкування у дорослому віці визначаються високим рівнем усвідомленості, відповідальності, рефлексивності та орієнтацією на самореалізацію. Саме в цей період людина найбільш повно поєднує особистісний і соціальний розвиток, інтегруючи професійні досягнення з глибокими, змістовними взаєминами з іншими людьми.

1.3. Психологічні особливості конфліктної поведінки державних службовців у професійній діяльності

Професійна діяльність державних службовців характеризується підвищеним рівнем соціальної відповідальності, нормативної регламентованості, багаторівневої підзвітності та постійної взаємодії з різними категоріями громадян, колег і керівників. У таких умовах конфлікти виступають не лише як ситуативні явища, а як об'єктивно зумовлений компонент професійного функціонування, що впливає на ефективність управлінських рішень, психологічний клімат колективу та якість надання публічних послуг.

Дорослий вік, у межах якого здійснюють професійну діяльність державні службовці, є періодом відносної стабільності особистісних структур, сформованих цінностей і професійної ідентичності. Водночас саме на цьому етапі актуалізуються специфічні внутрішні та міжособистісні суперечності, пов'язані з професійним вигоранням, рольовими конфліктами,

невідповідністю між особистісними очікуваннями та організаційними вимогами [22. С. 116].

На відміну від підліткового віку, де конфліктність значною мірою зумовлена віковими кризами та незрілістю механізмів саморегуляції, у дорослих конфліктна поведінка формується на основі вже усталених когнітивних, емоційно-вольових і мотиваційних структур особистості. Проте високе професійне навантаження, дефіцит ресурсів, жорстка ієрархія та постійний контроль можуть призводити до дезадаптивних форм реагування навіть за наявності достатнього життєвого досвіду [17, с. 17].

У психологічній літературі конфлікт у професійній діяльності державних службовців розглядається як результат зіткнення інтересів, цінностей, цілей або способів виконання службових обов'язків, що виникає в процесі виконання управлінських, адміністративних або комунікативних функцій [35, с. 150]. При цьому конфліктна поведінка визначається не лише зовнішніми умовами, а й індивідуально-психологічними характеристиками суб'єкта діяльності.

Однією з ключових психологічних передумов конфліктної поведінки державних службовців є рольова напруженість, що виникає внаслідок необхідності одночасно виконувати вимоги законодавства, очікування керівництва та запити громадян. Така багатовекторність професійних ролей часто супроводжується внутрішнім рольовим конфліктом, який може проявлятися у підвищеній дратівливості, формалізмі у спілкуванні, зниженні толерантності до критики та опору змінам [36, с. 80].

Важливу роль у формуванні конфліктної поведінки відіграють особливості професійної самосвідомості державних службовців. Усвідомлення себе як носія владних повноважень, відповідального за прийняття рішень, поєднується з обмеженнями, що накладаються нормативно-правовими актами та організаційною культурою. За умов низького рівня рефлексії та саморегуляції це може спричинити жорсткі, авторитарні або захисні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях [37, с. 59].

Емоційна сфера також є значущим чинником конфліктної поведінки. Хронічний стрес, пов'язаний із високою відповідальністю, дефіцитом часу та необхідністю ухвалювати рішення в умовах невизначеності, знижує здатність до емоційного контролю та конструктивного врегулювання суперечностей. За даними досліджень, тривалий вплив стресогенних факторів у сфері державного управління підвищує ймовірність агресивних або унікальних форм конфліктної поведінки [38].

Соціально-психологічне середовище організації також істотно впливає на конфліктність. Невизначеність управлінських рішень, непрозорість системи оцінювання діяльності, конкуренція за ресурси та обмежені можливості кар'єрного зростання створюють підґрунтя для міжособистісних і міжгрупових конфліктів. У таких умовах навіть незначні комунікативні труднощі можуть ескалювати у відкриті конфліктні ситуації [37, с. 60].

Особистісні характеристики державних службовців, зокрема рівень тривожності, імпульсивності, толерантності до невизначеності та сформованість навичок саморегуляції, визначають індивідуальні стилі реагування на конфлікт. Особи з низьким рівнем саморегуляції частіше використовують неадаптивні стратегії – уникнення, конфронтацію або пасивну поступливість, що знижує ефективність професійної взаємодії [15, с. 41].

Водночас дослідження показують, що за умов розвиненої самосвідомості, рефлексивності та емоційної компетентності конфлікти можуть виконувати конструктивну функцію, сприяючи оптимізації управлінських процесів, уточненню ролей і підвищенню якості прийняття рішень [28, с. 122].

Таким чином, конфліктна поведінка державних службовців у професійній діяльності є багатофакторним феноменом, зумовленим взаємодією особистісних, емоційно-регуляторних та організаційно-соціальних чинників. Високий рівень нормативного тиску, професійна відповідальність і складність комунікативних завдань підсилюють

імовірність конфліктів, особливо за умов недостатньо сформованих навичок саморегуляції та стресостійкості. Це актуалізує необхідність психологічного супроводу професійної діяльності державних службовців, спрямованого на розвиток конструктивних стратегій конфліктної взаємодії та підтримку психологічного благополуччя.

1.4. Саморегуляція професійної поведінки державних службовців як чинник ефективного подолання конфліктів у службовій комунікації

Саморегуляція є фундаментальним психічним механізмом, що забезпечує цілеспрямованість, усвідомленість і ефективність діяльності особистості. У професійній діяльності державних службовців саморегуляція набуває особливого значення, оскільки пов'язана з високим рівнем відповідальності, нормативною регламентованістю поведінки, необхідністю дотримання етичних стандартів та постійною взаємодією з різними соціальними групами. Саме здатність до саморегуляції визначає ефективність професійної комунікації та конструктивне подолання конфліктів у службовому середовищі.

Інтерес до проблеми саморегуляції істотно зріс у сучасній психологічній науці у зв'язку з ускладненням соціально-професійних умов діяльності та зростанням психоемоційного навантаження на фахівців публічної сфери. Представники різних наукових напрямів – загальної, соціальної, організаційної та юридичної психології – розглядають саморегуляцію як універсальний ресурс адаптації, стресостійкості та професійної ефективності [1; 2].

У процесі виконання службових обов'язків державний службовець постійно стикається з необхідністю прийняття рішень у ситуаціях невизначеності, міжособистісних суперечностей, рольових конфліктів і тиску з боку соціальних очікувань. У таких умовах саме саморегуляція дозволяє зберігати внутрішню рівновагу, контролювати емоційні реакції, коригувати поведінку відповідно до службових норм і запобігати ескалації

конфліктів у комунікації.

За визначенням В. І. Моросанової, саморегуляція є цілісною системою психічних процесів, що забезпечує ініціацію, підтримання та контроль діяльності відповідно до усвідомлених цілей [3]. У професійному контексті державної служби ця система включає вміння прогнозувати наслідки власних дій, планувати комунікативну поведінку, здійснювати самоконтроль і своєчасно коригувати дії у відповідь на зміну ситуації.

Особливістю професійної діяльності державних службовців є її висока конфліктогенність. Це зумовлено поєднанням адміністративної влади, регламентованості взаємодії, обмеженості ресурсів і необхідності задоволення суперечливих інтересів різних сторін. Дослідження в галузі психології управління засвідчують, що низький рівень саморегуляції пов'язаний із підвищеною імпульсивністю, емоційною ригідністю та деструктивними формами конфліктної поведінки [4].

У практичній психології психічну саморегуляцію трактують як активність суб'єкта, спрямовану на свідоме керування власними психічними станами з метою підтримання працездатності та ефективності діяльності [5]. Для державних службовців це означає здатність знижувати рівень напруження, контролювати негативні емоції (роздратування, тривогу, агресію) та зберігати професійну позицію у складних комунікативних ситуаціях.

У межах соціально-когнітивної теорії А. Бандури саморегуляція розглядається як процес, що включає самостереження, самооцінку та самореакцію [6]. Ці компоненти є особливо значущими для професійної поведінки державних службовців, оскільки дозволяють усвідомлювати власні дії у службовій взаємодії, співвідносити їх із професійними стандартами та коригувати поведінку з урахуванням зворотного зв'язку.

Структурно саморегуляція професійної поведінки включає низку взаємопов'язаних компонентів: усвідомлення мети діяльності; моделювання умов службової ситуації; програмування власних дій; визначення критеріїв

ефективності; контроль і оцінку результатів; корекцію поведінки та прийняття рішень [3; 7]. Зазначені компоненти забезпечують гнучкість поведінки та адаптацію до змінних умов професійної взаємодії.

Саморегуляція тісно пов'язана зі структурою самосвідомості особистості. За Л. С. Виготським, розвиток довільної регуляції поведінки є результатом інтеріоризації соціальних норм і правил [8]. У дорослому віці, зокрема у професійній діяльності, саморегуляція набуває характеру усвідомленого самоуправління, що ґрунтується на внутрішніх цінностях, професійній ідентичності та моральній відповідальності.

Важливим аспектом саморегуляції є її багаторівневий характер. Нижчий рівень – біологічний – забезпечує підтримання фізіологічної рівноваги. Психічний рівень пов'язаний із регуляцією емоційних станів і поведінкових реакцій, тоді як особистісний рівень забезпечує інтеграцію цінностей, смислів і професійних цілей [9]. Саме особистісний рівень відіграє ключову роль у конструктивному подоланні конфліктів у службовій комунікації.

У руслі суб'єктного підходу саморегуляція розглядається як механізм узгодження внутрішніх ресурсів особистості з вимогами діяльності. За С.Д. Максименком, бути суб'єктом діяльності означає активно й відповідально керувати власною поведінкою та психічними станами [10]. Для державного службовця це проявляється у здатності брати відповідальність за власні рішення та обирати конструктивні стратегії взаємодії навіть у конфліктних ситуаціях.

Водночас саморегуляція не завжди реалізується оптимально. Надмірне напруження, емоційне перенавантаження та хронічний стрес можуть призводити до зниження ефективності регуляторних процесів і сприяти розвитку професійного вигорання [11]. Це підкреслює необхідність цілеспрямованого розвитку навичок саморегуляції у системі професійної підготовки та психологічного супроводу державних службовців.

Таким чином, саморегуляція професійної поведінки державних

службовців є цілісним, багаторівневим психологічним процесом, що забезпечує ефективне подолання конфліктів у службовій комунікації, сприяє збереженню професійної ефективності та психологічного благополуччя. Розвиток саморегуляції виступає важливою умовою підвищення якості державного управління та формування конструктивної професійної взаємодії.

Висновки до першого розділу

Розділ присвячено теоретичному аналізу конфліктів як соціально-психологічного явища та форми взаємодії у професійному середовищі, зокрема серед державних службовців. Конфлікт трактується в наукових дослідженнях по-різному: як зіткнення інтересів, загострення протилежних цілей, прояв об'єктивних або суб'єктивних протиріч, або як особливий тип соціальної взаємодії, що супроводжується негативними емоційними переживаннями. Конфлікт є багатовимірним процесом із динамічною структурою, що включає латентну, відкриту та ескалаційну стадії, а також різні елементи об'єктивного й суб'єктивного характеру. Конфліктна поведінка проявляється через взаємні дії опонентів, що реалізують їхні інтереси, і має власні принципи, стратегії та тактики – від співпраці та компромісу до суперництва, уникання чи застосування психологічного чи фізичного тиску. Психологічна ефективність у конфліктних ситуаціях значною мірою залежить від рівня саморегуляції, здатності контролювати емоції, планувати дії та вибирати адекватні стратегії взаємодії.

Дорослий вік характеризується стабільністю особистісних структур, формуванням життєвого досвіду, інтеграцією «Я-концепції», розвитком когнітивних і емоційних функцій та здатністю до рефлексії. У цей період професійна діяльність і міжособистісне спілкування набувають ключового значення, оскільки доросла людина реалізує свій потенціал, компетентність та соціальну відповідальність. Особливістю є поєднання прагнення

автономності з високою відповідальністю, здатність до конструктивної взаємодії та врегулювання конфліктів.

Конфліктна поведінка державних службовців у професійній діяльності формується під впливом високої відповідальності, нормативної регламентованості, багаторівневої підзвітності та складних міжособистісних контактів. Вона зумовлена не лише зовнішніми факторами, а й індивідуально-психологічними характеристиками, рівнем саморегуляції, когнітивними, мотиваційними та емоційними ресурсами. Рольова напруженість, дефіцит ресурсів та високі вимоги професійного середовища можуть провокувати дезадаптивні форми реагування, навіть у зрілих дорослих, що підкреслює значення розвитку самоконтролю та психологічної стійкості.

Висновки:

Конфлікт є складним соціально-психологічним явищем, що проявляється як динамічний процес із багатовимірною структурою, у якому взаємодіють об'єктивні й суб'єктивні чинники. У дорослому віці особистість здатна до свідомого регулювання конфліктної поведінки завдяки розвитку саморегуляції, когнітивних і емоційних ресурсів. Для державних службовців конструктивне подолання конфліктів визначається високим рівнем відповідальності, професійною зрілістю, самоконтролем і умінням застосовувати адекватні стратегії взаємодії. Розвиток психологічної стійкості та навичок саморегуляції є ключовими чинниками ефективності професійної комунікації та підтримки здорового міжособистісного клімату у службовому середовищі.

РОЗДІЛ 2.

МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ САМОРЕГУЛЯЦІЇ

Розділ присвячено методичним аспектам емпіричного дослідження поведінки працівників у конфліктних ситуаціях залежно від рівня саморегуляції. Описано вибір психодіагностичних методик, їх стандартизацію, надійність, валідність та соціокультурну адаптованість. Представлено опитувальники «Саморегуляція» та «Стиль саморегуляції поведінки», а також методики оцінки конфліктності й поведінки в конфлікті, що дозволяють всебічно оцінити регуляторні та поведінкові характеристики особистості та їх взаємозв'язок із конфліктною поведінкою.

2.1. Огляд та обґрунтування вибору методик дослідження

У межах емпіричного дослідження особливостей поведінки особистості у конфліктних ситуаціях із різним рівнем саморегуляції ключове значення має коректний добір психодіагностичних методик. Психодіагностичні методи спрямовані на вимірювання, оцінку та інтерпретацію індивідуально-психологічних і психофізіологічних характеристик особистості, а також на виявлення відмінностей між групами досліджуваних, об'єднаних за певними критеріями. Їх використання дає змогу забезпечити науково обґрунтований індивідуальний підхід у вихованні та навчанні, здійснювати психологічний відбір кадрів, аналізувати ділові й особистісні якості та формувати сприятливий соціально-психологічний клімат у групах.

Важливою вимогою до будь-якої психодіагностичної методики є її стандартизованість. Стандартизація передбачає однакові умови проведення тестування, єдність інструкцій, чітко регламентований час виконання завдань, уніфіковані бланки відповідей і процедури обробки результатів. Дотримання цих вимог дозволяє мінімізувати вплив ситуативних чинників і

забезпечити порівнюваність отриманих результатів між різними досліджуваними. Без стандартизації зіставлення індивідуальних показників втрачає наукову достовірність.

Процес стандартизації включає не лише уніфікацію умов тестування, а й переведення первинних, так званих «сирих» балів, у шкальні показники, що відображають рівень вираженості певної психічної властивості. Для цього використовуються нормативні дані, отримані на основі великих і репрезентативних вибірок. Окрім статистичної норми, у сучасній психодіагностиці все частіше застосовується соціально-психологічний норматив, який співвідносить результати досліджуваного не з іншими людьми, а з вимогами суспільства до розвитку конкретних психічних функцій чи особистісних якостей.

Невід'ємними характеристиками якості психодіагностичних методик є надійність і валідність. Надійність відображає точність і стійкість результатів вимірювання, а також їх відтворюваність за повторного тестування. Вона свідчить про те, наскільки результати методики є незалежними від випадкових зовнішніх чинників. Валідність, своєю чергою, визначає, чи дійсно методика вимірює саме ту психологічну характеристику, для оцінки якої вона була створена. Вона охоплює як внутрішню (конструктну) відповідність завдань загальній меті методики, так і зовнішню (критеріальну) – зв'язок результатів тесту з реальними проявами досліджуваної якості в поведінці.

Особливу увагу при виборі методик було приділено їх соціокультурній адаптованості, що є принципово важливим у разі використання тестів, розроблених в іншому культурному середовищі. Завдання, інструкції та шкали оцінювання мають відповідати культурним нормам і соціальному досвіду досліджуваних, інакше результати можуть бути спотвореними.

З огляду на специфіку теми дослідження, а саме аналіз поведінки особистості у конфліктних ситуаціях та особливостей їхньої саморегуляції, доцільним є використання опитувальників. Цей тип психодіагностичних

методик дозволяє виявити суб'єктивні уявлення, установки, стилі поведінки та особистісні особливості досліджуваних. Опитувальники не передбачають «правильних» або «неправильних» відповідей, а фіксують частоту та спрямованість певних реакцій. Водночас враховувалися і обмеження цього методу, зокрема вплив соціальної бажаності відповідей, неоднозначність розуміння запитань та мінливість поведінки працівників, що зумовлює імовірнісний характер отриманих результатів.

Для забезпечення комплексного підходу до вивчення досліджуваної проблеми у роботі використано систему взаємодоповнювальних методик. Зокрема, опитувальник «Саморегуляція» в модифікації О. К. Осницького дозволяє оцінити загальний рівень сформованості процесів саморегуляції. Опитувальник «Стиль саморегуляції поведінки» В. І. Моросанової дає змогу проаналізувати індивідуальні стилі саморегуляції та їх структурні компоненти. Методика «Оцінка рівня конфліктності» за Н. В. Кіршевою спрямована на виявлення схильності особистості до конфліктної поведінки, тоді як методика оцінки поведінки в конфлікті за К. Томасом дозволяє визначити провідні стратегії взаємодії у конфліктних ситуаціях.

Таким чином, обраний комплекс психодіагностичних методик є методично обґрунтованим, валідним і надійним інструментарієм для дослідження особливостей поведінки особистості у конфліктних ситуаціях у взаємозв'язку з рівнем саморегуляції, що забезпечує цілісність та наукову достовірність емпіричного дослідження.

2.2 Опитувальник «Саморегуляція»

(в модифікації О. К. Осницького)

Мета. Методика спрямована на комплексне вивчення рівня сформованості та забезпеченості окремих ланок саморегуляції діяльності, а також на визначення її цілісних функціональних характеристик. Зокрема, аналізується загальна забезпеченість регуляторних процесів, ступінь їх

упорядкованості, стійкості та деталізованості, звичність і практична спрямованість регуляції, а також рівень суб'єктної включеності особистості у процес саморегуляції. Окрему увагу приділено виявленню динамічних властивостей саморегуляції, таких як упевненість у власних діях, ініціативність, обережність, гнучкість (пластичність) регуляторних процесів та здатність реалізовувати наміри не лише на рівні уявлень, а й у реальній поведінці. Крім того, методика дозволяє оцінити особистісно-стильові якості регуляції, зокрема критичність, автономність, відповідальність і виховуваність.

Процедура проведення. Досліджуваному пропонується уважно ознайомитися з переліком характеристик саморегуляції, які підлягають оцінюванню (за винятком пункту «15»), та визначити, наскільки кожна з них притаманна саме йому. Для цього необхідно обрати одну з чотирьох запропонованих відповідей: «Так», «Мабуть, так», «Мабуть, ні» або «Ні». Обрана відповідь має відповідати реальному рівню сформованості саморегуляції у конкретного працівника. У результаті формується індивідуальний профіль оцінок регуляторних якостей, який за необхідності може бути зіставлений із даними самооцінки, якщо опитувальник заповнюється самостійно.

Обробка результатів. Кількісна обробка відповідей здійснюється шляхом надання кожній з них відповідної бальної оцінки: варіант «Так» оцінюється у 3 бали, «Мабуть, так» – у 2 бали, «Мабуть, ні» – в 1 бал, а відповідь «Ні» – у 0 балів. Схильність досліджуваного до використання категоричних відповідей «Так» або «Ні» інтерпретується як показник впевненості та визначеності самооцінювання. Натомість переважання відповідей типу «Мабуть, так» і «Мабуть, ні» свідчить про обережність, сумнів або недостатню впевненість у власних регуляторних можливостях.

У процесі інтерпретації результатів здійснюється аналіз кількох груп показників. Оцінюються структурно-компонентні вміння саморегуляції, до яких належать здатність до цілепокладання та утримання мети, аналіз і

моделювання умов діяльності, вибір адекватних засобів і способів дії, оцінка досягнутих результатів, а також їх уточнення й корекція (питання 1–5). Окремо аналізуються функціональні вміння саморегуляції, що відображають загальну забезпеченість регуляції, її впорядкованість, деталізованість, практичну реалізованість намірів та оптимальність регуляції дій (питання 6, 7, 8, 12, 21). Важливим блоком є особистісно-стильові особливості саморегуляції, які характеризують ініціативність, усвідомленість, відповідальність, автономність і податливість виховному впливу (питання 11, 13, 16, 17, 22). Також розглядаються динамічні характеристики саморегуляції, зокрема обережність, упевненість, пластичність, практичність і стійкість у регуляції діяльності (питання 9, 10, 18, 20).

Загалом дана методика орієнтована не стільки на формальний підрахунок балів, скільки на глибокий якісний аналіз індивідуальних особливостей саморегуляції діяльності. Вона дозволяє виявити сильні та проблемні ланки регуляторного процесу, а також окреслити напрями психологічної підтримки й розвитку саморегуляції у працівників.

2.3. Опитувальник «Стиль саморегуляції поведінки В.І. Моросанова»

Мета: визначити загальний рівень сформованості саморегуляції працівників, а також окремі її складові, такі як: планування, моделювання, програмування, оцінка результатів, гнучкість і самостійність.

Процедура проведення: досліджуваному пропонується ознайомитися з набором висловлювань, що стосуються особливостей його поведінки. Після уважного прочитання кожного твердження особа повинна обрати одну з чотирьох запропонованих відповідей: «Правильно», «Мабуть, вірно», «Мабуть, невірно», «Неправильно», позначивши свій вибір хрестиком у відповідній графі на аркуші відповідей.

Обробка результатів: підрахунок здійснюється відповідно до ключів, де позитивні відповіді («Вірно», «Мабуть, вірно») оцінюються 1 балом, негативні («Не вірно», «Мабуть, не вірно») – 0 балів.

Ключ до шкал:

Регуляторні шкали	Відповіді, що збігаються з ключем (1 бал)	Відповіді, що не збігаються
Планування	1, 8, 17, 22, 28, 31, 36	15, 42
Моделювання	11, 37	2, 7, 19, 23, 26, 33, 41
Програмування	12, 20, 25, 29, 38, 43	5, 9, 32
Оцінка результатів	30, 44	6, 10, 13, 16, 24, 34, 39
Гнучкість	2, 11, 25, 35, 36, 45	16, 18, 43
Самостійність	4, 12, 14, 21, 27, 31, 40, 46	34
Загальний рівень саморегуляції	1, 2, 4, 8, 11, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 36, 37, 38, 40, 43, 44, 45, 46	3, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 23, 24, 26, 32, 33, 34, 39, 41, 42

Інтерпретація балів:

Регуляторні шкали	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Планування	<3	4–6	>7
Моделювання	<3	4–6	>7
Програмування	<4	5–7	>8
Оцінка результатів	<3	4–6	>7
Гнучкість	<4	5–7	>8
Самостійність	<3	4–6	>7
Загальний рівень саморегуляції	<23	24–32	33

Характеристика шкал у дорослої особистості описує різні аспекти саморегуляції. Планування відображає здатність усвідомлено ставити цілі, утримувати їх та формувати детальні, ієрархічні й реалістичні плани, незалежно від зовнішнього впливу; високі показники свідчать про сформовану навичку усвідомленого планування, тоді як низькі вказують на імпульсивність, слабку потребу у плануванні та залежність від обставин. Моделювання демонструє здатність виділяти ключові внутрішні та зовнішні чинники, що впливають на досягнення цілей, та координувати дії з планом; високі результати свідчать про адекватність і деталізованість уявлень про ситуацію, а низькі – про труднощі в оцінці умов, схильність до фантазування та помилкове визначення цілей. Програмування характеризує вміння свідомо планувати послідовність дій, гнучко коригувати програми і досягати бажаного результату; низькі показники вказують на імпульсивність і

нездатність будувати ефективні програми дій або компенсувати невідповідність результатів цілям. Оцінка результатів відображає адекватність самооцінки та здатність коригувати поведінку залежно від результатів діяльності; високі показники означають стабільність критеріїв оцінки, а низькі – некритичність, нестійкість суб'єктивних оцінок і зниження ефективності діяльності. Гнучкість або адаптивність визначає здатність швидко перебудовувати регуляторні процеси й адаптувати плани до змін у внутрішніх і зовнішніх умовах; високі результати свідчать про пластичність і ефективну адаптацію, низькі – про невпевненість, труднощі в корекції дій і часті регуляторні збої. Самостійність оцінює рівень автономності в організації діяльності та здатність планувати й контролювати виконання цілей без стороннього втручання; високі показники відображають автономність, тоді як низькі вказують на залежність від думки оточення і ризик порушень регуляції без сторонньої допомоги. Загальний рівень саморегуляції інтегрує всі ці компоненти і характеризує усвідомленість системи саморегуляції дорослої особистості: високі показники свідчать про гнучку й адекватну реакцію на зміни умов та здатність компенсувати власні обмеження, низькі – про слабку усвідомленість, залежність від обставин і обмежену ефективність у нових видах діяльності.

2.4. Методика «Оцінка рівня конфліктності» (за Н.В. Кіршевою)

Мета: встановити рівень конфліктності особистості. Дана методика призначена для виявлення ступеня конфліктності, проявленої особою в повсякденних ситуаціях та міжособистісних взаємодіях.

Процедура проведення: для оцінки рівня конфліктності досліджуваному пропонується опрацювати 14 запитань. Кожне запитання містить три варіанти відповідей, серед яких особа повинна обрати один, який найточніше відображає її звичайну поведінку, і позначити його у відповідному бланку.

Обробка результатів: методика включає 13 ситуаційних сценаріїв, до кожного з яких запропоновано три альтернативи поведінки. Досліджуваний обирає варіант, що найбільше відповідає його типовим реакціям у подібних обставинах. Отримані відповіді підсумовуються у бальній системі, що дозволяє визначити один із трьох рівнів конфліктності: низький, середній або високий.

2.4. Методика оцінки поведінки в конфлікті (за К. Томасом)

Мета: дослідження особистісної схильності до конфліктної поведінки та виявлення характерних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

Методика була розроблена відомим спеціалістом у галузі конфліктології К. Томасом та адаптована Н.В. Гришиною. Вона дозволяє визначити типові способи реагування особистості на конфліктні ситуації та виявити тенденції її взаємодії у складних соціальних умовах. Завдяки цій методиці можна оцінити, наскільки працівник схильний до суперництва чи співпраці у колективі, його готовність до компромісу, схильність уникати конфліктів або, навпаки, загострювати їх. Крім того, тест дає змогу визначити рівень адаптації кожного члена колективу до спільної діяльності.

Процедура проведення: методику можна застосовувати як у груповому, так і в індивідуальному форматі. У груповому варіанті матеріал тесту зачитується досліджуваним вголос, а в індивідуальному – використовуються 30 пар карток із записаними висловлюваннями. Досліджуваний обирає з кожної пари ту картку, яка найбільше відповідає його поведінці та ставленню до конфліктних ситуацій. Час проходження тесту зазвичай не перевищує 15–20 хвилин.

У своєму підході до аналізу конфліктних явищ К. Томас звертав увагу на корекцію традиційного розуміння конфліктів. Він підкреслював, що на ранніх етапах вивчення широко використовувався термін «вирішення конфліктів», і водночас зазначав, що конфлікт є явищем, яке не лише можна, але й потрібно конструктивно вирішувати.

Процедура обробки результатів. Кількість набраних балів за кожною шкалою визначає тенденції прояву відповідного стилю поведінки у конфліктних ситуаціях. Підрахунок балів здійснюється за наведеним нижче ключем.

Стиль поведінки, що отримав найвищу кількісну оцінку, вважається домінуючим. Іноді спостерігається використання кількох стилів у конфліктних ситуаціях, залежно від їх доцільності та корисності.

Стиль суперництва (конкуренції). Характеризується прагненням відстоювати власні інтереси, навіть якщо вони суперечать інтересам інших. Включає активні дії, вольові зусилля та орієнтацію на власні ідеали і здібності. Проявляється у ситуаціях, де потрібне швидке ухвалення рішень, коли приймач рішення – досвідчений керівник, або якщо обставини критичні і інші учасники збентежені, а хтось має взяти на себе відповідальність.

Стиль співпраці. Відображає активну участь у розв'язанні конфлікту з урахуванням інтересів усіх сторін. Передбачає спільне обговорення проблем і потреб, ефективно у випадках, коли рішення важливе для обох сторін, стосунки довгострокові та цінні, є час і можливість для ретельного опрацювання ситуації, інтереси сторін збігаються, а статус партнерів приблизно рівний.

Стиль компромісу. Передбачає здатність частково поступатися власними інтересами, щоб знайти рішення, що задовольняє обидві сторони. Ефективний, коли сторони мають рівну владу, але протилежні інтереси; потрібно виграти час або задовольнитися частковим результатом; необхідно швидко ухвалити рішення, що є економним і практичним; інші способи вирішення здаються неефективними; важливо зберегти стосунки з опонентом.

Стиль уникнення. Відображає пасивність і відсутність прагнення до активної кооперації. Проявляється у ситуаціях, коли розв'язання проблеми здається неважливим або безвихідним, і відповідальність перекладається на інших. Ефективний при високій напруженості конфлікту для зниження

напруги; коли рішення незначне і не варто витрачати на нього зусилля; для виграшу часу на збір доказів або підготовку іншого рішення; якщо інші мають більше шансів на успіх.

Стиль пристосування. Характеризується готовністю діяти на користь партнера, відстоюючи його інтереси. Проявляється у прагненні підтримувати гармонію та комфорт обох сторін. Ефективний у випадках, коли важливо зберегти мирні стосунки; наслідки конфлікту важливіші для партнера, ніж для вас; у вас обмежена влада або можливості перемогти; пріоритетні інтереси партнера; рішення партнера може бути корисним уроком, навіть якщо воно не зовсім правильне.

Висновок до другого розділу

Емпіричне дослідження поведінки особистості у конфліктних ситуаціях із різним рівнем саморегуляції ґрунтується на комплексному використанні психодіагностичних методик, що забезпечують всебічне оцінювання індивідуальних регуляторних і поведінкових характеристик. Обрані методики відповідають вимогам стандартизації, надійності, валідності та соціокультурної адаптованості, що дозволяє отримати достовірні та порівняльні результати серед працівників.

Опитувальник «Саморегуляція» (О. К. Осницький) дозволяє оцінити рівень сформованості структурних, функціональних, динамічних та особистісно-стильових компонентів саморегуляції, що є критично важливим для розуміння поведінки у конфліктних ситуаціях. Методика «Стиль саморегуляції поведінки» (В. І. Моросанова) уточнює індивідуальні стилі регуляції діяльності та їх складові, включно з плануванням, моделюванням, програмуванням і гнучкістю, що забезпечує глибше аналізування психологічних механізмів самоконтролю.

Методики оцінки конфліктності (Н. В. Кіршева) та поведінки в конфлікті (К. Томас) дають змогу виявити схильність до конфліктної поведінки, домінуючі стилі взаємодії у конфліктних ситуаціях та їх

відповідність рівню саморегуляції. Вони дозволяють простежити взаємозв'язок між індивідуально-психологічними характеристиками та конкретними реакціями працівників у соціально складних ситуаціях, визначити ефективність їх регуляторних стратегій і адаптаційних механізмів.

Комплексне використання цих методик забезпечує цілісне дослідження та інтегративний підхід, що дозволяє не лише кількісно оцінити прояви саморегуляції та конфліктності, а й здійснити якісний аналіз особливостей поведінки працівників у конфліктних ситуаціях. Це створює науково обґрунтовану основу для розробки психологічних рекомендацій щодо корекції та розвитку саморегуляції та ефективних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ІЗ РІЗНИМ РІВНЕМ САМОРЕГУЛЯЦІЇ

У розділі подано результати проведеного емпіричного дослідження саморегуляції, конфліктності та стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

3.1. Організація емпіричного дослідження

Метою даного емпіричного дослідження є вивчення специфіки проявів саморегуляції у діяльності державних службовців та особливостей їхньої поведінки у конфліктних ситуаціях, а також оцінка рівня конфліктності як прояву професійної і особистісної поведінки. Окрім цього, дослідження спрямоване на виявлення залежності між рівнем саморегуляції та характером конфліктної поведінки державних службовців.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що державні службовці з високим або середнім рівнем саморегуляції демонструють меншу конфліктність у професійних взаємодіях і частіше обирають стратегії компромісу або уникнення конфліктних ситуацій.

З огляду на зазначене, основними завданнями дослідження були:

1. Вивчити прояви саморегуляції у державних службовців у професійній діяльності.
2. Проаналізувати специфіку стратегій поведінки державних службовців у конфліктних ситуаціях.
3. Виявити наявність та характер зв'язку між стилями поведінки у конфліктних ситуаціях та рівнем саморегуляції державних службовців.
4. Розробити практичні рекомендації щодо корекції або оптимізації поведінки державних службовців у конфліктних ситуаціях із урахуванням рівня їхньої саморегуляції.

Таким чином, у фокусі дослідження були стилі поведінки у конфлікті

та саморегуляція державних службовців. Під час дослідження ми виходили з таких положень:

- Стиль поведінки у конфліктній ситуації – це стійкі способи реагування у професійних та організаційних конфліктних ситуаціях, що базуються на внутрішній мотивації та усталених моделях поведінки.
- Саморегуляція – психологічна характеристика особистості, що проявляється у здатності до цілеспрямованого контролю власних психоемоційних і поведінкових проявів; це управління власним емоційним станом за допомогою вербальних впливів на себе, використання уявних образів, регуляції дихання та м'язового тону.

Для вивчення стилів поведінки у конфліктних ситуаціях використовувалися такі методики: «Стратегія поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса та методика «Оцінка рівня конфліктності» (за Н.В. Кіршевою).

Для оцінки рівня саморегуляції державних службовців застосовувалися: опитувальник «Саморегуляція» (модифікація О.К. Осницького) та опитувальник «Стиль саморегуляції поведінки» В.І. Моросанова.

Дослідження проводилося у кілька етапів:

1. Етап підготовки – на цьому етапі були уточнені категоріальні поняття дослідження, визначено об'єкт і предмет, сформульовані мета, завдання та гіпотеза, а також підготовлено вибірку. До вибірки увійшли 78 державних службовців (39 чоловіків і 39 жінок) Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області.
2. Етап проведення психодіагностики – усі учасники пройшли методики «Стратегія поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса, «Оцінка рівня конфліктності» (Н.В. Кіршевою), опитувальник «Саморегуляція» та опитувальник «Стиль саморегуляції поведінки» В.І. Моросанова. Діагностика проводилася у груповій формі. Для більшої репрезентативності результати були узагальнені по вікових і посадових категоріях службовців.

3. Етап обробки та аналізу даних – передбачав кількісний та якісний аналіз отриманих результатів, систематизацію даних у вигляді таблиць та графіків, а також формулювання висновків щодо специфіки впливу саморегуляції на поведінку державних службовців у конфліктних ситуаціях.

Дослідження проводилося упродовж літа-осені 2025 року. Первинні результати подані у додатку «Б».

3.2. Прояви саморегуляції у дорослому віці

Саморегуляція дорослої особистості, за визначенням В.І. Моросанова, розглядається як системний багаторівневий процес психічної активності, що включає постановку цілей, управління ними та корекцію власної поведінки для їх досягнення. Однією з ключових характеристик саморегуляції є її усвідомленість, що проявляється у здатності індивіда переводити процес самоконтролю у площину свідомого управління, коли це необхідно.

М.М. Кононова зазначає, що існують індивідуальні відмінності у розвитку саморегуляції, які проявляються у способах планування власної діяльності та моделювання можливих умов досягнення поставлених цілей. До основних змістових характеристик саморегуляції належать планування, програмування, гнучкість, моделювання, оцінювання результатів та здатність до самостійного прийняття рішень. Ці показники виступають індивідуальними особливостями дорослої особистості, що визначаються специфікою її смислової та ціннісної сфери.

У рамках емпіричного дослідження саморегуляції дорослих було застосовано методика «Стиль саморегуляції поведінки» В.І. Моросанова. Результати дослідження були отримані за шкалами: «Планування», «Моделювання», «Програмування», «Оцінювання результатів», «Гнучкість», «Самостійність та незалежність» та «Загальний рівень саморегуляції». Отримані дані у відсотковому співвідношенні представлені у таблиці 3.2.1.

Таблиця 3.2.1.

Результати за методикою «Стиль саморегуляції поведінки»

В.І. Моросанова», у %

Регуляторні шкали	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
	n=78		
Планування	21% (16)	55% (43)	24% (19)
Моделювання	15% (12)	26% (20)	59% (46)
Програмування	21% (16)	42% (33)	37% (29)
Оцінювання результатів	21% (16)	50% (39)	29% (23)
Гнучкість	24% (19)	30% (23)	46% (36)
Самостійність	24% (19)	40% (31)	36% (28)
Загальний рівень саморегуляції	24 % (19)	46% (36)	30% (23)

Аналіз результатів опитувальника «Стиль саморегуляції поведінки» В.І. Моросанова за шкалами «Планування», «Програмування», «Самостійність та незалежність», «Моделювання», «Гнучкість» та «Оцінювання результатів» дозволяє охарактеризувати особливості саморегуляції дорослих осіб.

Шкала «Планування» відображає здатність особистості ставити цілі та послідовно утримувати їх у полі уваги, демонструючи усвідомленість власної діяльності. У групі дорослих із високими показниками за цією шкалою (приблизно 21%) відзначається сформованість уміння реалістично, детально та ієрархічно структурувати плани, а також самостійно визначати пріоритети для досягнення поставлених цілей. Особи з низькими показниками (близько 24%) демонструють слабо розвинуте планування, їхні цілі часто коригуються, а програми дій нерідко є ситуативними і малореалістичними. Переважна більшість респондентів (55%) знаходиться на середньому рівні планування, що свідчить про помірну здатність до усвідомленого формування цілей та планів.

Шкала «Моделювання» оцінює рівень сформованості уявлень про значущі внутрішні та зовнішні умови, необхідні для досягнення цілей, а

також адекватність та деталізованість цих уявлень. При високих показниках (15%) дорослі ефективно виділяють ключові фактори успіху як у поточній діяльності, так і у стратегічних планах, що дозволяє відповідно коригувати програми дій. Низькі показники (60%) свідчать про недостатньо розвинуті процеси моделювання, що проявляється у неточній оцінці умов, непослідовності дій та труднощах у формулюванні реалізованих планів, що часто призводить до невдач.

Шкала «Програмування» визначає здатність усвідомлено планувати послідовність дій для досягнення мети. Високі показники (21%) у дорослих свідчать про здатність продумувати дії, незалежно від зовнішнього впливу, гнучко адаптувати програми до нових умов та коригувати їх у разі розбіжності між очікуваним та фактичним результатом. Низькі показники (21%) характеризують схильність до імпульсивних дій, відсутність стратегічного планування та неадекватну реакцію на результати власної діяльності.

Шкала «Оцінювання результатів» відображає здатність адекватно оцінювати результати власної діяльності та робити висновки щодо ефективності дій. Високі показники (21%) демонструють сформовану здатність до критичної самооцінки, гнучкої адаптації та корекції діяльності. Низькі показники (29%) свідчать про відсутність критичності та неухважність до помилок, що ускладнює ефективну регуляцію поведінки.

Шкала «Гнучкість» оцінює регуляторну адаптивність, здатність швидко перебудувати дії та стратегії залежно від зміни умов. Дорослі з високими показниками (24%) демонструють здатність оперативно оцінювати зміни та коригувати свої дії, що забезпечує ефективне досягнення цілей навіть у динамічних та непередбачуваних ситуаціях. Низькі показники (46%) свідчать про труднощі адаптації, недостатню швидкість реагування на зміни та підвищений ризик регуляторних збоїв.

Шкала «Самостійність та незалежність» відображає рівень автономності в організації діяльності та контролі за її виконанням. Високі

показники (24%) демонструють здатність дорослої особи самостійно визначати цілі, планувати дії, аналізувати проміжні та кінцеві результати. Низькі показники (36%) свідчать про значну залежність від оцінок та порад інших, що обмежує автономність у прийнятті рішень.

Загальна шкала «Загальний рівень саморегуляції» дозволяє оцінити інтегрований рівень сформованості усвідомленої саморегуляції дорослої особистості. Високі показники (24%) свідчать про здатність гнучко адаптуватися до змін, усвідомлено ставити та досягати цілей, компенсуючи вплив особистісних чи характерологічних факторів. Середній рівень домінує у більшості респондентів і свідчить про помірний рівень саморегуляції, з тенденцією до подальшого розвитку.

Таким чином, дорослі учасники дослідження продемонстрували помірний або високий рівень усвідомленої саморегуляції, із відносно добре розвиненими плануванням та автономністю, проте відчутними резервами у компонентах «Моделювання» та «Гнучкість», що вказує на потребу подальшого розвитку здатності адекватно оцінювати умови діяльності та адаптувати поведінку до змінних обставин.

З метою кращого візуального сприймання отриманих результатів, подаємо діаграму на рис. 3.2.2

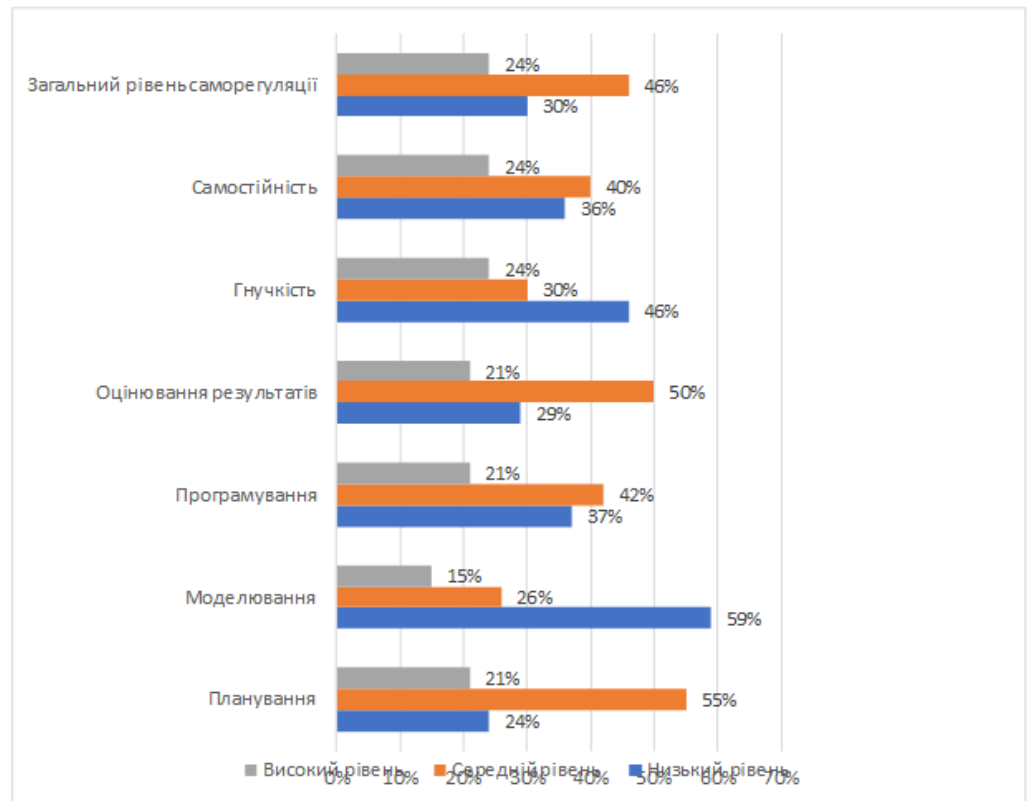


Рис. 3.2.2. Особливості саморегуляції працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області за результатами методикою «Стиль саморегуляції поведінки» В.І. Моросанова

Як видно з рисунка 3.2.2., лише 24% працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області демонструють високий рівень сформованості саморегуляції за загальною шкалою. Такі фахівці гнучко та адекватно реагують на зміни умов роботи, ефективно ставлять цілі та здійснюють контроль за їх досягненням, при цьому значна частина їхніх дій здійснюється усвідомлено. За наявності високої мотивації досягнення поставлених завдань, вони здатні формувати стиль саморегуляції, який компенсує вплив особистісних чи характерологічних особливостей, що можуть ускладнювати виконання службових обов'язків. Вищий загальний рівень усвідомленої регуляції сприяє легшому освоєнню нових видів діяльності, підвищує впевненість у роботі з незнайомими завданнями та забезпечує стабільніші результати у звичних професійних функціях.

Водночас 30% працівників мають низький рівень сформованості саморегуляції. У цієї групи осіб потреба в усвідомленому плануванні та програмуванні власної поведінки розвинена недостатньо; вони більше залежать від поточних обставин та думки колег. Такі працівники мають обмежену здатність компенсувати вплив особистісних характеристик, що ускладнюють досягнення поставлених цілей. Відповідно, успішність освоєння нових видів діяльності значною мірою залежить від того, наскільки їхній стиль саморегуляції відповідає специфіці та вимогам конкретної професійної активності.

Результати методики В.І. Моросанова були додатково порівняні з оцінкою проявів саморегуляції за опитувальником О.К. Осницького, що дозволило отримати більш комплексну картину індивідуальних особливостей регуляції поведінки працівників Управління та їх здатності адаптуватися до вимог службової діяльності.

Таблиця 3.2.2.

Особливості саморегуляції працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області за результатами опитувальника О.К. Осницького

Показники саморегуляції	Кількість осіб, %
Структурно-компонентні вміння (цілепокладання та утримання мети, аналіз та моделювання умов, вибір засобів та способів дій, оцінка результатів та їх уточнення та корегування)	25
Функціональні (упорядкованість, оптимальність регуляції дій, забезпеченість регуляції загалом, деталізація, практична реалізованість намірів)	20
Особистісно-стильові (автономність, відповідальність, ініціативність, усвідомленість, податливість вихованню)	30
Динамічні характеристики (впевненість, обережність, пластичність, практичність, стійкість у регуляції діяльності)	25

Для кращого сприймання отриманих результатів подаємо діаграму на рнс. 3.2.2.

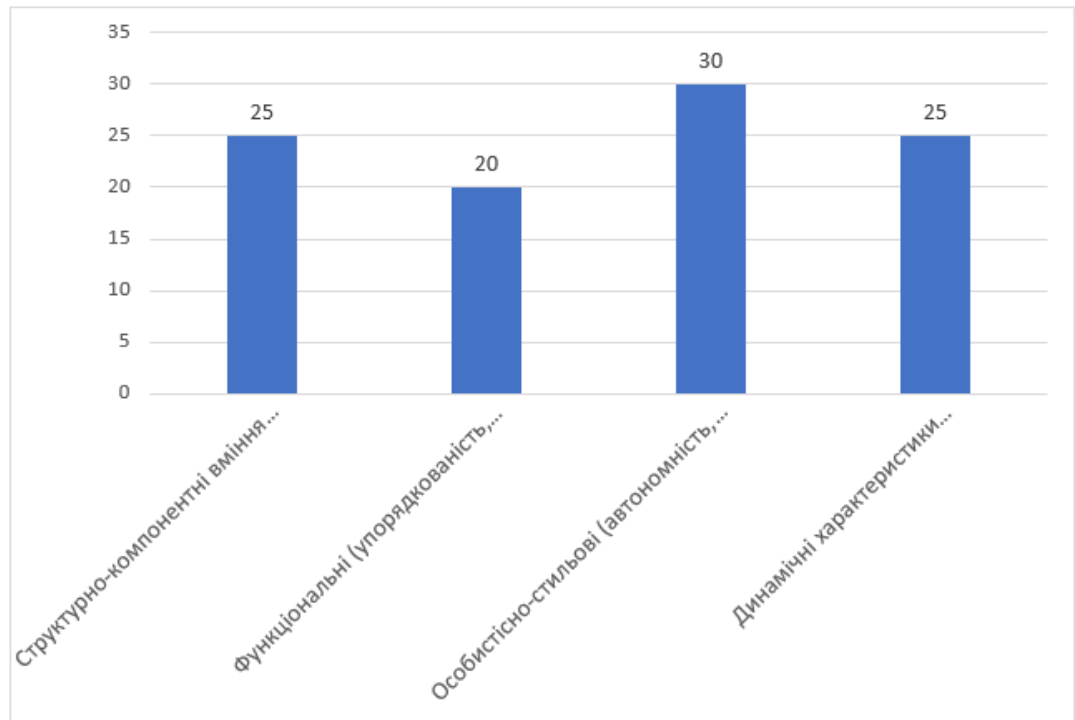


Рис.3.2.2. Особливості саморегуляції працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області за результатами використання опитувальника О.К. Осницького

Аналіз результатів опитувальника О.К. Осницького показав специфіку саморегуляції працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області. За структурно-компонентними вміннями, що включають цілепокладання, утримання мети, аналіз і моделювання умов, вибір засобів і способів дій, а також оцінку результатів із подальшою корекцією, лише 25% працівників продемонстрували високий рівень сформованості. Це свідчить про те, що лише частина колективу здатна системно планувати діяльність, передбачати можливі перешкоди та коригувати дії відповідно до змінних умов. Функціональні характеристики, такі як упорядкованість і оптимальність регуляції дій, забезпеченість системи саморегуляції, деталізація та практична реалізація намірів, виявилися розвиненими у 20% респондентів, що вказує на обмежену здатність значної

частини колективу організовано виконувати завдання та підтримувати послідовність дій. Особистісно-стильові характеристики, серед яких автономність, відповідальність, ініціативність, усвідомленість та відкритість до професійного розвитку, показали найвищий рівень розвитку, охопивши 30% працівників. Це свідчить про високий потенціал самостійної та усвідомленої діяльності, здатність брати відповідальність за виконання завдань та проявляти ініціативу. Динамічні характеристики, що оцінюють впевненість, обережність, пластичність, практичність та стійкість у регуляції діяльності, були високими у 25% респондентів, що вказує на обмежену здатність колективу швидко адаптуватися до змін, приймати зважені рішення у нестандартних ситуаціях та зберігати стабільність виконання завдань. Узагальнено результати свідчать, що працівники мають високий рівень особистісно-стильових аспектів саморегуляції, тоді як структурно-компонентні, функціональні та динамічні характеристики потребують додаткового розвитку. Це означає, що ефективність виконання завдань, особливо у нових чи змінних умовах, залежить від здатності працівників поєднувати свої індивідуальні особливості із вимогами професійної діяльності, а також від рівня сформованості навичок системного планування, адаптивності та контролю результатів.

Таким чином, дослідження саморегуляції дорослих працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області показало, що лише близько чверті колективу демонструє високий рівень усвідомленої саморегуляції, здатність гнучко реагувати на зміни, планувати та контролювати виконання завдань, компенсуючи вплив особистісних характеристик. Значна частина працівників перебуває на середньому рівні, з помірною здатністю до усвідомленого управління діяльністю, тоді як близько 30% мають низький рівень саморегуляції і більше залежать від обставин та думки колег. Аналіз структурно-компонентних, функціональних, особистісно-стильових і динамічних характеристик свідчить про те, що найбільш розвинутими є особистісно-стильові аспекти,

тоді як навички системного планування, моделювання умов, гнучкості та адаптації до змін потребують подальшого розвитку. Отримані дані підкреслюють важливість розвитку здатності до стратегічного планування, адаптивності та самостійного контролю результатів для підвищення ефективності професійної діяльності в умовах динамічного робочого середовища.

3.3. Специфіка стратегій поведінки працівників у конфліктних ситуаціях

Актуальність дослідження рівня конфліктності серед працівників обумовлена потребою підвищення ефективності командної взаємодії та запобігання конфліктним ситуаціям на робочому місці. Виявлення рівня конфліктності дозволяє своєчасно коригувати поведінку, формувати навички конструктивного вирішення суперечок і підтримувати професійний мікроклімат, що сприяє підвищенню продуктивності та стабільності діяльності організації.

За результатами застосування методики «Оцінка рівня конфліктності» Н.В. Кіршевої у групі працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області, виявлено, що високий рівень конфліктності спостерігається у 19% респондентів. Ці особи схильні самостійно провокувати конфлікти, активно шукати приводи для суперечок, критично оцінювати дії колег та наполягати на власній думці, що може створювати напруженість у колективі.

Середній рівень конфліктності зафіксовано у більшості респондентів – 60%. Працівники цієї групи вміють аргументовано та послідовно відстоювати свої позиції без тиску на оточуючих. Вони здатні захищати власні інтереси та права, при цьому адекватно реагують на думки та висловлювання колег, демонструючи баланс між самостійністю у прийнятті рішень і конструктивною взаємодією в колективі.

Низький рівень конфліктності характерний для 21% працівників. Ці особи уникають конфліктних ситуацій, намагаються запобігати суперечкам, проявляють такт і стриманість у спілкуванні, що сприяє підтриманню мирного та стабільного середовища в колективі.

Узагальнено результати показують, що у досліджуваній групі домінує середній рівень конфліктності, що проявляється у здатності більшості працівників наполегливо відстоювати власну позицію, водночас зберігаючи взаємоповагу та конструктивність у спілкуванні. Високий рівень конфліктності менш поширений, що свідчить про відносно низьку схильність колективу до провокування конфліктів і створення напружених ситуацій на робочому місці.

Таблиця 3.3.1.

Рівні конфліктності працівників за методикою «Оцінка рівня конфліктності» (за Н.В. Кіршевою)

Рівень конфліктності	Кількість працівників, %
Високий	19
Середній	60
Низький	21

Результати, отримані за такою методикою, зображено на рисунку 3.3.1.

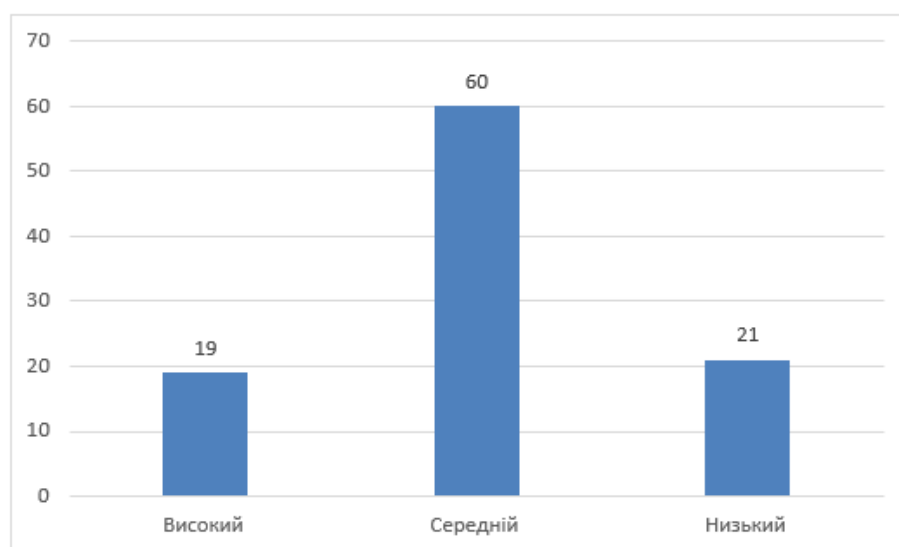


Рис. 3.3.1. Рівні конфліктності працівників за методикою «Оцінка рівня конфліктності» (за Н.В.Кіршевою)

Аналізуючи результати, представлені в таблиці 3.3.1, можна зробити кілька важливих висновків щодо проявів конфліктності серед працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області. Високий рівень конфліктності спостерігається у 19 % респондентів, що свідчить про наявність невеликої групи працівників, які схильні до провокування конфліктів, наполегливо відстоюють власну думку, можуть критично оцінювати дії колег та впливати на атмосферу у колективі через суперечки чи незгоду. Така поведінка може створювати напруженість у робочому середовищі і потребує уваги керівництва для запобігання негативним наслідкам.

Середній рівень конфліктності виявлено у більшості працівників – 60 %. Ця група характеризується здатністю аргументовано висловлювати свою позицію, відстоювати права та інтереси, водночас не чинячи надмірного тиску на колег і реагуючи на їхні думки та зауваження. Така поведінка є оптимальною для професійного середовища, оскільки дозволяє ефективно відстоювати власну позицію, водночас підтримуючи конструктивні стосунки в колективі.

Низький рівень конфліктності зафіксовано у 21 % працівників, що свідчить про їхню схильність уникати конфліктних ситуацій, проявляти тактовність і прагнення до мирного вирішення суперечок. Для цієї групи характерна помірна активність у відстоюванні власних інтересів, що може знижувати ризик напруженості в колективі, проте іноді призводити до недостатньої захищеності власних прав у професійній діяльності.

Узагальнено результати демонструють, що переважна більшість працівників (60 %) характеризується середнім рівнем конфліктності, що забезпечує баланс між здатністю відстоювати власну позицію та підтримкою робочої гармонії. Високий рівень конфліктності є менш поширеним, що свідчить про відносно стабільну психологічну атмосферу в колективі, тоді як група з низьким рівнем конфліктності може потребувати розвитку навичок

конструктивного вирішення суперечок для підвищення ефективності взаємодії.

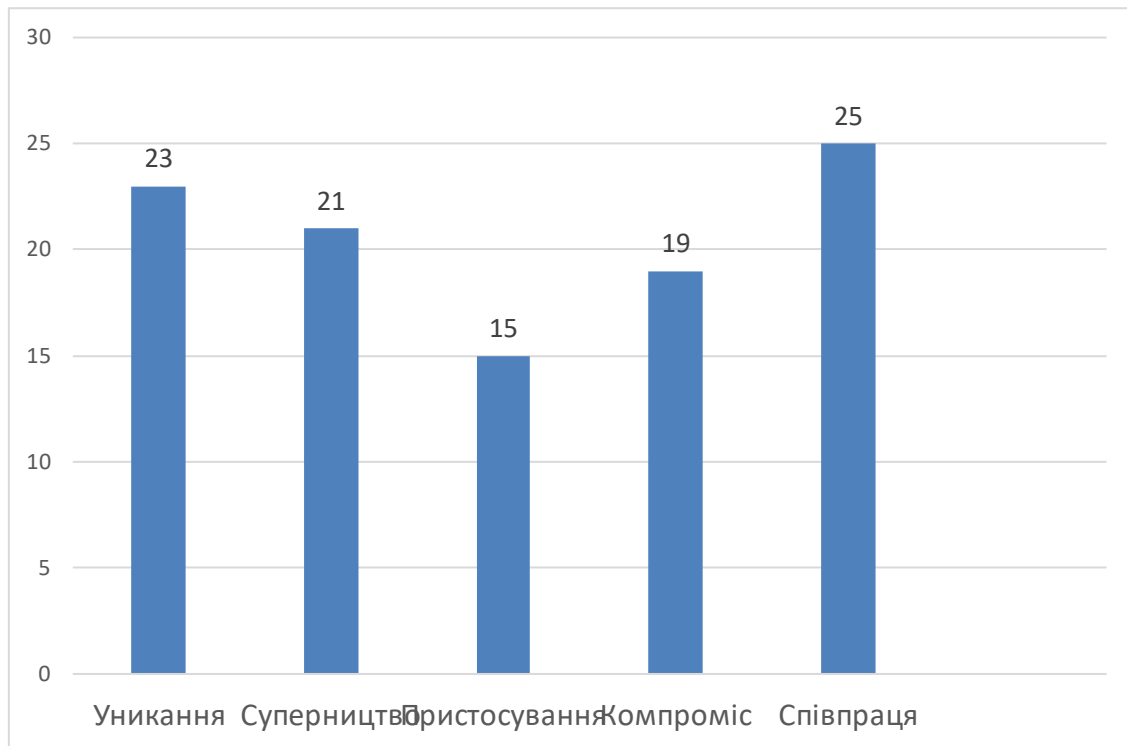
Результати оцінки рівня конфліктності за методикою Н.В. Кіршевої дозволяють окреслити загальні тенденції схильності працівників до конфліктів та їхню здатність відстоювати власну позицію в професійному середовищі. Проте для більш глибокого розуміння особливостей поведінки працівників у конфліктних ситуаціях необхідно проаналізувати не лише рівень конфліктності, а й конкретні стилі поведінки, які вони застосовують у процесі взаємодії з колегами. Саме тому наступним етапом дослідження стало вивчення стилів поведінки працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області за методикою К. Томаса, що дозволяє оцінити стратегії регулювання конфліктів та їхню ефективність у практичній діяльності.

Таблиця 3.3.2

**Стилі поведінки працівників у конфліктній ситуації
(за методикою К. Томаса)**

Стилі поведінки	Кількість працівників, %
Уникання	23
Суперництво	21
Пристосування	15
Компроміс	19
Співпраця	25

Результати, отримані за такою методикою, зображено на рисунку 3.3.2.



*Рис. 3.3.2. Стилі поведінки працівників у конфліктній ситуації
(за методикою К. Томаса)*

Аналізуючи результати дослідження стилів поведінки працівників у конфліктних ситуаціях за методикою К. Томаса, можна зробити кілька важливих висновків щодо особливостей регуляції міжособистісних взаємодій у професійному середовищі.

Стиль співпраці, який передбачає активне обговорення проблеми та пошук взаємовигідного рішення, виявився найпоширенішим серед працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області, його застосовують 25% респондентів. Це свідчить про наявність у колективі готовності до конструктивної взаємодії, орієнтації на досягнення спільних цілей і здатності враховувати інтереси всіх сторін.

Стиль уникання зафіксований у 23% працівників. Він характеризується ухилянням від прямого вирішення конфліктів, збереженням дистанції та відмовою від активного втручання у суперечку. Така стратегія може свідчити про небажання конфронтації або недостатній розвиток навичок ефективної регуляції конфліктів у стресових або незручних ситуаціях.

Суперництво, яке проявляється у прагненні відстояти власні інтереси за будь-яких обставин, застосовують 21% респондентів. Це може вказувати на окремі випадки агресивної або домінантної поведінки в колективі, коли інтереси інших відсуваються на другий план, що потенційно підвищує ризик конфліктних ситуацій, особливо у взаємодії з колегами, які віддають перевагу співпраці чи компромісу.

Стиль компромісу обраний 19% працівників. Він передбачає взаємні поступки та часткове задоволення інтересів обох сторін, що демонструє прагнення до швидкого вирішення конфлікту за рахунок балансу між власними потребами та інтересами колег. Цей стиль може ефективно застосовуватися у ситуаціях, коли час або ресурси обмежені, але він не завжди забезпечує повне задоволення потреб сторін.

Стиль пристосування, який передбачає поступки на користь іншої сторони заради підтримання гармонії або уникнення загострення конфлікту, виявлено у 15% працівників. Застосування цього стилю свідчить про високу орієнтацію на соціальну взаємодію та готовність йти на поступки, проте надмірне використання може призводити до недостатнього відстоювання власних професійних інтересів.

Узагальнюючи, результати дослідження демонструють, що колектив характеризується переважанням конструктивних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях, таких як співпраця та компроміс, що свідчить про здатність до ефективної взаємодії та пошуку рішень. Водночас наявність стилів уникання та суперництва вказує на потребу у розвитку навичок адекватного управління конфліктами, зокрема у випадках, коли ситуація потребує активного вирішення або балансування інтересів різних сторін.

Дослідження специфіки стратегій поведінки працівників у конфліктних ситуаціях показало, що середньо- та високий рівень конфліктності домінує у колективі Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області, забезпечуючи баланс між відстоюванням власних позицій та підтримкою конструктивних взаємин. Переважання стилю

співпраці (25 %) свідчить про готовність до активного обговорення проблем і пошуку взаємовигідних рішень, а наявність компромісних стратегій (19 %) демонструє прагнення до взаємних поступок. Водночас стилі уникання (23 %) і суперництва (21 %) вказують на окремі ризики недооцінки інтересів колег або надмірної домінантності. Стиль пристосування, застосований 15 % працівників, свідчить про орієнтацію на збереження гармонії, але може обмежувати відстоювання власних інтересів. Загалом результати вказують на конструктивну регуляцію конфліктів у колективі, проте підкреслюють потребу розвитку навичок ефективного управління складними ситуаціями та балансування інтересів для підвищення продуктивності та стабільності робочого середовища.

3.4. Зв'язок стилів поведінки у конфліктних ситуаціях та рівня саморегуляції працівників

Для проведення кореляційного аналізу серед працівників з метою виявлення статистично значущих взаємозв'язків між стилями поведінки у конфліктних ситуаціях за методикою К. Томаса (уникання, суперництво, пристосування, компроміс, співпраця), рівнями конфліктності (за Н.В. Кіршевою) та рівнями саморегуляції респондентів застосовувався коефіцієнт кореляції Пірсона.

Результати аналізу дозволили визначити наявність статистично значущих зв'язків між стилями поведінки у конфліктних ситуаціях та показниками саморегуляції. Зокрема, виявлено обернений зв'язок між стилем «суперництво» та високим рівнем саморегуляції, що свідчить про те, що працівники, які схильні до конфронтаційної поведінки, рідше демонструють високий рівень усвідомленого контролю над власною діяльністю.

Крім того, за результатами кореляційного аналізу між стилями поведінки та саморегуляцією за методикою В.І. Моросанова було встановлено прямий зв'язок між стилем «пристосування» та середнім рівнем

саморегуляції, що свідчить про тенденцію до підлаштовування у конфліктних ситуаціях при помірному рівні самоконтролю. Прямий зв'язок також виявлено між стилем «співпраця» та високим рівнем саморегуляції, що демонструє здатність працівників ефективно координувати дії, зберігаючи усвідомленість і гнучкість у поведінці.

У межах аналізу взаємозв'язків між рівнями конфліктності та саморегуляцією за методикою О.К. Осницького було зафіксовано прямий зв'язок між компромісним стилем поведінки та певними регуляторними показниками, що свідчить про можливість збалансованого вирішення суперечок у колективі дорослих.

Додатково виявлено прямий зв'язок між компромісним стилем та особистісною саморегуляцією, а також між жорстким стилем поведінки та ситуативною саморегуляцією, водночас спостерігається обернений зв'язок між жорстким стилем та особистісною саморегуляцією. Це свідчить про те, що прагнення домінувати у конфлікті може поєднуватися з недостатнім усвідомленням власних дій і обмеженою здатністю до автономного самоконтролю.

Таким чином, кореляційний аналіз показав, що у дорослих працівників певні стилі поведінки у конфліктних ситуаціях тісно пов'язані з рівнем саморегуляції, що дозволяє прогнозувати ефективність їх взаємодії в колективі та потребує врахування при формуванні програм розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів.

Таблиця 3.4.1

Кореляційний зв'язок між стилем поведінки «суперництво» (за методикою К.Томаса) та рівнем саморегуляції (за методикою В.І. Моросанова)

<i>За критерієм Пірсона</i>	<i>Рівень саморегуляції</i>	
<i>Стиль поведінки – суперництво</i>	Показник значимості	0,002
	Показник критерію	-0,473
	Кількість респондентів	78

Аналіз результатів таблиці 3.4.1 демонструє наявність статистично

значущого оберненого кореляційного зв'язку між стилем поведінки «суперництво» за методикою К. Томаса та рівнем саморегуляції працівників за методикою В.І. Моросанова. Значення показника критерію Пірсона (-0,473) вказує на помірну негативну кореляцію, тобто працівники, які частіше проявляють суперницьку поведінку у конфліктних ситуаціях, здебільшого демонструють нижчий рівень усвідомленого контролю власної діяльності, гнучкості та здатності коригувати поведінку для досягнення поставлених цілей.

Показник значимості 0,002 свідчить про те, що отриманий результат є статистично достовірним на високому рівні значущості ($p < 0,01$), тобто ймовірність того, що цей зв'язок випадковий, дуже низька. Кількість респондентів у дослідженні становила 78 осіб, що забезпечує достатню вибірку для кореляційного аналізу.

Таким чином, висновки демонструють, що суперницький стиль поведінки у дорослих працівників асоціюється з меншим рівнем саморегуляції, що може ускладнювати ефективну взаємодію в колективі та підвищувати ризик конфліктних ситуацій. Це підкреслює важливість розвитку навичок самоконтролю та конструктивного регулювання поведінки для підвищення командної ефективності та стабільності психологічного клімату на робочому місці.

Отримані результати демонструють кореляційний зв'язок між стилем поведінки «пристосування» (за методикою Томаса) та рівнем саморегуляції, як це відображено в таблиці 3.4.2.

Таблиця 3.4.2.

**Кореляційний зв'язок між стилем поведінки «пристосування»
(за методикою К.Томаса) та рівнем саморегуляції (за методикою
В.І. Моросанова)**

<i>За критерієм Пірсона</i>	<i>Саморегуляція</i>	
<i>Стиль поведінки пристосування</i>	Показник значимості	0,02
	Показник критерію	0,367
	Кількість респондентів	78

Аналіз результатів таблиці 3.4.2 свідчить про наявність статистично значущого прямого кореляційного зв'язку між стилем поведінки «пристосування» за методикою К. Томаса та рівнем саморегуляції працівників за методикою В.І. Моросанова. Значення показника критерію Пірсона (0,367) вказує на помірну позитивну кореляцію, що означає: працівники, які частіше використовують стиль «пристосування» у конфліктних ситуаціях, зазвичай демонструють середній рівень саморегуляції. Це проявляється у здатності адекватно оцінювати умови діяльності, гнучко коригувати свої дії та адаптувати поведінку під вимоги оточення.

Показник значимості 0,02 підтверджує статистичну достовірність результату ($p < 0,05$), тобто ймовірність випадкового виникнення цього зв'язку низька. Дослідження проведене на вибірці з 78 працівників, що забезпечує достатній обсяг даних для кореляційного аналізу.

Отже, можна зробити висновок, що стиль «пристосування» у дорослих працівників пов'язаний із певним рівнем саморегуляції, який дозволяє ефективно адаптуватися до умов професійної діяльності та підтримувати конструктивну взаємодію у колективі, зменшуючи ймовірність ескалації конфліктів.

Дані щодо кореляційного зв'язку між стилем поведінки «співпраця» (за методикою Томаса) та показником саморегуляції (наведені у таблиці 3.4.3.

Таблиця 3.4.3.

**Кореляційний зв'язок між стилем поведінки «співпраця»
(за методикою К. Томаса) та рівнем саморегуляції (за методикою
В.І. Моросанова)**

<i>За критерієм Пірсона</i>	<i>Саморегуляція</i>	
<i>Стиль поведінки – співпраця</i>	Показник значимості	0,005
	Показник критерію	0,436
	Кількість респондентів	78

Аналіз результатів таблиці 3.4.3 демонструє наявність статистично значущого прямого кореляційного зв'язку між стилем поведінки «співпраця»

за методикою К. Томаса та рівнем саморегуляції працівників за методикою В.І. Моросанова. Значення критерію Пірсона 0,436 вказує на помірну позитивну кореляцію, що означає: працівники, які активно застосовують стиль «співпраця» у конфліктних ситуаціях, зазвичай характеризуються високим рівнем саморегуляції. Це проявляється у здатності до усвідомленого планування дій, оцінки результатів, гнучкого коригування поведінки та ефективного управління власними емоціями та реакціями під час взаємодії з колегами.

Показник значимості 0,005 свідчить про достовірність кореляційного зв'язку, тобто ймовірність випадкового виникнення цього результату дуже низька ($p < 0,01$). Дослідження проведене на вибірці з 78 працівників, що дозволяє отримати надійні дані для оцінки взаємозв'язку між поведінковими стилями у конфлікті та здатністю до саморегуляції.

Отже, застосування стилю «співпраця» у професійній діяльності свідчить про високий потенціал працівників до конструктивного вирішення конфліктів, підтримки ефективної взаємодії в колективі та стабільного виконання службових обов'язків, що підтверджує важливість розвитку комунікативних та регуляторних навичок у дорослих.

Дані щодо кореляційного зв'язку між стилем поведінки «компромісний» (за методикою Томаса) та рівнем саморегуляції (за методикою Моросанова) наведені у таблиці 3.4.4.

Таблиця 3.4.4.

Кореляційний зв'язок між стилем поведінки «компромісний» (за методикою К.Томаса) та рівнем саморегуляції (за методикою В.І. Моросанова)

<i>За критерієм Пірсона</i>		<i>Рівень саморегуляції</i>
<i>Стиль поведінки компромісний</i>	Показник значимості	0,035
	Показник критерію	0,335
	Кількість респондентів	78

Аналіз кореляційного зв'язку між компромісним стилем поведінки та

рівнем саморегуляції свідчить про наявність помірного позитивного взаємозв'язку між цими показниками. Коефіцієнт кореляції $r = 0,335$ вказує на те, що респонденти, які частіше використовують компромісний стиль поведінки, схильні до вищого рівня саморегуляції, тобто вони здатні більш ефективно керувати власними емоціями та поведінкою для досягнення цілей. Показник значимості $p = 0,035$ підтверджує статистичну значущість цього зв'язку, що означає низьку ймовірність випадкового характеру отриманого результату. Обсяг вибірки (78 респондентів) є достатнім для надійності висновків. Помірний рівень кореляції свідчить про те, що компромісний стиль є лише одним із чинників, що впливають на саморегуляцію, а інші психологічні характеристики, такі як емоційний інтелект чи стресостійкість, також можуть відігравати роль. У практичному сенсі, розвиток компромісного стилю поведінки може сприяти підвищенню рівня саморегуляції, що важливо для соціальної та професійної адаптації особистості.

Дані щодо кореляційного зв'язку між стилем поведінки «компромісний» та показником саморегуляції наведені у таблиці 3.4.5.

Таблиця 3.4.5

Кореляційний зв'язок між стилем поведінки «компромісний» (за методикою К.Томаса) та рівнем саморегуляції (за методикою В.І. Моросанова)

<i>За критерієм Пірсона</i>		<i>Саморегуляція</i>
<i>Стиль поведінки компромісний</i>	Показник значимості	0,025
	Показник критерію	0,355
	Кількість респондентів	78

Аналіз кореляційного зв'язку між компромісним стилем поведінки та показником саморегуляції, представлених у таблиці 3.4.5, свідчить про наявність помірного позитивного зв'язку між цими двома змінними. Коефіцієнт кореляції за Пірсоном $r = 0,355$ свідчить про те, що респонденти, які віддають перевагу компромісному стилю поведінки у взаємодії з іншими,

демонструють вищий рівень здатності до саморегуляції, тобто ефективніше контролюють власні емоції, поведінку та прийняття рішень для досягнення цілей. Показник значимості $p = 0,025$ підтверджує статистичну значущість цього зв'язку, що свідчить про низьку ймовірність випадкового характеру результату і дозволяє зробити висновок про реальний психологічний взаємозв'язок між досліджуваними характеристиками. Обсяг вибірки 78 респондентів забезпечує достатню надійність отриманих даних. Помірний рівень кореляції вказує на те, що хоча компромісний стиль поведінки значущо пов'язаний із саморегуляцією, він не є єдиним фактором, що впливає на рівень саморегуляції, і на нього також можуть впливати інші психологічні характеристики, такі як емоційна стійкість, рівень самосвідомості та здатність до планування. Результати цього аналізу підкреслюють практичну цінність розвитку компромісного стилю поведінки як одного з механізмів підвищення здатності до саморегуляції, що сприяє ефективній соціальній та професійній адаптації особистості.

Дані щодо кореляційного зв'язку між стилем поведінки «уникнення» (за методикою Томаса) та показником саморегуляції наведені у таблиці 3.4.6.

Таблиця 3.4.6

Кореляційний зв'язок між стилем поведінки «уникнення» (за методикою К. Томаса) та рівнем саморегуляції (за методикою В.І. Моросанова)

<i>За критерієм Пірсона</i>		<i>Саморегуляція</i>
<i>Стиль поведінки – жорсткий</i>	Показник значимості	0,009
	Показник критерію	-0,407
	Кількість респондентів	40

Аналіз кореляційного зв'язку між стилем поведінки «уникнення» та рівнем саморегуляції, представлених у таблиці 3.4.6, демонструє наявність помітного негативного взаємозв'язку між цими двома показниками. Коефіцієнт кореляції за Пірсоном $r = -0,407$ вказує на те, що респонденти, які

частіше використовують унікальний стиль поведінки у конфліктних ситуаціях, мають нижчий рівень саморегуляції. Це означає, що вони менш здатні ефективно контролювати власні емоції, поведінку та дії для досягнення поставлених цілей, схильні уникати вирішення проблем і можуть відчувати труднощі в управлінні особистими ресурсами та самоконтролі.

Показник значимості $p = 0,009$ свідчить про високу статистичну значущість цього зв'язку, тобто ймовірність того, що отриманий результат є випадковим, дуже низька. Обсяг вибірки у 40 респондентів дозволяє робити попередні висновки, хоча менша кількість учасників порівняно з іншими дослідженнями може трохи зменшувати стабільність результатів.

Негативний характер кореляції вказує на те, що унікальний стиль поведінки є фактором, який потенційно пригнічує розвиток саморегуляції. Така тенденція узгоджується з теоретичними уявленнями про саморегуляцію як механізм, що передбачає активне управління власною поведінкою та емоційними станами, тоді як уникання передбачає пасивну позицію та ухилення від вирішення конфліктів або складних ситуацій.

З практичної точки зору результати цього аналізу підкреслюють важливість розвитку альтернативних стратегій поведінки, спрямованих на активне вирішення конфліктів, для підвищення рівня саморегуляції та ефективності особистісної адаптації у різних соціальних і професійних контекстах.

Кореляційний аналіз стилів поведінки у конфліктних ситуаціях та рівня саморегуляції працівників показав, що між цими показниками існують статистично значущі взаємозв'язки. Суперницький стиль поведінки має обернений зв'язок із саморегуляцією ($r = -0,473$; $p = 0,002$), що свідчить про те, що працівники, які схильні до конфронтаційної поведінки, демонструють нижчий рівень усвідомленого контролю над власною діяльністю та емоціями, що може ускладнювати ефективну взаємодію у колективі. Стиль «пристосування» показав помірно позитивний зв'язок із саморегуляцією ($r = 0,367$; $p = 0,02$), що вказує на тенденцію до адаптивного підлаштування при

середньому рівні самоконтролю. Стиль «співпраця» корелює з високим рівнем саморегуляції ($r = 0,436$; $p = 0,005$), демонструючи здатність працівників до усвідомленого планування дій, гнучкого коригування поведінки та ефективного управління емоціями. Компромісний стиль має помірно позитивний зв'язок із саморегуляцією ($r = 0,335-0,355$; $p < 0,05$), що свідчить про можливість збалансованого вирішення суперечок та підвищення здатності до самоконтролю. Унікальний стиль поведінки показав негативну кореляцію з саморегуляцією ($r = -0,407$; $p = 0,009$), що відображає пасивну позицію та ухилення від вирішення проблем, що обмежує ефективне саморегулювання. Таким чином, результати демонструють, що вибір стилю поведінки у конфлікті безпосередньо впливає на рівень саморегуляції, а розвиток конструктивних стилів, таких як співпраця та компроміс, сприяє підвищенню здатності до самоконтролю та ефективній соціально-професійній адаптації.

Висновки до третього розділу

На підставі проведеного емпіричного дослідження можна зробити комплексний висновок щодо особливостей поведінки державних службовців у конфліктних ситуаціях та проявів саморегуляції. Аналіз отриманих даних свідчить, що рівень саморегуляції серед працівників Управління Північно-східного офісу Держаудитслужби в Полтавській області варіює від низького до високого, при цьому лише близько чверті респондентів демонструють високий рівень сформованості усвідомленої саморегуляції. Ці особи здатні гнучко адаптуватися до змінних умов діяльності, ставити реалістичні цілі, ефективно планувати, контролювати виконання завдань та коригувати власну поведінку залежно від ситуації. Переважна більшість працівників перебуває на середньому рівні саморегуляції, що вказує на помірну здатність до усвідомленого управління діяльністю та потребу у розвитку навичок системного планування, моделювання умов, гнучкості й адаптації до змін. Значна частина колективу (приблизно 30 %) має низький рівень

саморегуляції, що проявляється у залежності від обставин і думки колег, недостатньому плануванні та регуляції власної поведінки, що може ускладнювати виконання професійних завдань у динамічному середовищі.

Результати оцінки рівня конфліктності показали, що у колективі домінує середній рівень конфліктності (60 %), що дозволяє більшості працівників відстоювати власну позицію та водночас зберігати конструктивні взаємини з колегами. Високий рівень конфліктності спостерігається у 19 % респондентів, які схильні провокувати суперечки, активно відстоювати свої інтереси та проявляти критичність у оцінці дій колег, що може створювати напруженість у робочому середовищі. Низький рівень конфліктності характерний для 21 % працівників, які прагнуть уникати конфліктів, проявляють такт і стриманість, однак у деяких ситуаціях можуть недостатньо захищати власні професійні права.

Аналіз стилів поведінки у конфліктних ситуаціях за методикою К. Томаса виявив переважання конструктивних стратегій. Найчастіше працівники обирають стиль співпраці (25 %), орієнтуючись на обговорення проблем та пошук взаємовигідних рішень, що свідчить про готовність до ефективної командної взаємодії. Стиль компромісу застосовує 19 % респондентів, демонструючи прагнення до взаємних поступок і швидкого розв'язання суперечок. Водночас стилі уникання (23 %) та суперництва (21 %) вказують на існування ризиків недостатньої уваги до інтересів колег або надмірної домінантності, а стиль пристосування (15 %) свідчить про орієнтацію на збереження гармонії, але може обмежувати відстоювання власних інтересів.

Узагальнено, результати дослідження демонструють, що поведінка державних службовців у конфліктних ситуаціях значною мірою залежить від рівня їхньої саморегуляції. Високий рівень саморегуляції сприяє конструктивній взаємодії, адекватному вибору стратегій поведінки та ефективному управлінню конфліктами. Середній рівень забезпечує помірну здатність до регуляції, тоді як низький рівень обмежує ефективність взаємодії

та підвищує ризик виникнення негативних наслідків у професійних відносинах. Отримані дані підкреслюють важливість системного розвитку навичок саморегуляції, стратегічного планування та адаптивності для підвищення ефективності професійної діяльності в умовах динамічного та конфліктного робочого середовища, а також потребу впровадження спеціалізованих тренінгів та психологічних рекомендацій для оптимізації поведінки працівників у складних міжособистісних ситуаціях.

Загалом, дослідження підтвердило гіпотезу про те, що рівень саморегуляції державних службовців визначає їхню поведінку у конфліктних ситуаціях та схильність до конструктивних або деструктивних стратегій, що дозволяє рекомендувати заходи з розвитку усвідомленої саморегуляції для підвищення професійної ефективності та стабільності психологічного клімату в колективі.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було вирішено важливу науково-практичну проблему дослідження особливостей конфліктної поведінки дорослих працівників.

Проаналізовано теоретичні засади вивчення конфліктної поведінки дорослої особистості, визначено сутність конфлікту як соціально-психологічного феномену та охарактеризовано його основні ознаки: наявність суперечностей, активне протиборство, специфічний характер взаємодії та підвищену емоційність стосунків. Розглянуто структурні компоненти конфлікту та його етапи. Визначено джерела конфліктів у професійному середовищі, до яких відносяться: протиріччя в знаннях, уміннях, компетенціях та особистісних якостях; розбіжності у функціях управління та професійних обов'язках; емоційні, психічні й фізіологічні стани; технологічні, організаційні та економічні процеси; суперечності у цілях, методах та способах діяльності; розбіжності у мотивації, потребах, ціннісних орієнтаціях, поглядах і переконаннях; різне розуміння та інтерпретація інформації, очікувань, оцінок і самооцінок.

Досліджено принципи, стратегії та тактики поведінки дорослих у конфліктних ситуаціях. Стратегія поведінки у конфлікті розглядається як орієнтація особистості на взаємодію в конфліктній ситуації та вибір певних форм поведінки: співпраця, компроміс, уникання, пристосування або суперництво. Обґрунтовано специфіку професійних та особистісних протиріч, які впливають на конфліктну поведінку дорослих працівників у межах їхньої професійної діяльності.

Розглянуто сучасні підходи до дослідження конфліктної поведінки дорослих та обґрунтовано методикау власного дослідження. Визначено та охарактеризовано психодіагностичний інструментарій для оцінки проявів конфліктності та саморегуляції дорослих працівників, зокрема:

- опитувальник «Саморегуляція» (модифікація О.К. Осницького);
- опитувальник «Стиль саморегуляції поведінки» В.І. Моросанова;

- методика «Оцінка рівня конфліктності» (за Н.В. Кіршевою);
- методика оцінки поведінки у конфлікті (за К. Томасом).

Методика «Оцінка рівня конфліктності» дозволяє визначити загальний рівень конфліктності особистості, її схильність до виникнення конфліктів у професійних взаємодіях. Застосування методики К. Томаса (адаптація Н.В. Гришиної) дає можливість виявити домінуючі стилі поведінки у конфліктних ситуаціях, а саме: схильність до суперництва, співпраці, компромісу, уникання або пристосування, що дозволяє оцінити ефективність регуляції міжособистісних взаємодій у професійному середовищі.

Емпіричне дослідження поведінки працівників у конфліктних ситуаціях із різним рівнем саморегуляції дозволяє зробити низку важливих висновків щодо специфіки професійної та міжособистісної взаємодії державних службовців. У ході дослідження було встановлено, що рівень саморегуляції відіграє ключову роль у визначенні поведінкових стратегій у конфліктних ситуаціях та впливає на здатність працівників ефективно реагувати на зміни робочого середовища, контролювати емоційні реакції та приймати зважені рішення.

Результати оцінки саморегуляції за методиками В.І. Моросанова та О.К. Осницького показали, що лише близько чверті працівників демонструють високий рівень сформованої саморегуляції, що характеризується здатністю гнучко адаптуватися до змін, усвідомлено ставити цілі та здійснювати контроль за їх досягненням. Ця група працівників відзначається високою автономністю, відповідальністю та здатністю компенсувати вплив особистісних або характерологічних особливостей, які можуть ускладнювати виконання службових обов'язків. Більшість респондентів перебуває на середньому рівні саморегуляції, що свідчить про помірну здатність до усвідомленого управління поведінкою та емоційним станом, тоді як близько 30 % колективу мають низький рівень саморегуляції та більшою мірою залежать від поточних обставин і думки колег.

Детальний аналіз структурно-компонентних, функціональних,

особистісно-стильових і динамічних характеристик саморегуляції показав, що найбільш розвиненими є особистісно-стильові аспекти, включно з автономністю, відповідальністю та усвідомленістю, тоді як навички системного планування, моделювання умов, гнучкості та адаптивності до змін потребують подальшого розвитку. Це підкреслює необхідність формування у працівників навичок стратегічного планування, оцінки результатів діяльності та гнучкого реагування на зміни в робочому середовищі, що безпосередньо впливає на ефективність виконання професійних завдань.

Оцінка рівня конфліктності за методикою Н.В. Кіршевої виявила, що високий рівень конфліктності характерний лише для 19 % працівників, середній рівень спостерігається у 60 % респондентів, а низький рівень конфліктності зафіксовано у 21 %. Це свідчить про те, що більшість працівників здатні ефективно відстоювати власну позицію, при цьому зберігаючи конструктивність взаємодії з колегами. Високий рівень конфліктності у невеликої частини колективу може створювати напруженість у професійному середовищі, тоді як низький рівень конфліктності у окремих працівників вказує на схильність до уникання конфліктів, що може обмежувати відстоювання власних інтересів.

Аналіз стилів поведінки у конфліктних ситуаціях за методикою К. Томаса показав, що найбільш поширеними серед працівників є конструктивні стратегії: співпраця (25 %) та компроміс (19 %). Це свідчить про орієнтацію колективу на активне обговорення проблем, пошук взаємовигідних рішень і підтримку робочої гармонії. Стилі уникання (23 %) та суперництва (21 %) застосовуються меншою мірою, але їх наявність вказує на існування окремих ризиків виникнення конфліктних ситуацій через небажання деяких працівників ефективно взаємодіяти або намагання домінувати. Стиль пристосування зустрічається у 15 % респондентів, що демонструє готовність йти на поступки заради підтримання гармонії, проте надмірне його використання може обмежувати відстоювання власних професійних інтересів.

Узагальнені результати дослідження підтверджують гіпотезу про те, що

високий та середній рівень саморегуляції співвідноситься із меншим рівнем конфліктності та переважанням конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Працівники з низьким рівнем саморегуляції частіше демонструють труднощі у плануванні та моделюванні дій, а також схильні до стилів уникання або суперництва, що підвищує ризик виникнення напруженості у колективі. Таким чином, розвиток саморегуляції є ключовим чинником підвищення ефективності професійної взаємодії, зниження конфліктності та формування конструктивних моделей поведінки.

Висновки дослідження свідчать про практичну значущість отриманих даних. Вони можуть бути використані для розробки програм професійного розвитку та психологічного супроводу працівників, спрямованих на підвищення рівня саморегуляції, адаптивності та навичок конструктивного управління конфліктами. Особлива увага має бути приділена тренінгам із розвитку стратегічного планування, гнучкості мислення, критичного оцінювання власної діяльності та розвитку комунікативних компетенцій, що дозволить оптимізувати робочі процеси, підвищити продуктивність та забезпечити психологічний комфорт у колективі.

Таким чином, емпіричне дослідження підтвердило взаємозв'язок між рівнем саморегуляції та особливостями поведінки у конфліктних ситуаціях, підкреслюючи, що ефективна саморегуляція виступає важливим ресурсом для управління конфліктами, підтримки стабільності та продуктивності у професійному середовищі. Розробка рекомендацій щодо підвищення саморегуляції та формування конструктивних стратегій поведінки є перспективним напрямом подальшого професійного розвитку державних службовців та покращення психологічного клімату в організації.

Перспективи подальших досліджень у сфері особливостей поведінки особистості у конфліктних ситуаціях із різним рівнем саморегуляції відкриваються у кількох важливих напрямках. По-перше, актуальним є розширення вибірки та проведення порівняльних досліджень серед працівників різних державних органів, галузей та регіонів, що дозволить

виявити загальні закономірності та специфічні професійні особливості проявів саморегуляції та конфліктної поведінки. По-друге, перспективним є дослідження динаміки саморегуляції та конфліктності в часі, зокрема, лонгітюдні дослідження дозволять оцінити зміни рівня саморегуляції та стилів поведінки під впливом професійного досвіду, навчання, психологічних тренінгів або змін у робочому середовищі.

Крім того, подальші дослідження можуть зосередитися на вивченні взаємозв'язку саморегуляції та конфліктної поведінки з іншими психологічними характеристиками, такими як емоційний інтелект, стресостійкість, мотиваційна структура, професійне вигорання та рівень комунікативних навичок. Це дозволить створити більш комплексну модель прогнозування поведінки працівників у професійних конфліктних ситуаціях та розробити індивідуалізовані рекомендації для оптимізації взаємодії в колективі. Важливим є також дослідження ефективності практичних втручань, зокрема тренінгів із розвитку саморегуляції та навичок конструктивного вирішення конфліктів, що дозволить не лише описувати явища, а й підвищувати результативність професійної діяльності.

Перспективним є застосування мультиметодних підходів, які поєднують психодіагностичні методики з спостереженням, експериментом, аналізом кейсів та психологічних інтерв'ю. Це дозволить отримати глибшу та більш достовірну картину впливу рівня саморегуляції на вибір стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях та виявити приховані закономірності, які можуть залишатися непоміченими при використанні одного методу. Окрему увагу слід приділити впливу організаційної культури, стилю керівництва та психологічного клімату на прояви конфліктності та застосування різних стратегій поведінки, адже контекстуальні чинники здатні суттєво модифікувати поведінку працівників і ефективність їхніх взаємодій.

Таким чином, подальші дослідження можуть не лише поглибити розуміння механізмів саморегуляції та конфліктної поведінки, а й стати основою для практичного підвищення ефективності професійної діяльності,

розвитку конструктивної взаємодії у колективах та формування стратегій психологічного супроводу працівників з різним рівнем саморегуляції, що робить дану тему актуальною та перспективною для науки та практики психології організацій.