

<https://doi.org/10.31108/2.2022.2.26.9>

УДК 159.9.07:316.48-057.168

Ольга Ловка

Анна Кондратюк

СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТАХ ПРАЦІВНИКІВ ОХОРОНИ З РІЗНИМИ ОСОБИСТІСНИМИ ВЛАСТИВОСТЯМИ

Ловка Ольга, Кондратюк Анна. Стратегії поведінки в конфліктах працівників охорони з різними особистісними властивостями.

Вступ. Розуміння особливостей детермінації поведінки особистості, зокрема працівників охорони, в конфліктних ситуаціях їхніми індивідуальними властивостями може суттєво допомогти організаційним психологам, фахівцям по роботі з персоналом під час підбору та розстановки кадрів за напрямками роботи, при прогнозі, розв'язанні та профілактиці конфліктів на робочому місці й підвищити загалом ефективність роботи охоронних фірм.

Мета. Встановлення зв'язку між схильністю використовувати охоронцями певні стратегії подолання конфліктів та їхніми особистісними властивостями.

Методи. Тест Томаса-Кілмана для визначення домінуючої стратегії поведінки в конфлікті, 16-факторний особистісний питальник 16-PFP. Кеттелла (форма С), тест-опитувальник визначення акцентуацій особистості Леонгарда-Шмішека, тест самооцінки рівня стресостійкості особистості С. Коухена та Г. Вілліансона; для статистичної обробки даних застосовувалися кореляційний аналіз Пірсона та непараметричний U-критерій Манна-Уїтні.

Результати. Проаналізовано стратегії конфліктної поведінки особистості та підходи щодо детермінації поведінки особистості у конфліктах різними факторами, провідними з яких визначено особистісні властивості: риси характеру, акцентуації, стресостійкість особистості. Знайдено відмінності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з типами акцентуацій: демонстративний, емотивний, екзальтований, тривожний, застригаючий та гіпертимний. Встановлено прямі та обернені кореляційні зв'язки між стратегіями конфліктної поведінки та сукупністю факторів за 16-факторним особистісним питальником 16-PF Р. Кеттелла. За тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена і Г. Вілліансона кореляційних зв'язків зі стратегіями конфліктної поведінки не виявлено.

Висновки. Дослідженням встановлено особливості детермінації використання стратегій конфліктної поведінки працівниками охорони особистісними властивостями – рисами характеру (мрійливість/практичність; абстрактне/конкретне мислення; чутливість/твердість; висока/низька нормативність; підозрілість/довірливість тощо) та типами акцентуацій (демонстративний, емотивний, екзальтований, тривожний, застригаючий та гіпертимний).

Ключові слова: конфлікт, стратегії конфліктної поведінки, особистісні властивості, акцентуації, охоронці.

Lovka, Olga, Kondratiuk, Anna. Strategies of behavior in conflicts of security workers with different personal characteristics.

Introduction. Understanding the peculiarities of the determination of the behavior of individuals, in particular, of security workers, in conflict situations by their individual characteristics, can significantly help organizational psychologists, specialists in personnel work during the selection and placement of personnel according to work areas, in the forecasting, resolution and prevention of conflicts at workplace, and increase the overall efficiency of the work of security firms.

Aim. To find out the relationship between the propensity of security guards to use certain conflict-management strategies and their personal characteristics.

Methods. The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) (adapted by N. Grishina), The Sixteen Personality Factor Questionnaire (16PF) by R. Cattell, Leongard-Shmishek Accentuation Type Test, Test of self-assessment of stressresistance of S. Kouhenand G. Willianson; Pearson's correlation analysis and the non-parametric Mann-Whitney U-test were used for statistical data processing.

Results. The strategies of personality conflict behavior and approaches to the determination of personality behavior in conflicts by various factors are analyzed, the leading ones being personal properties, such as characterological features, character accentuations, personality stress resistance. Differences were found in the use of conflict behavior strategies by security personnel with types of accentuations: demonstrative, emotional, exalted, anxious, stuck, and hyperthymic. The relationship between conflict behavior strategies and a set of factors according to R. Cattell's 16-factor personality questionnaire 16-PF was established. According to

the test of self-assessment of stress resistance by S. Kouhen and G. Willianson, no correlations with strategies of conflict behavior were found.

Conclusions. *The study established the peculiarities of determining the use of conflict behavior strategies by security service employees by personal characteristics – character traits (dreaminess / practicality; abstract / concrete thinking; sensitivity / firmness; high / low normativeness; suspiciousness / credulity, etc.) and types of character accentuations: (demonstrational, emotional, exalted, anxious, stuck and hyperthymic).*

Key words: *conflict, conflict behavior strategies, personal attributes, accentuations, bodyguards.*

Вступ. Актуальність нашого дослідження полягає у необхідності більш ґрунтовного вивчення проблеми виникнення конфліктів у професійній діяльності, пов'язаній з інтенсивним спілкуванням з метою їх профілактики й вироблення у персоналу умінь управляти складними ситуаціями. Наразі спостерігається значне збільшення кількості конфліктних ситуацій в соціумі через кризові події і постійне підвищення напруження, що, відповідно, актуалізує перед психологічною наукою вивчення цієї проблеми.

Особливо часто конфлікти виникають у працівників соціономічних професій, зокрема охоронців, пов'язаних з певними правилами поведінки, обмеженнями. Сьогодні професія охоронця є однією з найбільш небезпечних і ризикованих, пов'язаних як з фізичним, так і психічним навантаженням, тому вона вимагає відповідної кваліфікованої психологічної підготовки. Так як конфліктні ситуації є реаліями професійного життя охоронців, слід досліджувати природу, механізми виникнення конфліктів в їх процесі та шляхи їх запобігання. Важливо, щоб охоронець у конфліктних ситуаціях умів користуватися ефективними стратегіями поведінки, був стресостійким та професійно підготовленим. Тому організаційним психологам важливо розуміти специфіку впливу особистісних властивостей на вибір стратегій подолання конфліктних ситуацій у професійному спілкуванні фахівців-охоронців, діяльність яких прямо пов'язана із частим виникненням конфліктів на робочому місці.

Стратегії конфліктної поведінки, або конфліктні стилі (conflict styles), або стилі управління конфліктом (conflict management styles), за визначенням більшості дослідників, – це певні стійкі стереотипні відповіді на конфлікт в різних ситуаціях (Ting-Toomey & Oetzel, 2001). Відтоді як у 60-х роках ХХ ст. у США з'явилися перші дослідження та описи способів поведінки у конфлікті як важлива основа для вироблення ефективних рішень для розв'язання конфліктів та управління ними, інтерес до цієї теми не згасає. Проблематикою стратегій поведінки у конфліктах та чинниками, що її детермінують, займалося чимало дослідників. Ми у статті зупинимось тільки на деяких з них.

Найбільшої популярності набула двовірна модель стратегій поведінки особистості в конфліктній взаємодії К. Томаса-Р. Кілмана (1975). В основу цієї моделі покладено дві орієнтації учасників конфлікту: на свої інтереси та інтереси протилежної сторони, які проявляються у ставленні до опонента та прагненні досягнути власні цілі. Комбінація цих основних орієнтацій з урахуванням ступеня їх вираженості (високого, середнього та низького) визначає 5 стратегій конфліктної поведінки: уникнення, пристосування, компроміс, суперництво і співробітництво (Thomas, Kilmann, 1975).

Проблемою детермінації поведінки в конфліктах різними чинниками займалося багато дослідників. Можна виділити ситуативний (біхевіористи), мотиваційний (когнітивісти), організаційний та інші підходи. Нас в цьому дослідженні найбільше цікавить психодинамічний підхід, представники якого (наприклад, К. Хорні (2012), вважали, що поведінка людини детермінована швидше її власними внутрішніми особливостями, ніж зовнішньою ситуацією, що конфлікт є частиною внутрішнього життя індивіда, детермінує його розвиток (Larry Hjelle, Daniel Ziegler, 1992).

Ю. Тонг і Г.-М. Чен (2008) виокремили три основні групи чинників, що впливають на вибір стратегії конфліктної поведінки у будь-якому конфлікті: а) особистісні (вік, стать, темперамент, установки, мотиви, особистісні риси); б) ситуативні (соціальні ролі, історія взаємин між сторонами конфлікту, соціальний контекст); в) культуральні (культура та норми і цінності, що нею транслуються) (Tong & Chen, 2008).

На основі проаналізованих джерел ми дійшли висновку, що особистісні властивості, наприклад тип особистості, риси характеру, тип акцентуації, а також рівень стресостійкості, можуть здійснювати вагомий вплив на вибір стратегії розв'язання конфлікту.

Деміан Кіллен і Даніка Мерфі, (Killen & Murphy, 2003) вказують на зв'язок між стилями управління конфліктами та 16-ма типами особистості за типологічним індикатором Майєрс-Бріггс (MBTI). Згідно їхньої теорії, останні дві літери типу особистості (TP, TJ, FP, FJ) є важливими показниками його стратегії управління конфліктами.

В емпіричному дослідженні Н. Левус і Е. Ткачук (2021) встановлено взаємозв'язок між типами акцентуацій характеру особистості та її можливою поведінкою у конфліктній ситуації. Авторками встановлено, що стиль «суперництво» більш притаманний педантично акцентуваній особистості, а особи з переважанням емотивної акцентуації характеру частіше застосовують стиль співпраці для врегулювання конфлікту.

Чинником вибору стратегії конфліктної поведінки може бути також стресостійкість. Т. Дуткевич (2021) здійснено емпіричне дослідження, в якому доведено зв'язок схильності до стресів та вибору стилю конфліктної поведінки студентів.

Отже, в процесі теоретичного вивчення проблеми було визначено, що на вибір стратегії поведінки у конфліктах можуть здійснювати вплив індивідуальні властивості особистості, зокрема риси характеру, акцентуації особистості, стресостійкість тощо.

Для нашого дослідження ми обрали типологію акцентуацій особистості К. Леонгарда (1981) та типологію рис характеру – згідно диспозиційної теорії Кеттелла (Cattell & Cattell, 1995).

Незважаючи на досить тривалу історію використання тесту Томаса-Кілмана та значну кількість досліджень з означеної проблематики, проблема вивчення особистісних детермінант використання працівниками охорони стратегій розв'язання конфліктних ситуацій досі реалізована недостатньо.

Метою цієї статті є оприлюднення результатів дослідження зв'язку між схильністю використовувати охоронцями певні стратегії подолання конфліктів та їхніми особистісними властивостями. У дослідженні відповідно до мети були поставлені такі завдання:

1. Емпірично дослідити основні психологічні стратегії подолання конфліктів та деякі індивідуальні властивості у працівників охорони.
2. Виявити наявність розбіжностей у використанні різних тактик поведінки в конфліктах та міри зв'язків між ними й особистісними властивостями у працівників охорони.

Методи та організація дослідження. Наше емпіричне дослідження було спрямоване на виявлення розбіжностей в особистісних властивостях працівників охорони, що віддають перевагу використанню певних стратегій подолання конфліктів. Також досліджувалось знаходження взаємозв'язків між стратегіями поведінки в конфлікті та рисами особистості, щоб в майбутньому вміти прогнозувати поведінку працівника, прояв тих чи інших властивостей та розуміти, де він може ефективно працювати, а де йому буде складніше. Дослідження здійснене в кінці 2020 р. – на початку 2021 р.

В емпіричному дослідженні була використана сукупність психодіагностичних засобів: 16-факторний опитувальник 16-PF Кеттелла (форма С), в адаптації В. Похилько, А. Соловейчик, А. Шмельова (Козаков, 2003); тест Томаса-Кілмана (в адаптації Н. Грішиної) для визначення домінуючої стратегії поведінки в конфлікті (Козаков, 2003); тест-питальник визначення акцентуацій характеру та темпераменту особистості Г. Шмішека (Козаков, 2003) та тест самооцінки рівня стресостійкості особистості С. Коухена та Г. Вілліансона (Фетискін, 2015); для обробки даних застосовувалися кореляційний аналіз Пірсона (бо вибірка – нелінійна, тільки чоловіки) та непараметричний U-критерій Манна-Уїтні.

З допомогою U-критерію Манна-Уїтні було знайдено розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з різними типами акцентуацій особистості за методикою Л. Шмішека, з урахуванням рівня вираженості. При дослідженні розбіжностей використання стратегій працівниками з різними типами акцентуацій особистості був здійснений розподіл кожного типу на високий та низький рівень вираженості, що дало змогу порівняти частоту використання. Кореляційний аналіз Пірсона допоміг встановити взаємозв'язок між стратегіями поведінки в конфлікті та особистісними властивостями охоронців.

Вибірка дослідження. Дослідження здійснювалося в одній з українських охоронних фірм, яка вже протягом двох років надає послуги комплексної організації безпеки і охорони у всіх регіонах України не тільки місцевим, а й зарубіжним клієнтам. Фірма здійснює різні види

охоронних послуг, тому при розподілі фахівців на локації в різний час роботи (денні чи нічні зміни) важливо враховувати психологічні особливості кожного працівника.

Вибірку склали 55 чоловіків віком від 30 до 54 років, з них 65% працюють у фірмі більше року. Усі респонденти мають закінчену вищу освіту. За місцем проживання: 41% працівників проживають у Києві і 59% – за межами Києва, з них 14% працюють на нічних змінах, 37% – на денних та 49% працівників є універсальними. Саме ці респонденти були обрані тому, що вони працюють на небезпечних об'єктах, часто знаходяться в напруженому стані, комунікують з великою кількістю людей, тому є необхідність прогнозувати їхню реакцію у конфліктах відповідно до особистісних властивостей.

З допомогою U-критерія Манна-Уїтні були знайдені розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з такими типами акцентуацій, як: демонстративний, емотивний, екзальтований, тривожний, застрягаючий та гіпертимний.

Результати дослідження та їх обговорення. Результатом дослідження стало виявлення зв'язків між стратегіями конфліктної поведінки працівників охорони та їхніми особистісними властивостями. Згідно з отриманими даними, встановлено, що існують розбіжності у використанні стратегій суперництва та співпраці в осіб з демонстративним типом акцентуації (табл. 1).

З таблиці видно, що охоронці з високим рівнем прояву демонстративності частіше використовують стратегію суперництва. Ми пояснюємо такі результати тим, що, ймовірно, вони мають яскраво виражену потребу у визнанні: перемагаючи когось, вони отримують увагу до себе.

Таблиця 1

Показники розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з демонстративною акцентуацією

Стратегія поведінки	Медіана 1*	Медіана 2**	Емпіричне значення U	Рівень похибки
Суперництво	6	2	3	0,01
Співпраця	2,5	6	4	0,01
Компроміс	6,5	8	16,5	Немає розбіжностей
Уникання	9	7	20	Немає розбіжностей
Пристосування	6,5	5	15	Немає розбіжностей

*Медіана 1 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з високим рівнем прояву акцентуації

**Медіана 2 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з низьким рівнем прояву акцентуації

Також видно, що працівники, які мають низький рівень демонстративності, схильні більше використовувати стратегію співпраці, тобто вони розподіляють відповідальність та увагу. Саме тому обирають таку стратегію поведінки в конфлікті.

Чоловіки з високим та низьким рівнем прояву емотивного типу акцентуації мають розбіжності у використанні стратегії уникання (табл. 2).

Охоронці, які мають високий рівень прояву емотивної акцентуації, частіше намагаються уникають конфліктів. Це можна пояснити тим, що основною характеристикою емотивного типу є емпатійність та чутливість, що свідчить про м'якосердя і про небажання брати участь в гострих конфліктах, оскільки цей тип не хоче псувати стосунки з оточуючими.

Таблиця 2

Показники розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з емотивною акцентуацією

Стратегія поведінки	Медіана 1*	Медіана 2**	Емпіричне значення U	Рівень похибки
Суперництво	3	5	25,5	Немає розбіжностей
Співпраця	6	6	35	Немає розбіжностей
Компроміс	8	8	36	Немає розбіжностей
Уникання	7	4	10,5	0,01
Пристосування	6	5	31,5	Немає розбіжностей

*Медіана 1 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з високим рівнем прояву акцентуації

**Медіана 2 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з низьким рівнем прояву акцентуації

Також дослідження показало, що охоронці з високим та низьким рівнем прояву екзальтованого типу акцентуації мають розбіжності у використанні стратегії пристосування (табл. 3).

Таблиця 3

Показники розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з екзальтованою акцентуацією

Стратегія поведінки	Медіана 1*	Медіана 2**	Емпіричне значення U	Рівень похибки
Суперництво	5	4,5	20,5	Немає розбіжностей
Співпраця	6	6,5	30	Немає розбіжностей
Компроміс	6	8,5	20,5	Немає розбіжностей
Уникання	7	4,5	27,5	Немає розбіжностей
Пристосування	7	4,5	2	0,01

*Медіана 1 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з високим рівнем прояву акцентуації

**Медіана 2 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з низьким рівнем прояву акцентуації

За результатами дослідження, охоронці, які частіше схильні використовувати стратегію пристосування, мають високий рівень екзальтованої акцентуації. Ми пояснюємо це тим, що екзальтовані люди часто можуть виступати пасивною стороною в конфлікті, оскільки мають альтруїстичні настрої. Вони не спрямовані на провокування конфліктів.

У нашому дослідженні було виявлено, що працівники з типом акцентуації застрягання мають найбільше розбіжностей у використанні стратегій поведінки в конфлікті, це проявлялося однаково у всіх респондентів цієї акцентуації (табл. 4.).

З нашої точки зору, це пояснюється тим, що основними рисами застрягаючого типу є честолюбство, прагнення визнання, успіху. Тому вони намагаються у конфлікті застосувати різні стратегії для досягнення успіху. Також їм притаманна тривожна фіксація та специфічність переживань. Ті охоронці, які мають високий рівень прояву акцентуації застрягання, частіше застосовують компроміс. Вони характеризуються частковим задоволенням власних потреб – ця стратегія є найкращою для людей, які мають тривожну фіксацію, бо саме так вони отримують часткове задоволення своїх інтересів.

Виявлено, що охоронці, які мають виражену застрягаючу акцентуацію, частіше застосовують стратегію уникання, бо уникають прийняття рішення, довго думають над прийняттям рішення, тому намагаються уникати конфліктів.

Таблиця 4

Показники розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з акцентуацією застрягання

Стратегія поведінки	Медіана 1*	Медіана 2**	Емпіричне значення U	Рівень похибки
Суперництво	8	2,5	9,5	0,05
Співпраця	7	6	19,5	Немає розбіжностей
Компроміс	7,5	3,5	2,5	0,01
Уникання	7,5	3,5	10	0,05
Пристосування	3,5	9	0	0,01

*Медіана 1 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з високим рівнем прояву акцентуації

**Медіана 2 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з низьким рівнем прояву акцентуації

Крім того, вони активно використовують стратегію суперництва, можуть проявляти конфронтацію по відношенню до людей, загалом застрягаючий тип має схильність бути ініціаторами в конфлікті.

На противагу, ті, хто мають низький рівень застрягаючої акцентуації, частіше використовують стратегію пристосування, оскільки вони, на відміну від осіб з високим рівнем прояву застрягаючої акцентуації, не висувають високих вимог до опонента і можуть перекласти відповідальність на іншого.

Дослідження також показало, що розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті мають ті охоронці, у кого домінуючою є тривожна акцентуація (табл.5).

Таблиця 5

Показники розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з тривожною акцентуацією

Стратегія поведінки	Медіана 1*	Медіана 2**	Емпіричне значення U	Рівень похибки
Суперництво	9	3	6	0,01
Співпраця	4	7	3	0,01
Компроміс	9	7	59,5	Немає розбіжностей
Уникання	6	7	67	Немає розбіжностей
Пристосування	7	7	88	Немає розбіжностей

*Медіана 1 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з високим рівнем прояву акцентуації

**Медіана 2 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з низьким рівнем прояву акцентуації

Охоронці з високим рівнем прояву тривожної акцентуації частіше використовують стратегію суперництва. Зазвичай тривожний тип характеризують як неконфліктний, пасивний, але отримані результати дослідження можна пояснити через призму специфіки роботи, оскільки вона вимагає від них високого рівня дисциплінованості, а особи з тривожною акцентуацією схильні до виконавської дисципліни. Крім того, можливий ситуативний страх не впоратись з обов'язками.

На противагу, ті, хто мають низький рівень прояву тривожної акцентуації, частіше застосовують стратегію співпраці. Це можна пояснити тим, що особи з низькою тривожністю сприймають інших людей без відчуття загрози для себе та своєї репутації і схильні до взаємодії.

Також була знайдена розбіжність, пов'язана з гіпертимним типом акцентуації (табл. 6.).

Виявилося, що ті люди, які мають низький прояв гіпертимної акцентуації, схильні обирати в конфлікті стратегію уникання. Гіпертимний тип характеризується жагою до діяльності, активністю, ініціативністю. На наш погляд, на противагу, люди з низьким типом можуть проявляти пасивність, їм може не вистачати енергії для активної участі в конфлікті, тому вони перекладають відповідальність на опонента.

Таблиця 6

Показники розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з гіпертимним типом акцентуації

Стратегія поведінки	Медіана 1	Медіана 2	Емпіричне значення U	Рівень похибки
Суперництво	6	3	24,5	Немає розбіжностей
Співпраця	4,5	6	23	Немає розбіжностей
Компроміс	7,5	7	31	Немає розбіжностей
Уникання	3,5	7	16,5	0,05
Пристосування	7,5	8	33	Немає розбіжностей

*Медіана 1 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з високим рівнем прояву акцентуації

**Медіана 2 – середнє значення використання стратегії поведінки в конфлікті осіб з низьким рівнем прояву акцентуації

Отже, за результатами дослідження були знайдені розбіжності у використанні стратегій поведінки в конфлікті охоронцями з різними акцентуаціями характеру.

Для перевірки наявності взаємозв'язків між стратегіями поведінки в конфлікті та особистісними якостями охоронців був використаний коефіцієнт кореляції Пірсона (табл. 7).

**Кореляційні зв'язки між стратегіями поведінки в конфлікті
та рисами особистості охоронців**

	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
B		- 0,235*			
E				- 0,366**	
G			0,264**		
H				- 0,282**	
M	0,237*	- 0,221*			
I		- 0,238*			
L			0,289**		
N			0,246**		
O					- 0,238*
Q2				0,248**	
Q4					-0,233*

** $p \leq 0,01$, $p \leq 0,05$ *

З таблиці видно, що існує незначний прямий та обернений кореляційний зв'язок між деякими стратегіями та особистісними рисами охоронців. Так, **суперництво** має деякий прямий кореляційний зв'язок з фактором **M** (**M+** мрійливість, **M–** практичність) (0,237): чим більш особа схильна до оригінальної, своєрідної поведінки, тим більш ймовірно вона використає стратегію суперництва. Це можна пояснити тим, що такі особи мають вищий рівень домагань, вони часто моделюють те, що хочуть отримати, і, навіть, припускаємо, що оригінальність – це також спосіб конкурувати.

Співпраця має обернений кореляційний зв'язок з факторами **B** (**Фактор B+** - високий інтелект, абстрактне мислення), **B–** - низький інтелект, конкретне мислення) (-0,235); **I** (**I+** - чутливість, **I–** - твердість) (-0,238); **M** (**Фактор M+** - мрійливість, **M–** - практичність) (-0,221). Тобто за фактором **B**, чим більш абстрактне мислення має охоронець, що пов'язується з вищим інтелектом, тим менше він буде схильний до використання співпраці, що пов'язано з тим, що в нього більше амбіцій, він орієнтується більше на себе, є більш автономною особою. За фактором **I** – чим менше охоронець використовує співпрацю, тим він є більш твердим, суворим, незалежним, мужнім, реалістичним, і навпаки – чим більше використовує співпрацю, то тим більш є чутливим і м'якосердим. За фактором **M** виходить, що чим охоронець більше схильний застосовувати співпрацю, тим він є більш практичним, зберігає присутність духу в екстремальних умовах, його інтереси звужені виключно на досягнення успіху, який з допомогою співпраці можна досягнути швидше.

Компроміс має прямий зв'язок з факторами: **G** (**G+** висока нормативність, **G–** - низька нормативність) (0,264); **L** (**L+** - підозрілість, **L–** - довірливість) (0,289); **N** (**N+** - дипломатичність, **N–** - прямота) (0,246). Це означає:

1) за фактором **G** (**G+** висока нормативність, **G–** - низька нормативність) (0,264) – чим більше охоронець схильний використовувати компроміс, тим у нього вищий рівень нормативності, добросовісності, сумлінності, порядності, наполегливості. Він сміливо бере на себе відповідальність, зобов'язання, дотримується моральних принципів, має високий самоконтроль. Охоронець дотримується загальноприйнятих правил та намагається знайти спільне рішення проблеми, що виникає, він поводить відповідально;

2) за фактором **L** (**L+** - підозрілість, **L–** - довірливість) (0,289) – чим частіше охоронець використовує компроміс, тим вище у нього підозрілість до людей. У такому випадку охоронець є більш недовірливим, має власну думку, не піддається обману, прагне бути впевненим в опоненті (аналізує його), чекає від нього негативних дій. Саме тому обирає компроміс, оскільки в цій стратегії йдуть на поступки обидві сторони. Він буде впевнений, що опонент йому не зашкодить, бо він теж жертвує чимось;

3) за фактором **N** (**N** + -дипломатичність, **N**– - прямота) (0,246) – чим частіше особа використовує компроміс, тим у неї більш виражена дипломатичність та вміння домовлятися з опонентом. В основі компромісу лежить вміння домовлятися, тому охоронець, який використовує цю стратегію, має бути кмітливим та проникливим. І навпаки, чим менш притаманний особі компроміс, тим вона буде діяти нерідко грубо, нетактовно, в неї знижена гнучкість;

Уникнення має обернений кореляційний зв'язок з факторами: **E** (**E**+ -домінантність, **E**– - поступливість), (-0,366); **H** (**H**+ сміливість, **H**– - боязкість), (-0,282); та прямий зв'язок з фактором **Q2** (**Q2** + - нонконформізм, **Q2** – - конформізм), (0,248). Це означає:

1) за фактором **E** (**E**+ -домінантність, **E**– - поступливість), (-0,366) – чим більше людина схильна використовувати стратегію уникнення, тим вона є більш поступливою, уникає відкритих конфліктів, є не дуже впевненою в собі та не має вміння відстоювати свою думку;

2) за фактором **H** (**H**+ сміливість, **H**– - боязкість), (-0,282) – чим більше людина використовує стратегію уникнення, тим вона є більш боязкою, проявляє соціальну пасивність, не вступає в конфлікти через страх конфронтації, програву;

3) стратегія уникнення має прямий кореляційний зв'язок з фактором **Q2** (**Q2**+ - нонконформізм, **Q2**– - конформізм) (0,248). Чим більше охоронець схильний до використання стратегії уникнення, тим він має вищий прояв нонконформізму, тобто схильний віддавати перевагу самостійності у прийнятті рішень і діях, орієнтований тільки на власні рішення, критично сприймає норми, цінності, цілі, панівні у конкретній групі, може нехтувати спільною думкою, у нього відсутнє прагнення нав'язувати свою точку зору оточуючим, відсутня потреба в підтримці зі сторони.

Пристосування має обернений кореляційний зв'язок з факторами: **O** (**O**«+» тривожність, **O**– спокій) (-0,238) та **Q4** (**Q4**+ – напруга, **Q4**– розслабленість), (-0,233). Це ми пояснюємо так:

1) Фактор **O** (**O**+ тривожність, **O**– спокій) (-0,238) означає, що чим більше охоронець схильний використовувати стратегію пристосування, тим він є більш спокійним, бо перекладає відповідальність на опонента;

2) **Q4** (**Q4**+ - напруга, **Q4**– - розслабленість), (-0,233) означає, що чим більше людина використовує стратегію пристосування, тим більше вона є розслабленою, пасивною, має низьку мотивацію.

За результатами кореляційного аналізу Пірсона не було встановлено взаємозв'язків стресостійкості зі стратегіями поведінки в конфлікті, це можна пояснити тим, що у 73% вибірки виявився середній рівень стресостійкості та у 27% – високий рівень, тобто для отримання результатів треба розширити вибірку.

Висновки. Дослідженням встановлено відмінності у використанні стратегій поведінки в конфлікті працівниками охорони з демонстративним, емотивним, екзальтованим, тривожним, застригаючим та гіпертимним типами акцентуацій.

Кореляційний аналіз результатів дослідження між стратегіями поведінки в конфлікті, визначених за допомогою тесту Томаса-Кілмана, та рисами особистості за 16-факторним опитувальником Кеттелла виявив прямі та обернені кореляційні зв'язки; за тестом самооцінки стресостійкості С. Коухена і Г. Вілліансона кореляційних зв'язків зі стратегіями конфліктної поведінки не виявлено.

Отже, під час підбору персоналу для охоронних фірм показники схильності претендентів до певних стилів конфліктної поведінки за тестом Томаса-Кілмана можуть також дати приблизний прогноз про деякі їхні особистісні властивості для їх врахування під час розподілу на пости та їхніх реакцій під час взаємодії з клієнтами.

Перспективи подальших досліджень. Ми продовжуємо це дослідження в напрямку підготовки тренінгової програми для персоналу охоронної фірми з розвитку умінь використання більш широкого спектру стратегій розв'язання конфліктів для їх профілактики та підвищення рівня саморегуляції психічних станів охоронців у стресових ситуаціях.

Література

1. Дуткевич, Т. (2021). Схильність до стресів як чинник конфліктної поведінки студентів. *Авіаційна та екстремальна психологія у контексті технологічних досягнень*: збірник наукових праць / за заг. ред. Л.В. Помиткіної, О.М. Ічанської. Київ : «Кафедра».
2. Леонгард, К. (1981). *Акцентуированные личности*. Пер. с нем. Київ: Наукова думка.
3. Козаков, В.М., Артюшина, М.В., Котикова, О.М. та ін. (2003). *Психологія діяльності та навчальний менеджмент*: Навч.- метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни / В. А. Козаков, М. В. Артюшина, О. М. Котикова та ін.; За заг. ред. В. А. Козакова. Київ: КНЕУ.
4. Хорни, К. (2012). *Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория неврозов*. Канон+РООИ «Реабилитация».
5. Фетискин, Н.П. (2015). *Психология воспитания стрессоволадающего поведения*: учебное пособие. Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М. .
6. Cattell, R.B., & Attell, H.E.P. (1995). Personality structure and the new fif the dition of the 16PF. *Educational and Psychological Measurement*, 55(6), 926–937.
7. Killen, D., Murphy, D. (2003) *Introduction to Type and Conflict*. Palo Alto, CA: CPP, Inc.
8. Ting-Toomey S., & Oetzel J.G. (2001). *Managing Intercultural Conflict Effectively*. SAGE Publicationsю.
9. Thomas K.W., & Kilmann, R.H. (1975). Interpersonal Conflict-Handling Behaviors Reflections of Jungian Personality Dimensions. *Psychological Reports*, 37(3), 971–980.
10. Tong Y., & Chen G.-M. (2008). Intercultural Sensitivity and Conflict Magement Styles in Cross-Cultural Organizational. *Intercultural Communication Studies*, 17(2), 149-161.
11. Larry, Hjellev, & Daniel, Ziegler (1992). *Personality Theories: Basic Assumptions, Research, and Applications*, 3th ed.

References

1. Dutkevych, T. (2021). Skhylnist do stresiv yak chynnyk konfliktnoi povedinky studentiv [Propensity to stress as a factor in students' conflict behavior]. *Aviatsiina ta ekstremalna psykhologia u konteksti tekhnologichnykh dosyagnen*. Kafedra. [In Ukrainian]
2. Leongard, K. (1981). *Aktsentuirovannye lichnosti [Accentuated personalities]*. Naukova dumka. [In Russian]
3. Kozakov, V. M., Artyushyna, M. V., & Kotykova, O. M. (2003). *Psykhologia dialnosti ta navchalnyi menedzhment [Psychology of activity and education management]*. KNEU. [In Ukrainian]
4. Khorni, K. (2012). *Nashi vnutrennie konflikty [Our internal conflicts]*. Konstruktivnaya teoria nevrozov. Kanon+ROOI «Reabilitatsia». [In Russian]
5. Fetiskin, N. P. (2015). *Psikhologia vospitania stressosovladayushchego povedenia: uchebnoe posobie [Psychology of developing a stress-controlling behavior]*. INFRA-M. [In Russian]
6. Cattell, R. B., & Cattell, H. E. P. (1995). Personality structure and the new fif the dition of the 16PF. *Educational and Psychological Measurement*, 55(6), 926–937.
7. Killen, D., & Murphy, D. (2003) *Introduction to Type and Conflict*. CPP, Inc.
8. Ting-Toomey, S., & Oetzel, J. G. (2001). *Managing Intercultural Conflict Effectively*. SAGE Publications.
9. Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1975). Interpersonal Conflict-Handling Behaviors Reflections of Jungian Personality Dimensions. *Psychological Reports*. 37(3), 971–980.
10. Tong, Y., & Chen, G.-M. (2008). Intercultural Sensitivity and Conflict Management Styles in Cross-Cultural Organizations. *Intercultural Communication Studies*, 17(2), 149-161.
11. Hjellev, Larry, & Ziegler, Daniel. (1992). *Personality Theories: Basic Assumptions, Research, and Applications*, 3th ed.

Відомості про авторів

Ловка Ольга Володимирівна, кандидатка психологічних наук, доцентка кафедри педагогіки та психології ДВНЗ «Київський національний університет імені Вадима Гетьмана», Київ, Україна.

Lovka, Olga, PhD in Psychological Science, Assistant Professor of the Department of Pedagogy and Psychology, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Kiyiv, Ukraine

E-mail: olga.lovka@gmail.com

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6198-5144>

Кондратюк Анна Анатоліївна, магістерка психології, ДВНЗ «Київський національний університет імені Вадима Гетьмана», Київ, Україна.

Kondratiuk, Anna, Master of Psychology, Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman, Kiyiv, Ukraine

E-mail: pidove@ukr.net

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1223-3672>

Отримано 22 квітня 2022 р.
Рецензовано 21 травня 2022 р.
Прийнято 1 червня 2022 р.