МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: ОПТИМІЗМ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ РЕСУРС У ПОДОЛАННІ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ

Виконала: студентка IV курсу,
групи 6.0532-з
спеціальності 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Терещенко Ярослава Ігорівна
Керівник: к.філол.наук, доцент кафедри соціальних комунікацій та інформаційної діяльності Санакоєва Н.Д.
Рецензент: канд. психол. наук, доцент кафедри психології Скрипаченко Т.В.

Запоріжжя 2026

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти: бакалаврський
Спеціальність: 053 Психологія
Освітня програма: Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. завідувача кафедри психології
к.психол.н., доцент Н.О. Губа
_____
«____»_____2026 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ
Терещенко Ярослави Ігорівні

1. Тема роботи Оптимізм як психологічний ресурс у подоланні міжособистісних конфліктів
керівник роботи: Санакоєва Н.Д., к.філол.наук, доцент кафедри соціальних комунікацій та інформаційної діяльності
затверджені наказом ЗНУ від «08» грудня 2025 року №1780-с
2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи: аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: здійснити теоретичний аналіз рівню оптимізму людини у конфлікті; вивчити вплив стресу на рівень оптимізму через конфлікт; емпірично дослідити особливості прояву оптимізму, як внутрішнього ресурсу учасників; розробити рекомендації щодо підвищення рівню оптимізму, як ресурсу у подальшому подоланні міжособистісних конфліктів.
5. Перелік графічного матеріалу: 15 рисунків, 2 таблиці.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Санакоєва Н.Д., доцент		
Розділ 1	Санакоєва Н.Д., доцент		
Розділ 2	Санакоєва Н.Д., доцент		
Висновки	Санакоєва Н.Д., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	грудень 2025р.	Виконано
2	Робота над вступом	січень 2026р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	лютий 2026 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	березень2026 р.	Виконано
5	Написання висновків	квітень 2026 р.	Виконано
6	Передзахист	травень 2026 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	травень 2026 р.	Виконано

Студент _____ Я. І. Терещенко

Керівник роботи _____ Н. Д. Санакоєва

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер _____ І. І. Менсітов

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 51 сторінка, 15 рисунків, 2 таблиці, 25 джерел.

Об’єкт дослідження- міжособистісні конфлікти, як психологічне явище.

Предмет дослідження-оптимізм, як психологічний ресурс у подоланні міжособистісних конфліктів.

Мета дослідження- теоретично обґрунтувати та провести емпіричне дослідження впливу наявності оптимізму, як психологічного ресурсу на рівень напруги й стресу у працівників одної компанії у міжособистісних конфліктах.

Гіпотеза: передбачаємо, що у працівників організації рівень оптимізму статистично значуще пов’язаний з вибором стратегій поведінки в міжособистісному конфлікті: чим вищий рівень оптимізму, тим вищі показники «співпраця» та «компроміс» і нижчі - за шкалами «суперництво» та «уникнення». Прогнозуємо, що запропоновані рекомендації щодо розвитку оптимізму і пошук внутрішніх ресурсів допоможуть знизити ризик виникнення міжособистісних конфліктів або зменшити неконтрольовану агресію та стрес між колегами, а також врівноважити психологічний стан працівників.

Методи дослідження: теоретичні - аналіз літератури, узагальнення, систематизація та інтерпретація зібраної інформації. Емпіричні: опитування учасників щодо рівня їх оптимізму в спокійному стані під час конфлікту по шкалі від 0 до 4, письмове опитування щодо висновків та власних почуттів після конфлікту.

Практична значущість полягає у впровадженні практик та рекомендацій для розвитку внутрішнього ресурсу, який особа вже має задля подолання конфліктів, спираючись на позитивний погляд на життя.

ОПТИМІЗМ, ПСИХОЛОГІЧНИЙ РЕСУРС, МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ, КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, РІВЕНЬ НАПРУГИ, КОНСЕНСУС.

SUMMARY

Tereschenko. Y.I. Optimism as a psychological resource in overcoming interpersonal conflicts.

The qualifying work consists of: 51 pages, 15 figures, 2 tables, 25 sources.

The object of the study is interpersonal conflicts as a pshychological phenomenon.

The subject of the study is optimism as a psychological resource in overcoming interpersonal conflicts.

The purpose of the study is to theoretically substantiate and conduct an empirical study of the influence of the presence of optimism as a psychological resource on the level of tension and stress in employees of one company in interpersonal conflicts.

Hypothesis: we assume that the level of optimism of employees of the organization is statically significantly related to the choice of behavioral strategies in interpersonal conflict: the higher the level of optimism, the higher the indicators of "cooperation" and "compromise" and the lower - on the scales of "rivalry" and "avoidance". We predict that the proposed recommendations for developing optimism and finding internal resources will help reduce the risk of interpersonal conflicts or reduce uncontrolled aggression and stress between colleagues, as well as balance the psychological state of employees.

Research methods: theoretical - literature analysis, generalization, systematization and interpretation of the collected information. Empirical: surveying participants about their level of optimism in a calm state during a conflict on a scale from 0 to 4, a written survey about conclusions and their own feelings after the conflict.

The practical significance lies in the implementation of practices and recommendations for developing the internal resource that a person already has to overcome conflicts, based on a positive outlook on life.

Key words: optimism, psychological resourse, interpersonal conflicts, conflict situations, voltage level, consensus.

ЗМІСТ

ВСТУП 7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ ТА СПОСОБИ ЇХ ПОДОЛАННЯ 9
1.1. Міжособистісний конфлікт як психологічне явище 9
1.2. Оптимізм як психологічний ресурс у подоланні міжособистісного конфлікту 18
1.3. Особливості проявів оптимізму під час особистісних конфліктів 21
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАСТОСУВАННЯ ОПТИМІМЗМУ, ЯК СПОСОБУ ЗНИЖЕННЯ НАПРУГИ У МІЖОСОБИСТІСНОМУ КОНФЛІКТІ 27
2.1. Аналіз рівню оптимізму у досліджуваних в ході конфліктної ситуації 27
2.2. Результати емпіричного дослідження та аналіз ефективності оптимізму, як способу зменшення міжособистісних конфліктів 32
2.3 Методичні рекомендації щодо розвитку оптимізму в особистості 41
ВИСНОВКИ 47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 52

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність дослідження обраної нами теми зумовлена сучасними соціально-психологічними викликами українського суспільства, які супроводжуються зростанням рівня напруженості, конфліктності та емоційного виснаження в міжособистісній взаємодії. У контексті воєнних подій, вимушених змін способу життя та тривалого стресу особливої ваги набуває проблема пошуку внутрішніх психологічних ресурсів особистості, що забезпечують конструктивне подолання міжособистісних конфліктів [15, 24].

В позитивній психотерапії за Носратом Пезішкяном кожна особистість вже має внутрішні ресурси для вирішення конфлікту. Частіше за все, саме оптимістичний погляд на життя допомагає знаходити сили долати міжособистісні конфлікти. Завдяки пізнанню себе, своїх здібностей та аналізу різних сфер життя кожен з колег матиме змогу відшукати цей оптимізм [21, 201].

Об’єкт дослідження - міжособистісні конфлікти, як психологічне явище.

Предмет дослідження - оптимізм, як психологічний ресурс у процесі подолання міжособистісних конфліктів

Мета дослідження - теоретично обґрунтувати та провести емпіричне дослідження впливу наявності оптимізму, як психологічного ресурсу на рівень напруги й стресу у працівників одної компанії у міжособистісних конфліктах.

Гіпотеза: передбачаємо, що у працівників організації рівень оптимізму статично значуще пов’язаний з вибором стратегій поведінки в міжособистісному конфлікті: чим вищий рівень оптимізму, тим вищі показники «співпраця» та «компроміс» і нижчі - за шкалами «суперництво» та «уникнення».

Прогнозуємо, що запропоновані рекомендації щодо розвитку оптимізму і пошук внутрішніх ресурсів допоможуть знизити ризик виникнення

міжособистісних конфліктів або зменшити неконтрольовану агресію та стрес між колегами, а також врівноважити психологічний стан працівників.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз рівню оптимізму в учасників під час міжособистісного конфлікту.
2. Вивчити вплив оптимістично налаштованих працівників на хід стресової ситуації.
3. Емпірично дослідити ефективність оптимізму, як ресурсу задля зменшення міжособистісних конфліктів.
4. Розробити рекомендації щодо знаходження в особистості та розвинення оптимістичних ресурсів.

Методи дослідження: теоретичні - аналіз літератури, узагальнення, систематизація та інтерпретація зібраної інформації. Емпіричні: опитування учасників щодо рівня їх оптимізму в спокійному стані під час конфлікту по шкалі від 0 до 4, письмове опитування щодо висновків та власних почуттів після конфлікту.

Практична значущість полягає у впровадженні практик та рекомендацій для розвитку внутрішнього ресурсу, який особа вже має задля подолання конфліктів, спираючись на позитивний погляд на життя.

Структура роботи бакалавра складається зі вступу, двох розділів, висновків і списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ ТА СПОСОБИ ЇХ ПОДОЛАННЯ

1.1 Міжособистісний конфлікт як психологічне явище

Щодня в повсякденному житті люди стикаються з ситуаціями, де їхня думка може сильно розбігатись з думкою близьких, колег, родичів. Різні погляди на звичайні речі можуть виникати з різних причин та провокувати конфлікти. Конфлікт - це зіткнення протилежних інтересів, поглядів, цілей або потреб, що виникає між людьми, групами або всередині особистості, супроводжуючись емоційною напругою та протиборством.

Відповідно до вищезазначеного проблема конфліктів стала предметом вивчення для багатьох зарубіжних та українських науковців, зокрема у роботах таких авторів як Л. Білоконенко, Т. Титаренко, С. Максименко М. Розенберг, М. Шериф, М. Дойч, Н.Пезішкян, К. Томас, Д. Гоулман. Це складна взаємодія, яка може мати як деструктивні, так і конструктивні наслідки, виступаючи способом вирішення суперечностей.



Рисунок 1.1 – Типи конфліктів

1. Внутрішньо особистісні (всередині людини)
2. Міжособистісні (між людьми)
3. Конфлікти між групою і особистістю
4. Міжгрупові

Найпоширенішими з вищезазначених є міжособистісні конфлікти.

Міжособистісний конфлікт - це відкрите зіткнення протилежних цілей, інтересів, поглядів або почуттів між двома чи більше особами. Це ситуація, де сторони сприймають дії одна одної як перешкоду, що супроводжується сильними негативними емоціями, суперечками, а іноді й ворожістю. Такі конфлікти охоплюють абсолютну більшість сфер життя.

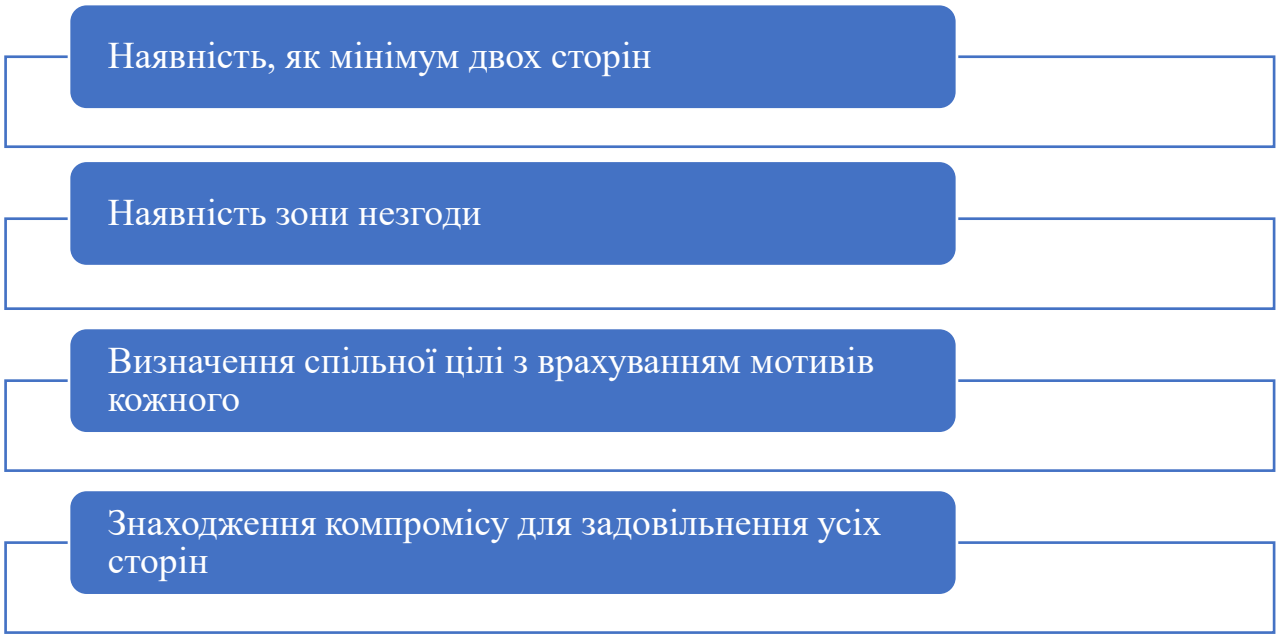


Рисунок. 1.2 – Ознаки міжособистісного конфлікту

Наприклад, за М. Дойчем, характер міжособистісного конфлікту визначається типом взаємозалежності сторін. В той час як українська дослідниця Людмила Білоконенко розглядає міжособистісний конфлікт як комунікативне явище, що має соціокультурну природу, формується у процесі взаємодії людей у конкретному суспільстві [2, 57].

К. Томас розглядає міжособистісний конфлікт через призму поведінкових стратегій учасників. К. Томас є автором моделі стилів поведінки у конфлікті. Суть моделі закладається в тому, що поведінка людини у конфлікті

визначається за двома параметрами - орієнтир на інтереси іншої особистості та орієнтир на власні інтереси [25, 81].

На перетині цих двох параметрів є 5 стилів поведінки учасників конфлікту

Таблиця 1.1 – Стилі поведінки у конфлікті»

Конкуренція (суперництво)	**Особа хоче перемогти в будь-якому випадку**
Співпраця	Особи шукають рішення, що підходить кожній зі сторін
Компроміс	Кожен поступається, але частково
Уникнення	Люди починають уникати конфлікту
Пристосування	Особа жертвує своїми інтересами

Конкуренція (суперництво) - особи починають сперечатись між собою, намагаючись довести свою правоту за будь-яку ціну. Проявляється бажання лідерства та керування ситуацією та відсутність схильності до пошуку спільного рішення (компромісу). Це найперша стадія - момент, де й зароджується конфлікт та тільки починають розходитись думки. Проявляється висока орієнтація на свої інтереси, але не на інтереси інших людей. Такий стиль поведінки часто можна помітити серед колег, які хочуть підвищення та бажають бути кращі за всіх. Також, серед дітей та підлітків в школі, адже саме в шкільному віці дітей привчають до дисципліни та досягнення цілей. Визначні риси: прагнення до перемоги над опонентом, тиск або агресія, відсутність будь-яких проявів емпатії, співчуття, розуміння. Такий стиль проявляється частіше за все в критичних ситуаціях, які потребують швидкого вирішення. Часто існує ризик втрати хороших стосунків, погіршення відносин між людьми та ескалації конфліктів. Таким чином за цим стилем поведінки людина ставить в пріоритет власну правоту та перемогу над опонентом та готова жертвувати хорошим відношенням до себе.

Співпраця - йде пошук спільного рішення задля задоволення обох сторін. Особи проявляють більше уваги до опонента, але не забувають про власні інтереси. Тобто, орієнтація і на себе, і на інших. Проявами цього стилю можуть бути пошук стратегії, сприятливої для обох сторін та відкритий діалог без тиску

та домінування. Такий стиль потребує більше часу і рідко використовується в критичних ситуаціях, проте сприяє зміцненню відносин між людьми. Однак, частіше за все такі конфлікти вирішуються довгостроково і особи можуть повернутись до нього, але через довгий час. Частіше такий стиль поведінки помічається серед осіб більш старшого віку, тобто людей які вже сформовані як особистості та мають уявлення про міжособистісні відносини та можливі конфлікти.

Компроміс - кожна сторона готова частково поступитись у чомусь. Середня орієнтація на інших і на себе. Тобто, людина починає чути себе і опонента приблизно однаково. Відчувається повага до співбесідника, яка повинна бути взаємною. Особливістю такого стилю є недостатня задоволеність обох сторін. Кожен щось втратив задля зниження рівню напруги у конфлікті. Проте, такий стиль є оптимальним способом вирішення конфлікту швидко. Часто такий стиль використовують в роботі під час термінових зборів чи різких змін. У випадку коли обидві сторони не мають часу на пошук більш оптимальних для обох рішень, проте розуміють що у разі невирішеного конфлікту можуть стратити більше. Застосовується коли обидві сторони не прагнуть лідирувати, але хочуть швидко на чомусь спільному зійтись. З мінусів - конфлікт може бути незавершеним і досить швидко повернутись.

Уникнення – стиль коли якась зі сторін або обидві сторони тікають від конфлікту. Це можу бути через моральну неготовність до вирішення, страх перед реакцією опонента, небажання обговорювати певні теми. Проявляється низькою орієнтацією на себе і на іншого. Немає тиску чи агресії, але можуть бути байдужість, інфантильність. Людина уникає розмов чи навіть ігнорує співбесідника. Стиль можливий коли людині потрібен час на підготовку до вирішення, або якщо конфлікт незначний. З ризиків може бути накопичувальний ефект, який все одно проявиться в майбутньому. Також, такий стиль є частим коли для співбесідника тема розмови є болючою, можливо травмою. В такому випадку людина боїться зачіпати цю тему та бачить найкращим виходом-замовчувати.

Пристосування - людина готова жертвувати своїми інтересами. Відчувається низька орієнтація на себе, висока на іншого. Такий стиль часто проявляється у конфліктах з важливими людьми (родичами, близькими друзями). Також, якщо людині не важко і не важливо зберігати правоту в конкретній ситуації. Часто такий стиль спостерігається муж вчителями та учнями, начальниками і працівниками та іншими структурами, де роль одного зі співбесідників вища за роль іншого. Мінусом виступає повільне накопичення власного невдоволення з ризиком провокування нового конфлікту з часом. Тобто, в певний момент людина може різко почати агресувати та відмовитись йти на будь-які поступки.

Даніел Гоулман вважав, що конфлікт провокується нерозумінням емоцій інших та власною низькою емоційною регуляцією. Тобто людина не має здібностей до розуміння почуттів та емоцій оточуючих, не намагається ставити себе на місці опонента, не проявляє емпатії, співчуття, розуміння та не інколи не може зрозуміти власні емоції та прислухатись до себе [18, 112].

Виходячи з вищезазначеної інформації можна зрозуміти, що міжособистісні конфлікти можуть виникати в усіх сферах життя.

Функції міжособистісних конфліктів можуть бути конструктивні та деструктивні.



Рисунок 1.3 – Конструктивні функції

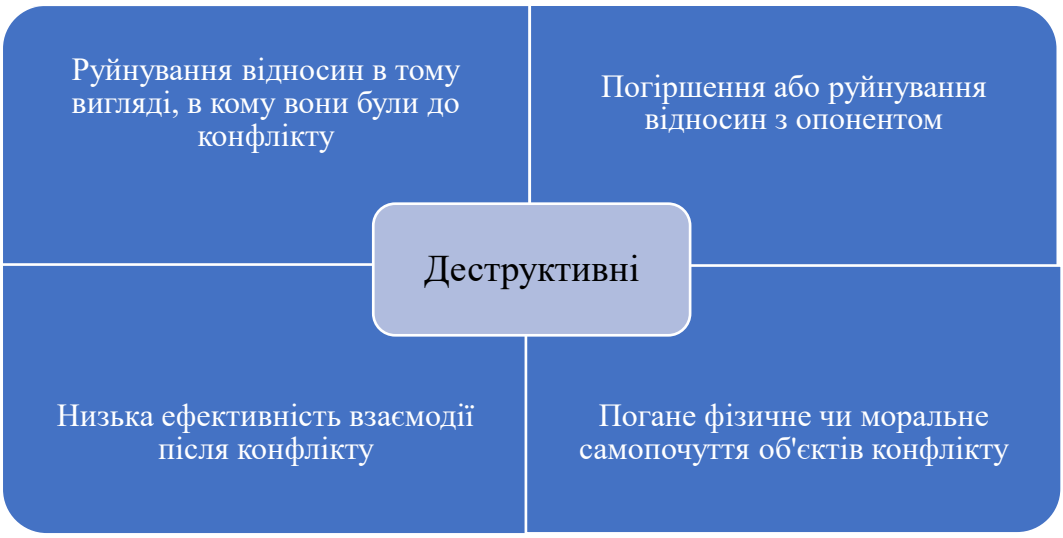


Рисунок 1.4 – Деструктивні функції

У психології конфлікт вважається невід’ємною частиною людських відносин, яка може мати як дессруктивні, так і конструктивні наслідки.

Отже, міжособистісний конфлікт не завжди несе в собі лише негативні наслідки. Вміння вирішувати міжособистісні конфлікти допомагає розвитку людини, як особистості, вчить будувати особисті кордони без тиску на оточуючих та шукати внутрішні ресурси для подолання проблем. «Здоровий не той, хто не має проблем, а той, хто вміє їх вирішувати» - Носсрат Пезішкян.

Задля подолання конфлікту можна використовувати різні ресурси та методи. Проте, одним з найдієвіших з них є оптимізм.

Вплив соціально-демографічних факторів на рівень оптимізму особистості

Рівень оптимізму як психологічної характеристики особистості формується під впливом низки соціально-демографічних чинників, серед яких особливе значення мають гендер, вік, соціальне середовище, життєвий досвід та індивідуально-психологічні особливості.

У західних культурах оптимізм часто асоціюється з американською мрією – вірою в те, що наполеглива праця приведе до успіху, ніби сходи, що ведуть до зірок. Тобто, іншими словами – кожен має можливість досягти успіху неважливо з якої він сім’ї, місця чи яку освіту він має. Це видно в

голлівудських фільмах, де герої перемагають проти всіх шансів, надихаючи мільйони.

В багатьох країнах Європи оптимізм проявляється у повазі одне до одного та сподіванні отримувати до себе таке ж відношення, яке людина транслює до інших. Європейське суспільство в більшості проявляє свій оптимізм в доброзичливому ставленні до кожного незалежно від статі, зовнішнього вигляду чи роду діяльності. Також, за опитуванням проведеним серед українців та європейців було виявлено, що саме європейці частіше можуть посміхатись незнайомим людям. Цей спосіб проявлення доброзичливості також є одним з ключових аспектів оптимізму серед європейського населення.

У країнах народів близького сходу оптимізм в більшості випадків черпається з сімейного кола. Для цих людей дружна атмосфера в сім'ї важливіша за будь-що і завдяки цьому вони зберігають оптимістичний настрій. Це їхня рушійна сила, що допомагає рухатись вперед.

В Україні оптимізм набуває особливого забарвлення через історичні випробування – від революцій до воєн. Люди тут часто черпають силу з гумору та спільноти, перетворюючи труднощі на анекдоти, що розряджають напругу. За опитуваннями 2025 року від джерел на кшталт Українського центру економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова, понад 60% українців вважають себе оптимістами, попри виклики, бо віра в краще стає частиною національної ідентичності. Це є однією з найяскравіших ознак української нації. Це може розглядатись як характерна риса сучасного українського менталітету. За опитуванням 2026 року щодо оптимістичного настрою населення в світі, вийшов такий рейтинг з територій, позитивні аспекти яких ми розбирали:

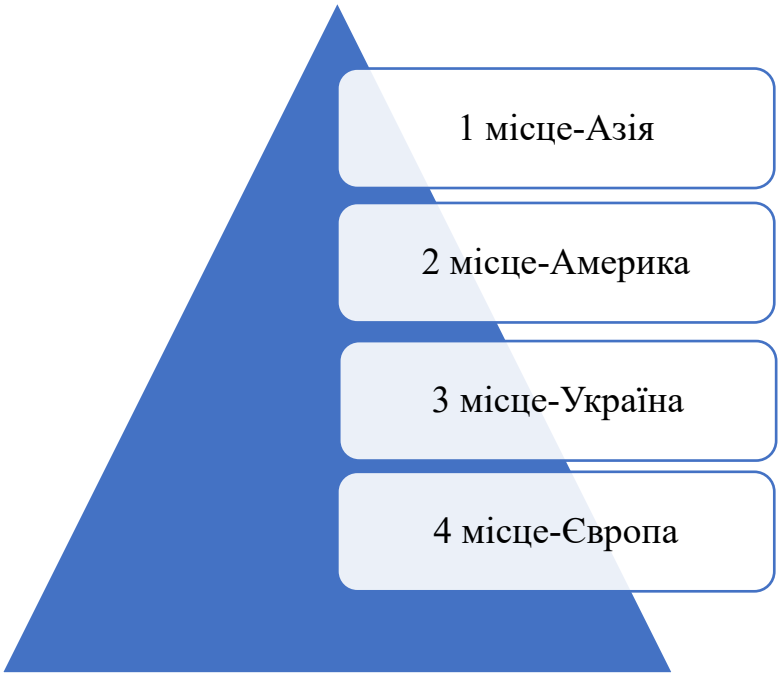


Рисунок 1.5 – Рейтинг рівня оптимізму

Ці культурні нюанси показують, що оптимізм – не універсальна формула, а палітра, де кожен народ додає свої фарби, роблячи її унікальною. Наприклад, наразі низьке місце в рейтингу оптимізму України обумовлено жорсткими умовами війни та моральною виснаженістю населення. Нервова система знаходиться постійно в стресі та напрузі і через це випрацьовується багато кортизолу і зовсім мало дофаміну, що сприяє погіршенню й пригніченню морального стану. Й також і оптимістичного настрою теж. У країнах Азії в більшості добре розвинена економіка. Високі заробітні плати та немає прямих постійних загроз життю. Тобто, за пірамідою Маслоу всі базові потреби людини закриті. Стосовно Америки то тут відіграє роль мотивація американської мрії і думки про те, що кожен має змогу знайти себе й досягти чого хоче. Це сприяє більшій впевненості в майбутньому у людей, через це немає потреби в безпеці і є ресурс на оптимізм. Країни Європи посідають останнє місце через те, що саме в цих країнах значно більше людей мають постійну тривожність і страх за майбутнє. У більшості випадків, європейці більше переживають за майбутнє ніж українці. Страх блокує позитивні думки і саме це спричиняє зниження рівню оптимізму. Отже, під час розвитку

оптимізму у людини часто можна спиратись на її культурні особливості і розробляти процес підвищення оптимізму залежно від того, де позитив беруть у її колі спілкування та сфері буття.

Також, на думку деяких психологів оптимізм залежить не тільки від культурної складовою людини, а ще й від статі. Вважається що за своєю природою чоловіки більш схильні до песимізму, ніж жінки. Це часто пояснюється тим, що чоловіки з дитинства привчаються до меншої емоційності в цілому, проявлення як позитиву так і негативу а також часткового знецінення власних почуттів. Їх з дитинства привчають бути спокійними та зібраними, не піддаватись паніці та іншим емоціям, що виводять з рівноваги інших. Фрази «чоловіки не плачуть, Чого ти як дівчина себе поводиш?» та інші. Тобто, ще в момент не сформованої особистості особи чоловічої статі привчаються до стриманості у всьому і це відображається на внутрішньому стані також. Коли організм не має можливості вивільнити свої почуття відкрито, він починає «труїти» себе зсередини. Це часто проявляється пригніченим настроєм, поганим самопочуттям-психосоматикою, та зниженням оптимізму на постійній основі. Людина починає очікувати поганого навіть від базових речей та не може зосередитись чи знайти для себе щось корисне з конфлікту. В той час, як жінки частіше позитивно налаштовані на щось нове та невідоме в житті за статистикою. Часто це відбувається через те, що з дитинства особам жіночої статі дозволялось більше та сильніше проявляти емоції та проживати їх публічно. Через це внутрішні механізми не випрацьовують жодних захисних реакцій всередині. Психіка розслабляється в моменти прояву емоційності і це дає можливість оновитись. З іншого боку через більшу емоційність жінки, як правило, мають більше очікувань щодо майбутнього. Тож, у випадку коли очікування не співпадають з реальністю у осіб жіночої статі можу спостерігатись більш різкий спад оптимізму ніж у чоловіків через завідомо підвищений до цього. Також, як правило саме суспільство диктує та формує гендерні ролі з самого дитинства людини. Наприклад, жіночу стать раніше починають вважати більш серйозними і через це зростають очікування та

відповідальність. Проте, рівень оптимізму у людей різної статі не завжди залежить тільки від ролі в соціумі. За дослідженнями українських вчених люди, які мали при житті в більшості оптимістичний настрій живуть довше, ніж ті хто був часто налаштований песимістично. Відомо, що в більшості саме жінки живуть довше за чоловіків. Також, оптимізм прямо впливає на успіх людини в житті, на її місце в суспільстві та на те, як її сприймає соціум і як вона сприймає сама себе. Високий рівень оптимізму допомагає особі швидше справлятись с моральними складнощами, адже саме позитивний настрій дає змогу швидко переключитись на інший рід діяльності. Під час конфліктних ситуацій або стресу психіка людини знаходиться в дуже крихкому становищі і суттєву роль грає вміння втримати внутрішню рівновагу та спокій та запобігти нервовим зривам, панічним атакам, психічним розладам і іншим витікаючих зі стресових ситуацій проблем. Часто на хронічний стрес та хронічну тривожність мають скарги саме люди с низьким рівнем оптимізму. Адже оптимізм тісно пов'язаний з рівнемукра- дофаміну в крові, а дофамін в свою чергу відповідає за відчуття щастя й задоволеності. Нестача його в організмі може призводи до низької працездатності, перепадів настрою та навіть глибоких депресивних станів. Зокрема, саме оптимізм є рушійною силою людини у боротьбі з психічними розладами, панічними атаками та тривожністю. Тривожність – це стан під час якого нервова система значний час знаходиться у стані стресу і вже не розуміє в який момент можна розслабитись і відчути спокій. Організм починає звикати до постійної напруги, що теж призводить до зниження рівню оптимізму.

1.2 Оптимізм як психологічний ресурс у подоланні міжособистісного конфлікту.

Під час міжособистісних конфліктів люди можуть використовувати власні внутрішні ресурси для подолання конфлікту. Оптимізм один з них. Оптимізм не вирішує весь конфлікт цілком, проте він впливає на сприйняття людини і її ставлення до конфліктної ситуації.

Українська дослідниця та психолог Тетяна Титаренко розглядає особистість як систему ресурсів, серед яких важливе місце займають оптимізм та позитивне ставлення до майбутнього. Іншими словами, кожна окрема особистість вже має всередині себе необхідні ресурси, проте саме вміння радіти життю та бути позитивно налаштованим дає людині змогу жити більш комфортна та відчувати внутрішній спокій.[13, с.39]

За теорією Барбари Фредріксона «Концепція розширення і побудови» більша частина емоцій, які є складовими позитивного сприйняття світу виконують дві функції - розширення та побудова. [17, с.221]

Таблиця 1.2 – Концепція розширення та побудови

Концепція	Пояснення
Розширення	Допомагає розвивати емоційний інтелект, завдяки чому у конфлікті людина не зациклюється на негативних емоціях. Через це людина краще розуміє точку зору опонента та може шукати рішення, що буде задовільним для як для себе так і для іншої людини.
Побудова	Позитивні емоції допомагають людині накопичувати соціальні ресурси. Наприклад, довіру. Покращують комунікативні навички, що в майбутньому сприяє зменшенню частоти конфліктів та покращенню стосунків.

Також, оптимізм може допомогти швидше відновитись після конфлікту та переключити свою увагу на інше. Цей внутрішній ресурс є набутою навичкою, яку людина може самостійно розвивати в собі. Люди які налаштовані негативно як правило мають схильність більше заглиблюватись у проблеми та прокручувати погані сценарії в голові. Також, їй більш часто потрібно аналізувати сказане та зроблене і якщо ситуація була нервовою та стресовою то особа починає проживати ці відчуття знову і знову щоразу згадуючи ці випадки.

За теорією Річарда Лазаруса «когнітивна оцінка конфлікту» можна зрозуміти, що оптимізм як внутрішній ресурс спряє покращенню внутрішнього

стану людини в міжособистісному конфлікті. Під час конфлікту людина має змогу тримати баланс всередині і себе навіть самостійно без допомоги оточуючих саме шляхом позитивного мислення. [19, с.146] Часто оточуючі можуть навпаки заважати людині та розхитувати рівновагу через неприємні й недоречні коментарі, агресію пасивну чи активну, ігнорування чи знецінення. В більшості випадків оточення навіть не помічає що робить гірше людині бо це виходить саме собою. Проте результат один- особа втрачає впевненість, відчуття безпеки та починає нервувати та займати нейтральну або пасивну сторону в конфлікті навіть якщо до цього була активною. Частіше за все саме близьке оточення здатне підвищити рівень напруги під час міжособистісного конфлікту та сприяє зниженню рівню оптимізму в опонента тому що близьке оточення, як правило, має вплив на людину. Не рідко шляхом маніпуляцій родичі, друзі та інші наближені люди можуть вдаватись навіть до маніпуляцій задля утримки уваги співбесідника. Наприклад, якщо настрій особи напряму залежить від настрою близького родича то побачивши що родич засмучений людина теж починає почувати себе пригніченою, з’являється почуття провини і підвищується рівень стресу. Всі ці фактори у сукупності можуть привести до зниження рівню оптимістичної налаштованості та особа буде готова поступитись власними бажаннями та інтересами задля задоволення потреби співбесідника. Р. Лазарус виділяє два етапи оцінки конфлікту - первинну та вторинну.

У первинній людина визначає, наскільки ситуаціє стосується її власних інтересів та чи існує якась загроза людині в цій конфліктній ситуації. Чи є конфлікт в цілому та наскільки він серйозний. Оптиміст розглядає проблемну ситуацію, як перешкоду яку можливо і потрібно вирішити для подальшого життя, песиміст розглядає ту ж саму проблему, як загрозу і небезпеку. Тобто, він одразу починає продумувати шляхи вирішення майже без занурення в негативні та сумні почуття. Не починає зайвий раз жаліти себе чи скаржитись на постійній основі. Від самого початку виникнення міжособистісного конфлікту і до його кінця оптиміст розуміє, що у будь-якій ситуації його

внутрішні ресурси допоможуть йому знайти оптимальний шлях вирішення ситуації без різких та несприятливих змін всередині та без стресу для нервової системи. Людина з низьким рівнем оптимізму буде розглядати будь-який міжособистісний конфлікт як загрозу для себе та своїх почуттів. Переробка після конфлікту у таких людей часто може відбуватись через уникнення, ігнорування або саме пасивну агресію. Адже, людина не хоче розбиратись в конфлікті і починає підсвідомо шукати шляхи відсторонення аби не наражати себе на небезпеку.

У вторинній людина аналізує, чи може вона щось зробити задля вирішення проблеми та чи є у неї внутрішні ресурси на це. Оптимістично налаштована людина намагається знайти підхід та відшукати в собі сили. Може звертатись за допомогою до спеціалістів (психологів чи психотерапевтів), звертається за порадами близьких чи шукає виходи з ситуації самостійно. Шукає внутрішні ресурси всередині себе та аналізує завдяки яким якостям можна вийти з конфлікту. Песимістично налаштована людина вважає, що у неї постійно чогось не вистачає для вирішення проблем.(Сил, часу, розуміння проблеми). Тобто, не бачить в собі внутрішньої сили а також не знає як саме можна підійти до опонента так, щоб лишитись в хороших відносинах та досягти консенсусу Часто саме песимісти не проявляють навіть зворотного бажання у пошуку альтерованих рішень, які будуть прийнятними кожній стороні.

Отже, враховуючи вищезазначене можна зробити висновок, що оптимізм є дієвим ресурсом людини у подоланні міжособистісних конфліктів та служить допомогою для збереження відносин між особами.

1.3 Особливості проявів оптимізму під час особистісних конфліктів

Оптимізм як внутрішній ресурс людини може проявлятись по різному, але існує три основні групи проявів оптимізму - когнітивні, емоційні та поведінкові. Оптимізм впливає на емоційну сферу особистості, зменшуючи інтенсивність негативних переживань. За Сергієм Максименко, внутрішні

ресурси особистості забезпечують її здатність до саморегуляції у складних ситуаціях [8, 93].

Когнітивні прояви оптимізму закладаються в тому, що людина з високим рівнем оптимізму сприймає конфліктні ситуації як тимчасові, можливі до вирішення в більшості випадків. Також, саме когнітивні прояви допомагають людині шукати вирішення яке буде задовільним для кожної сторони. До того ж людина з високим рівнем оптимізму може відчувати менше стресу і тривоги під час конфлікту.

У конфліктній ситуації опонент відчуває, що людина шукає вирішення проблеми, а не шукає винного. Це дає опоненту відчуття важливості, що його чують і бачать. Також, це сприяє зниженню рівня агресії та напруги між співбесідниками під час міжособистісних конфліктів. Саме когнітивні прояви сприяють швидкому вирішенню проблеми та відсутності затягування конфлікту чи повернення до нього через певний час. Також, людина з когнітивною формою оптимізму не сприймає поведінку співбесідника як постійно несприятливу, ставиться з розумінням що таке може статись лише в цей раз. Виходячи з цього можна зрозуміти, що людина з високим рівнем оптимізму через когнітивний прояв не переносити конфлікт на себе чи тільки на співбесідника та не сприймає все на свій рахунок, а лише оцінює ситуацію такою, як вона є.

Емоційні прояви оптимізму сприяють розширенню мислення та підвищенню емоційного інтелекту людини. У конфлікті це проявляється через контроль власних емоцій, низький рівень агресії. Тобто, людина добре контролює себе, не дозволяє собі зневаги в бік співбесідника та розуміє свої емоції та відчуття. Власний дозвіл на агресивні чи недоречні коментарі, перехід на особистості та ігнорування реплік співбесідника свідчать про нестачу чи відсутність емпатії та позитивної налаштованості особи під час конфлікту. Оптимісти не ігнорують наявність конфліктів, проте вони вміють реагувати на них з меншим тиском на себе та опонента. В більшості випадків це створює сприятливі умови для більш конструктивного діалогу. Також емоційні прояви

допомагають особі піклуватись про власні почуття. Якщо особа відчуває потребу зануритись у власні переживання стосовно конфлікту на певний час – це є необхідністю. Люди з високим рівнем оптимізму дозволяють собі бути в цьому стані, проте як правило вони в цьому стані не тримають себе довго. Дають собі час пережити стрес та переключають свій спектр уваги на більш спокійні речі.

Поведінкові прояви оптимізму означають, що людина в міжособистісних конфліктах шукає більш конструктивні варіанти вирішення. Тобто, такі люди часто не погоджуються на власні пожертви заради врегулювання а шукають шлях де й вони будуть відчувати себе комфортно. Не страждають егоїзмом, але й не забувають чути себе, дають час собі і співбесіднику обдумати власну поведінку й знайти оптимальний шлях вирішення. Як правило, це може зайняти більше часу ніж у випадках, де особа готова жертвувати власними інтересами, проте в таких ситуаціях конфлікт вирішується до кінця. Такі люди частіше за все уникають прямих зіткнень у конфлікті, поважають емоції та почуття іншої людини та відкриті до діалогу й компромісу. Не дозволяють собі грубо й неввічливо говорити в сторону опонента, але й не дозволяють собі некоректних висловлювань. Поведінка дружелюбна та відчувається бажання досягти консенсусу.

Вплив оптимізму на динаміку конфлікту полягає в тому, що оптимістична оцінка ситуації допомагає:

— знизити вірогідність повторної ескалації конфлікту;

— зберегти хороші відносини після конфлікту;

— стає опорою в пошуку рішень, які б задовільнили кожного з учасників конфлікту.

Зниження вірогідності повторної ескалації зумовлено тим, що обидві сторони отримують бажане, або хоча б якось наближаються до досягнення спільної мети. Часто в міжособистісному конфлікті одні зі сторін готова шукати консенсус, а в той час як інша сторона гальмує процес відмовою від будь-якої спільної роботи та ігноруванням проблеми іншої людини. Така поведінка часто

спостерігається у випадках, де одна зі сторін не вірить в можливість завершення конфлікту швидко та зручно. Часто такі люди не проявляють бажання шукати рішення у власних внутрішніх ресурсах та власних якостях, вважають що саме опонент повинен поступитись і саме він повинен шукати варіанти. Внутрішнім ресурсом у подоланні конфлікту часто можуть виступати передвісники оптимізму. Такі як, позитивне мислення, налаштованість на розуміння протилежної сторони, емпатія та емоційний інтелект. Розвиток таких навичок є дуже важливою складовою оптимізму, як постійного явища в житті людини. Саме позитивне мислення виступає допомогою у пошуку плюсів та сильних сторін під час стресової ситуації, тобто людина бачить щось корисне й хороше для себе [17, 128]. Наприклад, унікальний і дуже цінний досвід з ситуації, розвиток нової навички чи припинення взаємовідносин з токсичною людиною в оточенні. Також, налаштованість на розуміння іншого й емпатія допомагають особистості з розумінням та співчуттям ставитись то проблем опонента та не бути надмірно нарцисичним та егоїстичним. Тобто, бачити не лише свою проблематику. Емпатія вчить особу дивитись на всі конфлікти під різними кутами та з боку співбесідника також. Це стане у нагоді під час розробки найкращої тактик вирішення конфліктної ситуації. Емоційний інтелект – найважче з у усіх навичок в розвитку. Він допомагає людині розуміти в яких ситуаціях можна поступитись власними інтересами при цьому не втрачаючи те, що важливо для людини. Також, допомагає отримувати максимум користі для обох сторін без напруги й дискомфорту а також без приниження оточуючих.

Збереження хороших відносин після конфлікту часто не виступає головним критерієм для багатьох людей у міжособистісних конфліктах, проте саме збереження гарних відносин дає можливість продовжувати взаємодію з людиною та розвивати й покращувати взаємовідносини. Часто у збереженні гарних відносин під час конфліктів більше зацікавлена більш залежна сторона. Наприклад, під час конфлікту підлеглого й керівника у збереженні відносин більше зацікавлений підлеглий якщо йому потрібна ця робота. В такому

випадку саме він скоріше буде йти на поступки та спроби узгодити непорозуміння. Якщо ж для підлеглого робота не несе такої важливості – ініціативу більше проявлятиме керівник, адже порядні працівники це у його інтересах. Частіше за все особи думають про можливі ситуації в майбутньому, де їм може знадобитись знайомство з тією чи іншою людиною і як саме й наскільки людина може вплинути на їхнє життя та життєвий комфорт. Опора під час прийняття рішень - не менш важливий фактор, адже під час підвищення напруги між людьми саме внутрішні опори дають змогу залишатись в ресурсі й бути в тонусі навіть після дуже сильних конфліктів.

Також, оптимістична оцінка стає опорою у пошуку рішень. Це означає, що кожна людина яка шукає оптимальний варіант для себе під час конфлікту саме завдяки оптимізму має змогу віднайти внутрішні опори всередині себе та допомогти віднайти ці опори й своєму опоненту.

У результаті:

— конфлікт набуває конструктивного характеру (триває пошук конкретних рішень для обох сторін, не відбувається сварки без жодного сенсу);

— зменшується рівень психологічного напруження (у конфліктній ситуації сторони не дозволяють себе підвищувати голос, переходити на особистості чи використовувати некоректні слова);

— підвищується якість комунікації (кожен учасник конфлікту відчуває повагу відносно до себе та думає про потреби інших людей).



Рисунок 1.6 – Роль оптимізму у формуванні конструктивної взаємодії

Можна зробити висновок, що оптимізм як психологічний ресурс є оптимальним у вирішені міжособистісних конфліктів та допоміжним засобом для збереження внутрішньої рівноваги всіх учасників конфлікту. Оптимізм у проявах зменшує врівень напруги та підвищує взаєморозуміння та навіть співчуття між співбесідниками [21, 201].

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАСТОСУВАННЯ ОПТИМІМЗМУ, ЯК СПОСОБУ ЗНИЖЕННЯ НАПРУГИ У МІЖОСОБИСТІСНОМУ КОНФЛІКТІ

2.1. Аналіз рівню оптимізму у досліджуваних в ході конфліктної ситуації

У дослідженні рівню оптимізму працівників нами було застосовано дві методики відстежування рівня оптимістичного настрою у досліджуваних як важливого психологічного ресурсу, що сприяє зниженню емоційної напруги в умовах міжособистісного конфлікту. Оптимізм розглядається як стійка характеристика особистості, яка визначає схильність людини до налаштування себе на позитивні, а не негативні результати подій. Для визначення рівня оптимізму нами було використано дві методики. Обидві допомагають виміряти рівень оптимізму в учасників до, під час та після конфлікту. Дані методики спрямовані на вимірювання оптимізму, як загальної схильності особистості до позитивного сприйняття майбутнього [16, 67].

Перша методика містить низку тверджень, які відображають очікування людини щодо життєвих подій (наприклад: «Я очікую, що в моєму житті буде більше хорошого, ніж поганого»). Досліджуваним пропонується оцінити ступінь своєї згоди з кожним твердженням за шкалою (наприклад, від 0 - «повністю не згоден» до 4 -«повністю згоден»). За результатами відповідей можливі три варіанти: низький, середній та високий рівень оптимізму.

Дослідження проводилось серед молодих людей віком від 18 до 32 років. Було проведено опитування серед 10 осіб. Всі учасники- колеги, які працюють в одній компанії. Вони мали різні посади та обов’язки, проте всі вони приблизно одного віку. Опитування проводилось не лише в звичному стані учасників, а й в моменти міжособистісних конфліктів. Тобто, кожен з учасників

визначав рівень свого оптимістичного настрою за шкалою від 0 до 4 в момент, коли його нервова система максимально знаходиться в спокійному стані, людина врівноважена та не має жодних ознак агресії. А потім всі проходили таке саме опитування одразу після конфлікту чи в моменти коли напруга між колегами зростала, а також через певний час після зниження напруги. Це було зроблено для максимально чесного порівняння поведінки кожного з учасників. Важливо додати, що всі колеги були у гарних відносинах між собою з самого початку і не мали незавершених конфліктів між собою. Серед працівників були: 4 стажери, 2 начальники відділів, 2 заступники відділів, 1 працівник середньої посади та керівник фірми. Також, учасники були різної статі – 5 жінок і 5 чоловіків.

Учасникам була запропонована низка певних тверджень, де потрібно було визначити наскільки учасник погоджуються з цим твердженням та відносить те, що сказано до себе. Перше опитування ми робили на початку робочого дня перед обговоренням задач на день, в момент максимального спокою в колективі та з урахуванням, що на момент опитування жоден з учасників не був задіяний у міжособистісному конфлікті з колегами.

Твердження для учасників звучали так:

— На даний момент я відчуваю себе повністю спокійним та врівноваженим;

— Я не маю наразі бажання та потреби у з’ясуванні стосунків шляхом конфлікту;

— Я відчуваю в собі моральну сили протистояти опоненту у випадку конфлікту зараз;

— Я впевнений, що будь-яке непорозуміння наразі можна вирішити шляхом спокійного діалогу;

— Для мене не є проблемою поступитись в чомусь задля врегулювання конфлікту;

— Як правило, я першим починаю шукати компроміс в конфліктних ситуаціях;

— Я не часто проявляю агресію до співрозмовника під час конфлікту;

— Я ніколи не уникаю конфлікту, навіть якщо тема буде дуже неприємною для мене;

— Я маю бажання залишитись в хороших відносинах з усіма учасниками навіть після конфлікту;

— Я швидко переключаюсь на щось хороше після конфліктів та не занурююсь в негативні думки на довгий час.

Стосовно кожного твердження учасник сам ставив оцінку, наскільки він згоден з цією фразою та чи згоден взагалі.

Кожне твердження оцінюється за шкалою, наприклад: 0 - повністю не згоден, 1 - скоріше не згоден , 2 - важко відповісти , 3 - скоріше згоден , 4 - повністю згоден.

Цей тест життєвої орієнтації передбачає визначення загального показника оптимізму шляхом підрахунку сумарного балу. Інтерпретація отриманих результатів здійснюється на основі величини сумарного балу. Високі показники свідчать про сформований оптимістичний стиль мислення, що проявляється у позитивних очікуваннях щодо майбутнього та впевненості у сприятливому розвитку подій. Середні значення характеризують помірний рівень оптимізму, який поєднує як позитивні, так і стримані очікування. Низькі показники вказують на переважання песимістичних установок, схильність до негативного прогнозування та сумнівів у власних можливостях. Таким чином, чим вищий сумарний бал за результатами методики, тим більш вираженим є оптимістичний стиль мислення особистості, що має важливе значення для її поведінки у складних життєвих ситуаціях, зокрема в умовах міжособистісного конфлікту.

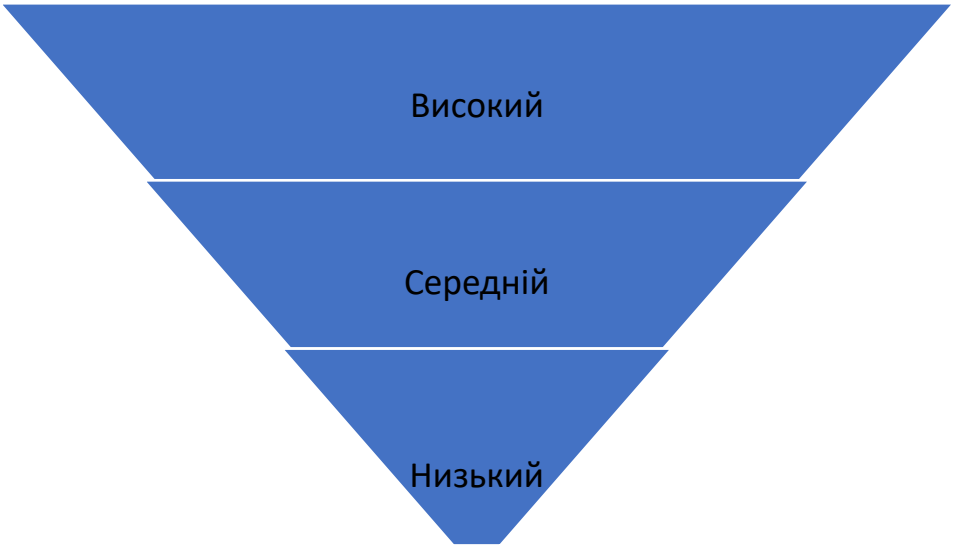


Рисунок 2.1 – Рівні оптимізму

Зокрема, досліджувані з високим рівнем оптимізму частіше обирають такі стилі поведінки, як співпраця та компроміс. Це пояснюється їхньою схильністю до позитивного бачення ситуації, вірою у можливість конструктивного вирішення конфлікту та здатністю контролювати власні емоції. Ці люди, як правило, більш впевнені у собі та не сприймають всі конфліктні ситуації на себе та на свій рахунок. Вони вміють чітко відстоювати власні кордони та контролюють власні емоції, навіть негативні якщо такі виникають.

Натомість особи з низьким рівнем оптимізму більш схильні до використання стратегій уникнення або суперництва, що супроводжується підвищеним рівнем емоційної напруги, тривожності та незадоволеністю результатами взаємодії. Отже чим нижчий рівень оптимізму тим менше людина має впевненості у можливості подолання конфлікту та тим менше проявляється бажання брати участь у вирішенні.

Таким чином, результати дослідження свідчать про те, що стиль поведінки у міжособистісному конфлікті тісно пов’язаний із рівнем оптимізму особистості. Високий рівень оптимізму сприяє вибору конструктивних стратегій взаємодії, що, у свою чергу, забезпечує зниження психологічної напруги та підвищує ефективність розв’язання конфліктів. А також сприяє зменшенню вірогідності повернення до конфлікту знову.

Таке ж саме опитування повелось з кожним працівником одразу після участі в міжособистісному конфлікті. Підрахунок результатів був таким же самим. І так само через певний час після зниження напруги після конфлікту. Це було зроблено для наближення до якомога вірогіднішої поведінки нервової системи людини у всьому циклі конфлікту. Вважається, що через кілька годин після конфлікту напруга спадає через те, що нервова система не здатна постійно відчувати той рівень стресу який був і через це людина починає забувати ті відчуття й заспокоюється. Рівень агресії знижується, проте особа може пам'ятати факт і причину конфлікту, але вже не передає ті самі відчуття що були.

Другим дослідженням була методика ситуативного підбадьорення. Ця методика проводилась з кожним учасником окремо після конфліктної ситуації через певний час, щоб жоден з колег не відчував агресію на момент застосування даної методики. Цю методику запропонував Н. Пезішкян у своєму методі «Позитивна психотерапія» задля виведення людини з пригніченого й важкого стану. Тобто, це спосіб показати людині позитивні сторони навіть у конфлікті та зробити так щоб особистість сама віднайшла в собі внутрішні ресурси та енергію для вирішення проблеми та повернення в більш активний та ресурсний стан.

Кожен з учасників мав написати від руки на папері, що хорошого й корисного він виніс для себе під час та після конкретного конфлікту. Власні враження, думки та відчуття, дозволено було також наводити приклади з життя та порівняння. Обмежень щодо об'єму написання не було. Метою методики було досягнення вміння самостійно шукати позитивні сторони навіть проблемних ситуацій та в майбутньому застосовувати досвід, отриманий в конфліктних ситуаціях. Написання на папері власною рукою було обов'язковою складовою задля повного занурення в процес та допомоги учасникам відчути свої переживання та оцінити себе повноцінно. Також, за бажанням кожен з учасників міг написати, чи виніс опонент щось важливе та корисне теж. Можна було поділитись результатами конфлікту та чи досягли

обидві сторони консенсусу. Таким чином, учасникам було продемонстровано що конфліктні ситуації несуть в собі не лише негативні наслідки, а й цінний досвід та розвиток емоційного інтелекту.

2.2 Результати емпіричного дослідження та аналіз ефективності оптимізму, як способу зменшення міжособистісних конфліктів

За результатами першого опитування половина учасників в стані спокою визначили свій рівень оптимізму як високий. Такий результат мали 5 з 10 людей. В той час як середній рівень оптимізму в спокійному стані показали 3 працівника. І 2 з колег показали свій рівень оптимізму як низький. Такі результати були на початку робочого дня. На той момент ніяких конфліктних ситуацій не було, напруги між учасниками не відчувалось, робочий процес в офісі йшов спокійно. Передбачається, що відповіді учасників базувались лише на настрої кожного з них саме в той момент та на життєвих поглядах без жодних впливів зовнішніх факторів. З 5 людей з високим рівнем оптимізму абсолютна більшість була людьми без керівних посад. Можна стверджувати, що стажери та звичайні працівники без керівних посад сприймають життя в цілому більш спокійно з меншим стресом на постійній основі. Це може пояснюватись тим, що такі працівники мають менше відповідальності і, наприклад, після закінчення робочого дня не мають думок про роботу. В той час, як керівники та їх заступники мають бути постійно в тонусі задля швидкого орієнтування у випадку проблем, а також мають бути зібраними та вміти реагувати на стресові ситуації. Через це нервова система перебуває в постійному напруженні та очікуванні проблемних ситуацій. Рівень напруги постійно високий, що сприяє зниженню рівню оптимізму. Виходячи з цього, людина стає й більш агресивною навіть при найменших конфліктних ситуаціях, адже нервова система вже не стабільна і будь-яка проблема може стати тригером.



Рисунок 2.2 – Результати учасників за перше опитування

Під час міжособистісних конфліктів нервова система часто перебуває у збудженому стані, тому рівень напруги та агресії збільшується, а рівень оптимізму схильний до зниження. Це відбувається через стрес, який відчуває нервова система та очікування від діалогу, який переріс в конфлікт. Таким чином, опитування одразу після міжособистісних конфліктів показало, що майже в кожного працівника рівень оптимізму став нищим, ніж він був в момент відсутності конфлікту. У 4 з 5 працівників з до цього високим рівнем став середній рівень оптимізму, у 2 з 3 з середнім рівнем тепер рівень став низьким, в той час ті хто показували рівень оптимізму як завідомо низький майже ніяк не змінили свої результати. Однак далі в ході спостереження за міжособистісними конфліктами нами було виявлено, що особи з більш високим рівнем оптимізму проявляють більше емпатії до опонента, є більш гнучкими у пошуках консенсусу та демонструють більш конструктивні способи врегулювання конфліктної ситуації. Не дивлячись на складність ситуації та різні аспекти саме люди, що від початку оказали свій рівень оптимізму як високий були більш зібраними одразу після конфлікту та більш коректо відповідали на запитання. Також, важливо зазначити що єдиною людиною з високим рівнем оптимізму навіть після конфлікту залишилась саме жінка яка не займала високої посади, а була просто стажером.

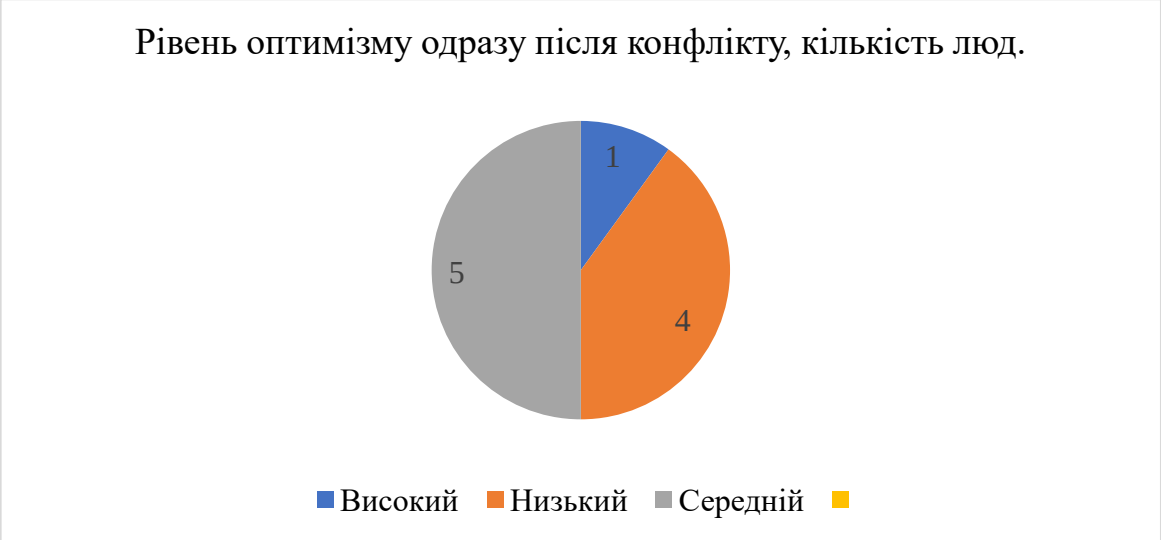


Рисунок 2.3 – Результати учасників після другого опитування

Через кілька годин після конфліктних ситуацій кожен з учасників знов пройшов те ж саме опитування і результати на цей раз знову змінились. За результатами тестування втретє було виявлено, що рівень оптимізму підвищився у 3 працівників, таким чином у 4 з 10 працівників рівень оптимізму став знову високим. Тим часом, 2 колег які зазначали свій рівень як низький підвищили свій рівень до середнього. Отже, за результатами першої методики наприкінці опитування втретє: 4 з 10 мали високий рівень, 4 мали середній рівень і 2 залишились з результатом рівню оптимізму низький. Було виявлено те, що наприкінці високий та середній рівень в більшості виявився все таки у жінок. В той час як двоє з низьким були чоловіками.



Рисунок 2.4 – Результати учасників після третього опитування

Зміна рівню оптимізму після певного часу з моменту конфлікту зумовлена тим, що а система людини мала час заспокоїтись, особа мала можливість переосмислити ситуацію без сильної емоційності та подумати про можливі варіанти вирішення конфліктної ситуації. Після проходження певного часу рівень емоційної напруги поступово знижується і особа стає більш готовою до прийняття ситуації. Також, цікавим спостереженням було те, що з 10 працівників було порівну чоловіків і жінок. З результатами протягом всього тестування жінки проявляли більшу схильність до оптимізму, ніж чоловіки. За фінальними результатами було виявлено, що 2 з 4 людей з високим рівнем були жінки, 3 з 4 з середнім рівнем були жінки. Тобто, в більшості випадків саме особи жіночої статі проявляють більш оптимістичний настрій, як у стані спокою так і в моменти напруги.

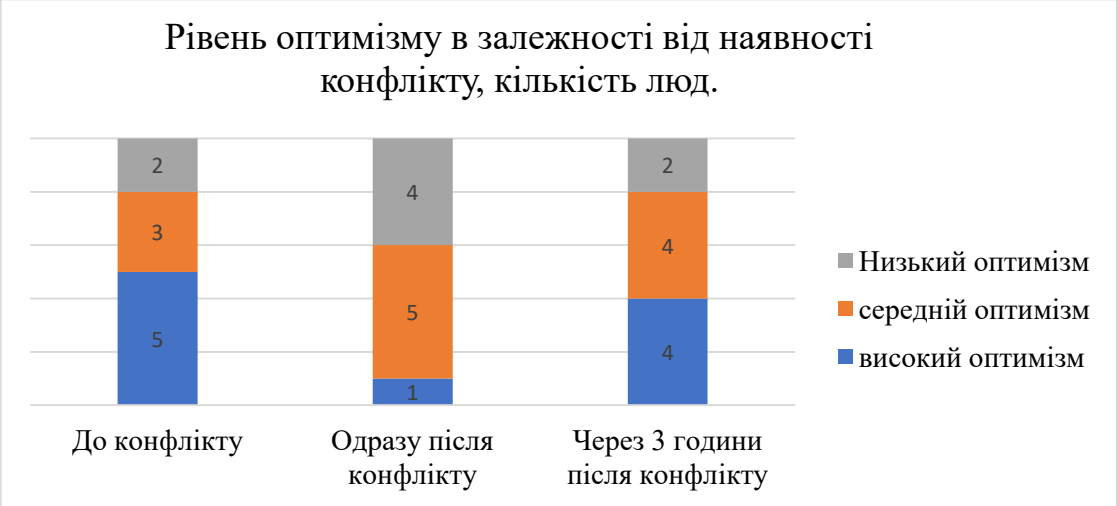


Рисунок 2.5 – Рівень оптимізму в залежності від наявності конфлікту



Рисунок 2.6 – Рівень оптимізму жінок в залежності від наявності конфлікту

В той час як чоловіки проявили менший оптимізм протягом всього випробування:



Рисунок 2.7 – Рівень оптимізму чоловіків»

Припускаємо, що рівень оптимізму може бути іноді пов’язаний зі статтю через різне виховання за гендерними ознаками. Наприклад, з дитинства хлопцям не дозволялось плакати та відкрито і щиро проявляти свої почуття і через це більша частина проживала всі негативні емоції лише всередині не проявляючи себе ніяк. Через це у багатьох представників чоловічої статі розвинувся внутрішній захисний механізм не мати жодних очікувань від діалогу та від конфлікту, щоб не проживати негатив який вони можуть отримати. Через це нервова система постійно залишається в більш пригніченому стані і особа взагалі майже не виходить з цього стану. В той час як дівчатам з дитинства дозволялось проявляти більшу емоційність та проявляти різний більш широкий спектр емоцій. Через це в більшості жінок емоційний інтелект, емпатія та готовність до пошуку консенсусу розвинені краще ні в чоловіків. Проте, в той же час дівчат часто в дитинстві вчать поступатись чоловікам і через це багато жінок готові йти на власні поступки заради врегулювання конфліктної ситуації. В пріоритеті в таких особистостей зазвичай збереження гарних відносин та дружньої атмосфери, а не досягнення власної цілі та визнання правоти з боку опонента. Таким чином, рівень оптимізму в учасників за весь час змінювався так:

Важливо зазначити, що у особистостей з постійно низьким рівнем оптимізму часто спостерігався поганий настрій без причин, небажання шукати консенсус, та відсутність будь-якої ініціативи у вирішенні конфлікту. Часто більш проявлена агресія та відсутність емпатії до опонента.

Також, важливим фактом було те, що саме в більшості випадків саме працівники не керівних посад проявляли більше оптимізму і швидше відновлювались після стресу та напруження. Якщо поділити ці посади на 3 категорії: високі, середні та низькі то можна помітити що саме люди з більш високими рангами мають більше напруження в житті. Віднесемо до високих посад керівника фірми та двох начальників відділів. До середнього віднесемо двох заступників у відділі та працівника середньої посади. До низького віднесемо чотирьох стажерів.



Рисунок 2.8 – Рівні оптимізму працівників за посадами

Протягом, кожного з тестувань було помітно, що саме стажери були більш спокійно налаштовані. Така поведінка обумовлена тим, що частіше за все такі посади як стажер передбачають включеність в роботу тільки на час робочого дня. Отже, після закінчення роботи такі люди мають можливість не думати про робочий процес, про його розвиток та варіанти вирішення проблем. Адже, це не їх компетентність і не є обов’язком. Коли особа відчуває свою важливість та значимість, а також бачить свою зону відповідальності, вона починає більш детально заглиблюватись у свою роботу та обов’язки. Також, у

неї є більше задач для виконання й більша зацікавленість, адже за вищі посади дають більші винагороди, такі як зарплата. Стажери часто можуть не бути такими мотивованими й не боятись втратити цю роботу у випадку сильних конфліктів, тому не відчувають напруги й стресу і у їх нервової системи залишається ресурс на вивільнення позитивних емоцій. У випадку з керівником фірми- це його зона відповідальності найбільше і тому він хоче мати найкращі результати й кожен конфлікт може сприйматись, як потенційна загроза порядку й успішності компанії. Тож, за результатами він був одним з людей у яких рівень оптимізму й наприкінці залишився низьким. Часто, під час серйозної роботи людина перебуває у перманентній напрузі і нервова система виснажується й не залишається сил на оптимізм. В той час, як працівники середніх посад визначали свій рівень теж як середній. Через те, що у них є певні переживання стосовно своєї роботи й успішності та можливого професійного розвитку. Однак, вони не відчувають такої ж сильної відповідальності адже в більшості випадків їм дають доручення інші люди і у випадку помилок це буде не їхня зона відповідальності.

Друге дослідження проводилось з кожним учасником на наступний день після конфлікту, щоб кожен працівник мав час подумати про позитивні та негативні сторони конфлікту для себе та свого опонента. Точних питань чи норм написання не було, тож учасники мали змогу писати про власні відчуття та враження, як вважали потрібним. За результатами опитування 8 з 10 розцінювали свій досвід, як корисний. Вісім людей вказали, що не дивлячись на неприємні відчуття через конфлікти вони відчувають важливість та цінність набутого досвіду. Цікаво, що двоє людей з низьким рівнем теж вказали що для них це був цікавий так корисний досвід. Працівник середньої посади вказав, що це тестування змусило задуматись над важливістю власних почуттів і над місцем в колективі. Тобто, наскільки колеги цінують людину та наскільки готові її вислухати й почути. 5 учасників написали, що найголовнішим для них в ході конфлікту було вміння відстояти власні кордони та власну думку, адже вони бачать в собі проблему в постійній самопожертві в конфлікті. Інші 5

вказали, що для них було показовим і важливим факт збереження хороших стосунків. Один учасник проявив бажання використати притчу стосовно своїх відчуттів та думок після методики. Він розказав притчу про мандрівника з валізою. Один мандрівник йшов дуже далекий шлях і мав великі плани на майбутнє. Однак, з собою він завжди носив валізу, яка була не дуже важкою на початку шляху. В цю валізу він вкладав всі свої образи й неприємні слова. Вони постійно були з ним та нікуди не зникали, адже він сам ніс їх з собою. З часом на його шляху збиралось все більше цих образ, як і він складав у свою валізу і через це далі йти було все важче й важче. Але він довго не хотів відпускати ці образи через страх, що ця валіза – вже частина його самого. Йому було вже дуже важко його нести, але й страшно кинути. І от в якийсь момент ноша стала нестерпною і нести більше не було сил. Тоді мандрівник все ж кинув цю валізу й зі страхом пішов далі. І майже одразу відчув полегшення, адже його нічого не тягнуло вниз і він міг навіть легше дихати. Сенс притчі був у тому, що всі образи набуті під час конфлікту створюють важкість в житті й не дають змоги розслабитись. Учасник порівняв свій конфлікт з цією валізою й вказав що відчув під час конфлікту накопичувальний ефект і потребу звільнитись від цього [19, с.61]. Також зазначив, що саме в цьому конфлікті він зміг відпустити образи й навіть з минулого і відчув полегшення одразу. Саме це полегшення допомогло йому вирішити цей конфлікт. Більшість вказувала на наявність позитивних сторін в конфлікті, що вказує на активність позитивного мислення у учасників. Однак, двоє вказали що не бачать жодних плюсів для себе та свого опонента в конфліктній ситуації, що свідчить про відсутність налаштованості до покращення відносин та внутрішнього ставлення до проблем. Цікаво що ці два працівника вказала свій рівень як середній в попередньому тесті. Пояснювали вони свою репліку, щодо не корисного тестування тим, що вони завжди вважали що достатньо добре ладнають з людьми і вважають свій рівень оптимізму задовільним для комфортного життя та існування в соціумі. На їхню думку жодна з конфліктних ситуацій чи запитань з тесту не змусила їх задуматись над змінами чи необхідністю у відвідуванні спеціаліста чи зміни

роботи. Завдяки цьому опитуванню можна зробити висновок що рівень оптимістичної налаштованості до, під час та після конфлікту прямо пов’язаний з пошуком позитивних сторін та власного само підбадьорення після виходу з конфлікту. Також, деякі учасники вказали щодо стосовно своїх опонентів, що найбільший плюс для них це можливість шукати консенсус та шукати шляхи подолання без агресії на себе та на інших. Один з учасників порівняв свій конфлікт з морем, яке в штормі а свого опонента з вітром який підсилює шторм. Тобто, учасник себе сам бачить морем і інтерпретує своє бачення внутрішнього світу як сильну стихію, а співбесідників як те, що може стати тригером до «шторму» - вітер, який підіймає хвилі в морі. Тим самим вказавши, що на його думку саме опонент створював проблеми з врегулюванням конфлікту. Таким чином, можна зазначити що деякі учасники не завжди проявляли достатньо належну повагу або розуміння до свого співбесідника. Частково простежується проблематика у вмінні справедливо оцінювати себе та інших і тверезо дивитись на ситуацію.

Таким чином, якщо порівняти відповіді всіх учасників в цілому, то 8 з них знаходять цей досвід корисним для себе та формулюють власні висновки щодо змін в першу чергу в собі і 2 не задоволені через не корисність конфліктної ситуації для всіх сторін і не вважають, що особисто вони потребують змін і трансформацій, а також не хочуть змінювати свій рівень оптимізму.



Рисунок 2.9 – Чи було опитування корисним для учасників

2.3. Методичні рекомендації щодо розвитку оптимізму в особистості

Щоденні стреси часто можуть ставати причиною міжособистісних конфліктів між людьми, як в робочих моментах так і в особистому житті і дуже важливу роль в цих конфліктах відіграє рівень нашого оптимізму. В кожної особистості він різний, проте є певні вправи та рекомендації щодо підвищення рівню оптимізму. Ці рекомендації допоможуть самостійно прийти до підвищення рівню оптимізму й зниженню напруги.

Одним з найдивніших способів підвищити рівень оптимізму є розвиток позитивного мислення. Це стиль мислення, який допускає можливі погані варіанти розвитку подій, проте без перебільшення. Тобто, людина має змогу спокійно ставитись до проблем й конфліктів без надлишкового стресу для нервової системи. Суть позитивного мислення полягає в тому, що після кожного негативного випадку в житті або проблем чи конфліктів людина шукає хороше й корисне. Іншими словами, сприймає все як досвід а не нову проблему й не заглиблюється в неї надовго. Також, позитивне мислення впливає на налаштованість на майбутнє. Тобто, особа не чекає нічого поганого від життя, від оточення та від ситуації. Вона просто живе й не вигадує проблемні ситуації наперед. Вона відкрита для зовнішнього світу, взаємодії, нових знайомств та можливостей. Є чітке розуміння й впевненість в тому, що будь-яка проблема має вирішення та все що потрібно для цього вирішення вже в людині є. Наприклад, її набуті вміння, корисні звички, риси характеру, внутрішні ресурси.

Щоб розвинути позитивне мислення існує декілька рекомендацій. Перш за все, потрібно відстежувати в яких ситуаціях мозок починає продумувати погані сценарії подій і в цей момент психіхка таким чином хоче підготуватись в такий спосіб до можливих стресів на випадок того, що таке станеться в реальності. На думку людини у випадку реальної загрози й проблем людина швидше зорієнтується, проте насправді нервова система відчує стрес все одно, адже проблема все ж є й потребує вирішення. Отже, після того як людина

помітила за собою звичку хвилюватись про можливе погане майбутнє треба прописати на папері : «Що найгірше може статись в цій ситуації? Які є ризики і яка вірогідність?». А потім виписати хороші аспекти цієї ситуації. Тобто, що окрім поганого особа може віднайти для себе. Наприклад, унікальний досвід чи можливість для чогось кращого. Також, варто прописувати корисні набути моральні сторони після конфлікту. Таким чином, нервова система зможе трішки розслабитись і людина зможе отримувати менше негативних емоцій. І з часом з'явиться розуміння, що навіть перед важливими подіями продумувати погані сценарії не потрібно, адже у будь-якому випадку людина винесе для себе щось цінне.

Другим дуже корисним методом може стати метод вдячності. Після кожного успішного виходу з конфлікту, відстоювання власних інтересів без переходу на особистості чи спокійно пережитій невдачі особа має дякувати собі за ці маленькі кроки на шляху до власного морального спокою та внутрішньої рівноваги. Також рекомендується прописувати, за що саме особа собі вдячна та що вона з собою взяла з того чи іншого конфлікту. Це один зі способів ситуативного підбадьорення й це сприяє припрацюванні звички хвалити себе й бачити в собі позитивні сторони. Вдячність собі теж сприяє розвитку оптимістичного сприйняття навколишнього світу. Якщо людина не відчуває вдячності та радості за маленькі досягнення, то в майбутньому у неї може зникнути бажання досягати більшого та бачити позитивні сторони в усіх аспектах життя. Таким чином, зникає також і оптимістичний погляд на роботу, навчання та людські відносини.

Не менш важливим і дієвим способом підняти рівень оптимізму – це розвивати емоційну саморегуляцію. Вміння керувати собою та своїми емоціями прямо стосується й оптимізму теж. Тож, рекомендацією є спроби розуміти власні емоції та тригери до цих емоційних реакцій цьому людині можуть допомогти фізичні вправи, такі як йога або медитація чи дихальні вправи. Не менш корисними можуть бути діалоги з самим собою. Наприклад, ставити собі запитання: як я зараз себе почуваю? Чому я так себе почуваю? Що може мені

допомогти позбавитись цього почуття?). Якщо виникає бажання проявити агресію до опонента це може бути ознакою накопичувального ефекту від втоми та подавлених емоцій. Потрібно давати змогу цим емоціям вийти назовні, але не на співбесідника а завдяки власній рефлексії чи заземленню. Тобто, заняття улюбленою справою, активні види відпочинку чи техніка «стілець». Техніка «стілець» полягає в тому, що людина уявляє на стільці перед собою будь-кого я розказує їй все що відчуває, що її бентежить, чого б вона хотіла позбутись та проявляє емоції по-справжньому без стримування. Можна плакати, кричати чи просто мовчати. Прописувати та занотовувати свої емоції та відчуття щодня, аналізувати власну поведінку, відстежувати рівень стресу під час конфлікту.

Як вже раніше зазначалось, оптимізм прямо пов’язаний з самооцінкою, тож робота над само сприйняттям може допомогти розвинути оптимістичний погляд на життя й на себе. рівня самооцінки та впевненості. Однією з рекомендацій є техніка «один день-один комплімент». Щодня людина аналізує себе й прописує для себе один комплімент сама собі й складає у якесь місце. Це можуть буть бути компліменти стосовно всього: як зовнішності, так і вмінь чи рис характеру. Протягом місяця людина шукає в собі лише позитивне й наприкінці дістає всі ці записи компліментів та перечитує й перераховує. Це допоможе зрозуміти глибинність та важливість своє ідентичності й розвине оптимістичне ставлення о себе.

Також, у роботах українських психологів Тетяни Титаренко та Сергія Максименка теж є певні рекомендації щодо підвищення рівню оптимізму особистості. Наприклад, Тетяна Титаренко стверджує, що оптимізм це важлива складова життєстійкості особистості, що формується через переосмислення життєвого досвіду, усвідомлення власних ресурсів та здатність до саморегуляції. З метою розвитку оптимістичного світогляду доцільно використовувати комплекс вправ, спрямованих на зміну мислення, емоційного реагування та поведінкових стратегій.

Однією з найефективніших є вправа, що передбачає переосмислення конфліктної або складної життєвої ситуації шляхом її аналізу, визначення

власних емоцій та пошуку позитивного досвіду, отриманого внаслідок пережитого. Тобто, вважається що навіть з конфлікту людина може винести щось корисне та хороше для себе і це вже є робота над власним оптимізмом.

Важливим напрямом є також усвідомлення власних ресурсів, через призму інших людей. Щоб знайти ці ресурси потрібно зрозуміти, чим саме люди захоплюється і що для них є найпривабливішим в людині. Тобто, в чому вони б хотіли бути схожими на цю особу. Можна запитувати родичів, колег, друзів та просто знайомих. Залежно від того, де людина бачить нестачу можна просити вказувати тільки зовнішні чи тільки внутрішні переваги. Наприклад, в чому людина орієнтується краще за інших, чим вона виділяється та що вміє такого, чого не вміють інші. Особисті спостереження, порівняння та власний досвід теж можуть трактуватись як комплімент з боку оточуючих.

Ефективною є практика формування внутрішньої установки «я впораюсь», яка передбачає аналіз проблемної ситуації, визначення можливих шляхів її вирішення та прогнозування позитивного результату. Іншими словами, людина вже повинна програмувати себе на будь-який сценарій та на свою власну спроможність самостійно впоратись з проблемами, що виникають. З метою розвитку конструктивної поведінки у конфлікті доцільним є систематичний аналіз власних дій після конфліктної взаємодії, що включає визначення причин ситуації, власної ролі у ній та можливих альтернативних способів реагування. Важливе значення має також формування образу позитивного майбутнього, що передбачає уявлення успішного вирішення конфліктних ситуацій, гармонійної взаємодії з оточенням та емоційної стабільності. Окрім цього, розвитку оптимізму сприяє формування навичок самопідтримки, що реалізується через внутрішній діалог, спрямований на пошук ресурсів та способів подолання труднощів. Таким чином, використання зазначених вправ сприяє розвитку життєстійкості, зниженню емоційної напруги та формуванню оптимістичного ставлення до життєвих ситуацій, зокрема у контексті міжособистісних конфліктів.

У наукових працях Сергія Максименка розвиток особистості розглядається як активний процес самотворення, у якому важливу роль відіграють внутрішні ресурси, самосвідомість та здатність до саморегуляції, що безпосередньо пов’язано з формуванням оптимістичного світогляду. З огляду на це, розвиток оптимізму доцільно здійснювати через формування усвідомленого ставлення до власної діяльності, емоцій та життєвих цілей. Тобто, людина повинна усвідомлювати, продумувати та пояснювати кожен свій крок під час конфліктів та вибудовувати причинно-наслідкові зв’язки.

Одним із ефективних напрямів є розвиток рефлексії, що передбачає аналіз власного досвіду, усвідомлення причин успіхів і невдач та формування відповідальності за результати своєї діяльності. Важливим є також розвиток активної життєвої позиції, що реалізується через постановку досяжних цілей, планування діяльності та поступове досягнення результатів, що сприяє підвищенню впевненості у власних можливостях і формує позитивні очікування щодо майбутнього. Іншими словами, якщо людина займає активну життєву позицію в усіх сферах життя, відчуває себе продуктивною та наповненою, то рівень її самосвідомості підвищується і слідом за цим підвищується і рівень оптимізму.

Значну роль у розвитку оптимізму відіграє формування адекватної самооцінки, яка ґрунтується на усвідомленні власних сильних сторін, досягнень та індивідуальних особливостей, що сприяє зниженню тривожності та підвищенню психологічної стійкості. Важливим критерієм у цьому пункті є навичка об’єктивно оцінювати власні можливості та оцінювати в плюс лише справді сильні та хороші сторони. Тобто, не переоцінювати себе й свої можливості та не знецінювати інших людей а також вміти підбадьорювати інших. Часто рівень оптимізму підвищується тоді, коли людина робіть щось хороше для інших людей. Вона відчуває вдячність та саме це відчуття дає розуміння важливості для суспільства і впевненості що це суспільство приймає завдяки допомозі й хорошим вчинкам. Цей метод не працює на людях з завищеною самооцінкою, адже для таких людей як правило, думка оточення не

настільки важлива й як їхня власна. А це є ознакою того, що ці люди не будуть такими залежними від думок та почуттів інших людей. З іншого боку таким людям часто простіше тримати рівень оптимізму високим адже незалежно від слів чи коментарів оточення вони все одно тримають головною установкою позитивне відношення до самого себе. А це означає що їхня віра в себе, а разом із цим оптимістичний настрій є більш стійким та непохитним.

Доцільним є також розвиток навичок емоційної саморегуляції, зокрема здатності контролювати негативні емоції, знижувати рівень напруги у складних ситуаціях та зберігати внутрішню рівновагу під час конфліктної взаємодії. Крім того, важливим напрямом є формування конструктивних способів поведінки у міжособистісних конфліктах, що передбачає розвиток комунікативних умінь, здатності до співпраці, врахування позиції іншої людини та орієнтацію на спільне вирішення проблеми. Неконтрольована агресія, невміння підбирати коректні та реальні аргументи та втеча від діалогу чи ігнорування опонента кажуть про низьку здатність особистості вести діалог та вирішувати міжособистісні конфлікті. Таким чином, запропоновані підходи, що ґрунтуються на ідеях розвитку особистості як суб’єкта власної життєдіяльності, сприяють формуванню оптимістичного мислення, підвищенню рівня саморегуляції та зниженню емоційної напруги у міжособистісних конфліктах.

Виходячи з вищезазначеного можна зробити висновок, що рівень оптимізму та позитивного настрою в моменти спокою та в моменти міжособистісних конфліктів сильно відрізняються у більшості людей. А початковий рівень оптимізму в особистості прямо впливає на рівень напруги, агресії у конфлікті. Також, рівень оптимізму впливає на подальшу здібність шукати компроміси, співпрацювати та зберігати моральний спокій під час конфліктної ситуації.

ВИСНОВКИ

Під час цієї роботи ми зробили аналіз рівню оптимізму людей та розібрались з впливом оптимізму на всі аспекти життя. Наприклад, робота, сімейне життя, навчання. Ми зробили теоретичний аналіз проблеми низького рівню оптимізму й проблематики розвитку оптимізму в особистості. Завдяки цьому аналізу можемо узагальнити, що рівень оптимізму прямо впливає на життя людини, її особистий досвід, стать, етнічні аспекти життя та особисті риси характеру. Психологи, які вивчають оптимізм як внутрішній ресурс зазначають, що саме оптимізм сприяє швидшому вирішенню конфліктів особливо у випадку позитивного настрою в обох сторін. Також, саме оптимізм може виступати одним з важливих факторів для особистості, щоб переключатись на інші аспекти життя після стресу швидше за тих, у кого рівень оптимізму низький.

Для аналізу рівню оптимізму нами було проведено дві техніки вимірювання рівню оптимізму. Перша техніка складалась з питань, що стосувалась підходу до життя в цілому та відношення до певних труднощів. Аналіз рівню оптимізму показав, що у більшості людей все ж присутній високий чи середній рівень оптимізму, ніж низький. Це свідчить про те що люди в цілому намагаються бачити хороше та налаштовуватись на позитивні речі й концентруватись на чомусь більш спокійному для нервової системи. Також це опитування виявило, що у людей з більшою відповідальністю в сфері роботи простежується вищий рівень напруги та саме ця напруга часто служить тригером для агресії, втечі в ігнорування чи відсутності контактності у конфліктній ситуації. Саме люди з більш серйозними й високими посадами більше й частіше нервують та придумують погані наслідки своїх рішень. Завдяки критичному мисленню вони намагаються передбачити ризики, що є дуже важливою складовою успішного управління. Однак, час від часу це може заважати знаходженню власного внутрішнього спокою людини. Нервова

система починає сприймати кожну можливу конфліктну ситуацію як потенційну проблему. Людина звикає до такого стану й вже не може проявити оптимізм навіть там, де його більше ніж негативу в ситуації. В той час як працівники нижчих посад не відчувають такого тиску, що дає їм змогу рідше думати про можливі ризики та помилки з їхнього боку а також є розуміння, що за серйозні провали в роботі нестимуть відповідальність не вони а їхні керівники. В той час як люди середніх посад мали приблизно середні показники, що показує середній рівень зацікавленості у збереженні гарних відносин та у вирішені конфлікту. Тобто, для таких людей не було важливим запобігти конфлікту й можливих наслідків, що витікають з цього. Але й бажання самостійно вирішити конфлікт та проявити ініціативу у його вирішені теж особливо ніяк не спостерігалось. Таким чином, можна стверджувати що великий ризик та сильна відповідальність сприяють розвитку тривожних думок та пригнічують розвиток оптимізму.

Досліджуючи рівень оптимізму враховуючи стать людини, можемо зробити висновок що в більшості випадків оптимізм більше все ж залежить від характеру а не від статі. Однак, при однаковій кількості чоловіків та жінок в більшості все ж позитивний погляд на життя проявляють жінки. Це можна пояснити більшим спектром емоцій та можливістю проявляти їх. Тобто, мати дозвіл на їх проявлення та не замовчуванню й переживанню всередині себе. Через можливість вивільнення емоцій як хороших, так і поганих нервова система має можливість перезавантажитись, через що не виникає переживання лише всередині в більшості випадків. Чоловіків з дитинства привчали до більшої стриманості через гендерну соціалізацію й через це в них працює механізм замовчування та переживання всередині себе всього негативу, що сприяє накопиченню негативних емоцій та блокує оптимістичний настрій на самому початку конфліктної ситуації. Це має суттєвий вплив на рівень оптимізму як до конфлікту, так і під час та після.

Також, нами була зазначена різниця оптимістичного настрою за етнічною ідентичністю. Так, в Україні оптимізм набуває особливого забарвлення через

історичні випробування – від революцій до воєн. Люди тут часто черпають силу з гумору та спільноти, перетворюючи труднощі на анекдоти, що розряджають напругу. Тож, серед учасників дослідження всі були українцями та часто теж застосовувався гумор та жарти задля зниження напруги під час конфлікту. Не дивлячись на те, що наразі Україна переживає складні часи 1 рівень оптимізму у людей досить низький у населення, під час дослідження працівники все одно в конфлікті намагались проявити позитив, оптимістичне ставлення й поділитись цим станом з опонентом.

Перше дослідження було націлене на пізнання людини себе та її відношення до всіх подій в цілому. Тобто, наскільки позитивно вона налаштована на щось нове чи на можливий міжособистісний конфлікт. Протягом всього конфлікту ми досліджували, як саме змінювалась поведінка людини під впливом негативних факторів. Стрес, зростаюча напруга чи непорозуміння в більшості випадків все ж впливають на рівень оптимізму. Одразу після конфлікту нервова система більш виснажена й не має ресурсу на такий рівень оптимізму, який був до конфлікту. Особливо за умов великих очікувань від вирішення конфлікту, які не збіглись з реальністю. Також, ми зрозуміли що й рівень агресії може також бути підвищеним через напругу одразу після конфлікту. Ця агресія може бути направлена як на опонента, так і на себе і на ситуацію. Однак, через певний час після міжособистісного конфлікту нервова система трішки розслабляється й рівень оптимізму теж може вирости. Це ми можемо пояснити тим, що з плином часу нервова система не може постійно знаходитись в стані напруги. Тому людині так важливо переключатись з негативних емоцій на щось нейтральне. Часто зміна роду діяльності, навколишньої середи чи спілкування з іншими людьми може стати у нагоді в таких випадках. За повними результатами дослідження ми помітили, що рівень оптимізму більшості людей напряму залежить від обставин в яких вони знаходяться. Отже, рівень оптимізму кожної люди індивідуальний і до кожного потрібен особливий підхід. Однак, за нашими спостереженнями саме люди з вищим рівнем оптимізму до конфліктів, тобто ті хто вказав свій рівень

високим ще під час першого опитування проявляли більшу готовність до вирішення конфлікту, пошуку консенсусу та були налаштовані на відкритий та спокійний діалог більше ніж ті, у кого рівень оптимізму ще на самому початку був низьким. Можемо стверджувати, що це було пов'язано з тим, що у людей з вищим рівнем оптимізму краще розвинене позитивне мислення, здатність до емпатії та більш об'єктивне сприйняття себе-самооцінка. Ці фактори в сукупності допомагають особистості легше переносити конфлікти, розуміти сторону опонента без шкоди для себе та вміти відстоювати особисті кордони без проявів агресії піж час конфлікту. Проте, зауважимо що все дуже індивідуально й рівень оптимізм у залежить від сукупності певних факторів, що включають не лише посаду, стать, вік чи етнічне походження. А й настрій людини в даний момент особливі життєві обставини Кожна людина має свій унікальний досвід, який формує її ставлення до оптимізму та можливість позитивно мислити.

Під час другого дослідження щодо міжособистісних конфліктів майже кожен вказав що даний досвід був корисним й цікавим. А також, змусив задуматись про ставлення до себе й до інших. Це вказує на те, що в повсякденному житті люди менше аналізують власну поведінку й опонента під час конфлікту та вирішують конфлікти більше підсвідомо, ніж свідомо. Можемо стверджувати, що так як друга методика застосувалась на наступний день після конфліктної ситуації, люди стають більш спокійними й можуть тверезо оцінити ситуацію. Тобто, побачити її з різних сторін: як зі своєї, так і зі сторони опонента. Також, може проявитись бажання до консенсусу більше ніж воно було одразу після конфлікту. Не дивячись на кінець конфліктної ситуації майже кожен з учасників вважав, що бачить позитивні сторони конфлікту й може винести щось корисне для себе з неї. Варто зазначити, що саме під час застосування другої методики учасники отримали більшу свободи дій та думок. Тобто, могли виражати свої почуття будь-яким способом. Двоє з них змогли знайти порівняння відповідно своїх конфліктних ситуацій. Перший привів у приклад притчу стосовно своїх відчуттів під час конфлікту, а інший порівняв з

морем та вітром себе й свого співбесідника. Це говорить про те, що люди дійсно глибоко замислились щодо своєї ролі в суспільстві, бачення вирішення конфліктних ситуацій та свого оптимістичного настрою в них.

У методичних рекомендаціях нами було запропоновано ряд корисних та різноманітних методика для підвищення рівню оптимізму. Однак, методики є універсальними ще й для тих, хто хоче підвищити свою самооцінку адже вона теж прямо впливає на рівень оптимізму. Більшість методик націлені на розвиток особистості, на вміння прислухатись до себе та не забувати чути інших також. Можна відмітити, що техніка «Стілець» виділяється більше всіх інших, адже підходить як людям з низькою, так і з високою самооцінкою. Техніки допоможуть бачити позитив навіть там, де на перший погляд його зовсім немає. Згідно нашої гіпотези можемо прогнозувати, що ці рекомендації допоможуть особі підвищити свій рівень оптимізму і саме це стане в майбутньому допоміжним ресурсом у подоланні міжособистісних конфліктів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балл Г. О. Психологія особистості та спілкування. Київ : Либідь, 2019. 320 с.

2. Білоконенко Л. А. Психологія міжособистісних конфліктів. Київ : Центр навчальної літератури, 2016. 198 с.

3. Бодалев А. А. Психологія спілкування. Київ : Академвидав, 2018. 256 с.

4. Гаврилюк О. В. Психологія конфліктів у професійній діяльності. Київ : Каравела, 2021. 240 с.

5. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Інкос, 2020. 312 с.

6. Козлова О. М. Соціальна психологія конфлікту. Харків : Фоліо, 2021. 288 с.

7. Кокун О. М. Оптимізм та життєстійкість особистості в умовах стресу. Київ : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2022. 180 с.

8. Максименко С. Д. Психологія особистості. Київ : Кондор, 2014. 304 с.

9. Москаленко В. В. Соціальна психологія. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 400 с.

10. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ : Академвидав, 2020. 464 с.

11. Пезішкян Н. Торговець і папуга. Київ : Центр навчальної літератури, 2017. 152 с.

12. Титаренко Т. М. Життєстійкість особистості. Київ : Педагогічна думка, 2013. 256 с.

13. Тищенко М. Основи позитивної психотерапії. Київ, 2025. 525 с.

14. Carver C. S., Scheier M. F. Optimism, coping, and health. New York : Guilford Press, 2014. 300 p.

15. Deutsch M. The resolution of conflict: constructive and destructive processes. New Haven : Yale University Press, 1973. 276 p.

16. Fisher R., Ury W. Getting to yes: negotiating agreement without giving in. New York : Penguin Books, 2012. 204 p.

17. Fredrickson B. L. Positivity. New York : Crown Publishers, 2009. 272 p.

18. Goleman D. Emotional intelligence. New York : Bantam Books, 1995. 352 p.

19. Lazarus R. S. Stress and emotion: a new synthesis. New York : Springer, 1999. 342 p.

20. Myers D. G. Social psychology. New York : McGraw-Hill, 2021. 720 p.

21. Pezeshkian N. Positive psychotherapy. Wiesbaden : Springer, 2016. 248 p.

22. Robbins S. P., Judge T. A. Organizational behavior. London : Pearson, 2017. 800 p.

23. Seligman M. E. P. Learned optimism. New York : Vintage Books, 2006. 336 p.

24. Suls J., Wheeler L. Handbook of social comparison. New York : Springer, 2013. 450 p.

25. Thomas K. W., Kilmann R. H. Thomas–Kilmann conflict mode instrument. Mountain View : CPP Inc., 2007. 56 p.