

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Psühholoogia instituut

Ingrid Kirp
KUIDAS TÄISKASVANUD OMA KONFLIKTIKOGEMUSI HINDAVAD
Uurimistöo

Juhendaja: Anni Tamm PhD

Läbiv pealkiri: KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

Tartu 2021

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

KUIDAS TÄISKASVANUD OMA KONFLIKTIKOGEMUSI HINDAVAD

Lühikokkuvõte

Käesolevas töös uuriti seda, kuidas täiskasvanud hindavad oma konfliktikogemusi. Uuringu eesmärgiks oli mõista, mis teeb täiskasvanute konfliktikogemuse positiivseks ja mis negatiivseks. Andmete kogumiseks koostati küsimustik, mille käigus vastajad pidid kirjeldama ühte enda jaoks positiivset ja ühte negatiivset konfliktikogemust ning selgitama, mis tegi selle kogemuse nende jaoks positiivseks või negatiivseks. Küsimustikule vastas 52 täiskasvanut keskmise vanusega 27, 42 (SD = 9,05). Tulemustest selgus, et positiivse kogemuse teeb eelkõige see kui mõlemad osapooled käituvad positiivselt ning negatiivseks see kui teine osapool käitub negatiivselt. Tulemustest järeldati seda, et konflikti hindamisel ei ole oluline niivõrd see, kas konflikt saab lahenduse või mitte, vaid see kuidas osapooled konflikti ajal käituvad.

Märksõnad: Täiskasvanud, konfliktikogemus, positiivne, negatiivne, tõlgendamine

HOW ADULTS INTERPRET THEIR CONFLICT EXPERIENCE

Abstract

The purpose of this study was to examine how adults interpret their conflict experiences and to understand what makes the conflict experience positive or negative. There was developed a questionnaire to collect the data and respondents had to describe one positive and one negative conflict experience. Then they had to explain what made this experience positive or negative for them. The questionnaire was answered by 52 adults with an average age of 27,42 (SD = 9,05). The results showed that participants had positive experience when both parties behaved positively and negative experience when other party behaved negatively. The results concluded that what matters in interpreting a conflict is not whether the conflict is resolved or not but how the parties behave during conflict.

Keywords: Adults, conflict experience, positive, negative, interpretation

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

Konfliktid on inimeste igapäevaelu osa ning neid esineb erinevates suhetes ja keskkondades (Deutsch, 2006). Seni on uurimused keskendunud eelkõige konflikti põhjustele ning erinevatele viisidele, kuidas konflikte lahendatakse. Vähem tähelepanu on pööratud sellele, kuidas konfliktikogemusi tõlgendatakse. Küll aga on just konflikti tõlgendamine konflikti juures oluline, sest sellest sõltub, millisena konflikti tajume ning kuidas vastavas olukorras käitume. Näiteks on leitud, et mehed ja naised tõlgendavad konflikte erinevalt (Feiring jt, 2018). Inimesed tõlgendavad konflikte eelkõige läbi erinevate vaadete, väärtuste, uskumuste, võimete või isiksuste kaudu (Swann jt, 2004). Enamasti seostatakse konflikti pigem negatiivse emotsiooniga ning harva räägitakse sellest, miks konflikt on positiivne (Baumeister, 1990).

Vanusega muutuvad inimeste vahelise konflikti põhjused. Täiskasvanuna on suur osa konflikte seotud töösuhetega (Oore jt, 2015). Täiskasvanueas on kasvanud ka konflikti lahendamise oskus, sest õpitakse konfliktidega paremini toime tulema ning erinevaid lahendusi leidma (Rizkalla jt, 2008). Aja jooksul võib muutuda nii konfliktide sisu ja põhjus kui ka see kellega need on ning kuidas neid lahendatakse. Selleks, et teada saada, kuidas inimesed konflikte tõlgendavad on vaja teada, mis põhjusel konfliktid tekivad ning kas ja kuidas need lahendatakse.

Konflikti tüübid ja lahendusviisid

Konfliktide tüüpe on väga erinevaid. Sadurska jt (2011) on kirjeldanud nelja erinevat konflikti tüüpi. Nendeks on intrapsühholoogiline konflikt, mis tähendab sisemist konflikti ehk konflikti iseendaga. Teiseks inimestevaheline konflikt, mis tähendab konflikti kahe inimese vahel ja on ühtlasi ka kõige levinum konflikti viis. Kolmandaks konflikt inimese ja organisatsiooni või mõne rühma vahel, mis tähendab konflikti, kus ühel pool on üks inimene, kes on vastamisi suurema hulga inimestega. Neljandaks on konflikt kahe kollektiivi vahel, mis tähendab, et mõlemal pool on mitu inimest nagu näiteks sõjas. (Sadurska jt, 2011).

Lisaks nendele neljale põhilisiele konfliktitüübile toob Vihma (2006) välja täpsemad konflikti tüübid ehk mille üle konfliktid tekivad. Esimesena toob Vihma välja faktikonfliktid, mis tähendab seda, et konflikt inimeste vahel tekib inimeste erinevast informatsiooni tõlgendamisest, valeinfost, erinevatet hinnangutest, info puudusest või küsitavusest selle usaldusväärsest. Teisena on väärtuskonfliktid, mis tähendab, et konfliktid tekivad erinevate mõtete ja käitumiste pärast, erineva elustiili, maailmavaadete, ideoloogiate või religiooni tõttu. Kolmandana huvide konfliktid, kus põrkuvad omavahel see kes mida vajab ja kes mida saab ning kas huvid on erinevalt tajutud või

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

omavahel võistlevad, samuti huvide sisu või protseduur. Neljandana protseduurilised (instrumentaalsed ehk vahendite) ja struktuuralsed (jõu ja õiguse) konfliktid. Need hõlmavad endas destruktiiivset käitumist, kontrolli, omandust, ressursside jaotamist, ebavõrdsust ja füüsilisi tegureid, mis takistavad koostööd. Viiendaks on suhtluskonfliktid, milles on erinevad tunded, tajutakse asju erinevalt, puudvad suhtlusoskused, kordub negatiivne käitumine, sõnadest ja tähendusest saadakse erinevalt aru ning iseloomud ja isiksusetüübid ei sobi omavahel. (Vihma, 2006).

Erinevate konfliktide lahendamiseks on ka erinevad lahendusstrateegiad. Keener jt (2012) on leidnud meestel ja naistel on konfliktide lahendamiseks erinevad viisid. Uuringu tulemusena tuuakse välja, kaks strateegiat, mida mehed ja naised eri juhtudel kasutavad. Nendeks on ühisstrateegiad (communal strategies) ja agentilised strateegiad (agentic strategies) (Keener jt, 2012). Sõltuvalt sellest, kellega konflikt on valitakse strateegia mida kasutatakse. Ühisstrateegia iseloomustab rohkem naiste käitumist, sest stereotüüpselt vastavad naiselikud rollid kogukondlikule suunitlusele (Keener jt, 2012). See tähendab, et naisete jaoks on oluline keskenduda teiste vajaduste rahuldamisele (Keener jt, 2012). Agentilised strateegiad on rohkem meeste iseloomulikud, sest stereotüüpselt vastavad maskuliinsed rollid agentsele suundumusele ja iseenda vajadustele keskendumisele (Keener jt, 2012).

Erinevatel lahendusviisidel on oma roll ka huumoril. Seda kuidas huumor konflikti lahendamist mõjutab on uurinud Campbell jt (2014) ning leidsid, et sellel on konfliktide lahendamisel oluline roll. Uuriti nii positiivse, negatiivse kui ka instrumentaalse huumori kasutamise rolli romantilise suhte ja üldise suhtelise heaolu kontekstis. Hinnati seda, kuidas positiivsed ja negatiivsed käitumismustrid töötavad konfliktide lahendamisel. Uurimuses leiti seda, et lahendus on erinev sõltuvalt sellest kas kasutatakse positiivset või negatiivset huumorit (Campbell jt, 2014). Juhul kui mõlemad partnerid kasutasid positiivset huumorit lahendati ka konfliktid positiivsemalt ning kui mõlemad partnerid kasutasid negatiivset huumorit tõi see endaga kaasa vähem positiivset konfliktide lahendamist (Campbell jt, 2014). Instrumentaalse huumori kasutus ennustas konflikti lahendamisel suuremat apaatiat (Campbell jt, 2014). Seega mõjutab partnerite huumorikasutus seda, kuidas üksteist mõistetakse ning kui edukas on konfliktide lahendamine. Seega kui üks partneritest tunneb, et tema peal kasutatakse negatiivset huumorit võib ka tema tõlgendus konfliktist olla negatiivne ning positiivse huumori korral positiivne.

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

Selleks, et konflikti osapooled üksteist paremini mõistaksid ning teineteisest valesti aru ei saaks on oluline, et nendevaheline kommunikatsioon oleks mõlemale poolele samamoodi mõistetav. Kommunikatsiooni konfliktide lahendamisel on uurinud Leuchtmann jt (2018) ning leidnud, et negatiivsel ja positiivsel kommunikatsioonil on oma roll lahenduse leidmisel. Tulemused näitasid seda, et naiste positiivne kommunikatsioon tõstis mõlema partneri rahulolu suhtega ja negatiivne kommunikatsiooni langus tõstis naiste rahulolu suhtega (Leuchtmann jt, 2018). Meeste uskumused teise tunnete selguse osas langetas nende negatiivset kommunikatsiooni, tõstis naisete negatiivset kommunikatsiooni ning omakorda suurendas naiste positiivse kommunikatsiooni algtaset (Leuchtmann jt, 2018). Seega on kommunikatsiooni puhul mõlema partneri osa oluline, sest see mõjutab omakorda teist partnerit ja nendepoolset kommunikatsiooni. Juhul kui üks osapool kasutab kas negatiivset või positiivset kommunikatsiooni aitab see kas kaasa konflikti lahendamisele või vastupidi pärsib seda ning mõjutab ka suures määras suhtega rahulolu ja seda kas konflikt saab lahendatud või mitte.

Antud töö fookuses on küll täiskasvanud, aga ka täiskasvanute vahel võib erinevate põlvkondade vahel konfliktidesse suhtumisel olla erinevusi, mis on tingitud vanuselistest erinevustest. Zhang jt (2005) uurisid, kuidas erineb konfliktide lahendamine Hiinas põlvkonniti nooremate ja vanemate täiskasvanute vahel. Konflikte erinevad lahendusviisid on ühest küljest seotud sellega, et rolli mängib traditsiooniline Hiina oma kultuuri, hierarhilisuse ja traditsiooniliste väärtustega ning teisest küljest ollakse mõjutatud sissetulevatest lääne väärtustest (Zhang jt, 2005). Uuriti nelja erinevat konflikti lahendamise viisi, milleks olid võistlemine, vältimine, kohanemine ja probleemi lahendamine (Zhang jt, 2005). Vanem generatsioon eelistas kohanemist ning noorem probleemi lahendamist (Zhang jt, 2005). Konfliktide erinevast lahendamise viisist võib järeldada, et kuna vanemad inimesed otsustasid probleemiga kohaneda, siis tajuvad nad ka konflikti teisiti, sest ei näe, et seda oleks vaja lahendada ning eelistavad sellega leppimist. Nooremad täiskasvanud eelistasid oma konflikte aga lahendada ning seega saavad nad ka oma konfliktikogemusi teisiti hinnata, sest on selle läbi teinud ning saavad sellest kas positiivse või negatiivse kogemuse.

Negatiivsed konfliktikogemused

Baumeister (1990) on uurinud konflikti nii süüdlase kui ka kannataja seisukohast bakalaureuse tudengite seas ning leidis, et levinumaks konflikti põhjuseks on inimeste vaheline viha. Lisaks sellele leiti, et nii süüdlane kui ka kannataja võivad konflikti tõlgendada täiesti erinevalt

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

vastavalt sellele. Tehtud uuringus leiti, et vähem kui 7% vastanutest leidis konfliktis positiivseid tagajärgi ning süüdlase ja kannataja tulemustes polnud seost (Baumeister, 1990). Seega võib öelda, et olenemata sellest, mis vanuses ollakse või kes konflikti põhjustab tajutakse seda ikkagi pigem negatiivselt.

Inimesed võivad konfliktides erinevalt käituda ning tõlgendada erinevalt ka teise osapoole käitumist. Minu tehtud uurimus käsitleb seda, kuidas inimesed konflikte tõlgendavad ning üks osa sellest on konfliktikäitumine ehk vastavalt sellele, kuidas üks või teine osapool on käitunud tõlgendatakse konflikti. LaMotte jt (2017) on uurinud noorpaare ning nende arusaamu partneri konfliktikäitumisest ja nende muutustest aja jooksul ning intiimset turvalisust. Uurimuses toodi välja negatiivsed konfliktikäitumised nagu näiteks kritiseerimine ja süüdistamine (LaMotte jt, 2017). Juhul kui esines rohkem negatiivset konfliktikäitumist tundsid partnerid intiimse turvalisuse langust. Intiimne turvalisus on seotud haavatavuse ning avatusega partneri suhtes ning mõjutavad omakorda suhte kvaliteeti (LaMotte jt, 2017). Selle puudumine võib viia suhte kahjustumiseni, mis võib olla üheks tagajärjeks negatiivsele konfliktikäitumisele. Seega konfliktikogemuse olemus võib mõjutada suhet negatiivses suunas. Kui mõnel juhul võivad probleemid olla positiivsed, siis negatiivsena tõlgendatakse neid probleeme, mis ei ole kellelegi kasulikud (Shook jt, 2005). Lisaks sellele on negatiivseks konfliktikäitumiseks vähene kompromissi tegemine ja interaktsiooniline reaktiivsus ehk kaaslaste suhtes agressiivselt käitumine ja enda tahtmise peale surumine (Quickert jt, 2020). Sellised käitumised toovad kaasa vähese üksteise mõistmise ning eeldatavasti tõlgendatakse selliseid konflikte ka negatiivselt. Negatiivne konfliktikäitumine võib omakorda kaasa tuua negatiivseid tulemusi ka tulevikus konfliktide tekkimisel (Quickert jt, 2020).

Feiring jt (2018) uurisid kuidas konflikti destruktiivsed tõlgendused romantiliste konfliktide puhul on mõjutatud suhte kvaliteeti. Konflikti destruktiivne tõlgendamine naiste poolt viis neid negatiivsete uskumusteni konflikti osas (Feiring jt, 2018). Meestel tõi destruktiivne tõlgendamine kaasa kohtinguagressiivsuse (Feiring jt, 2018). Seega viib erinev tõlgendamine ka erineva konfliktikäitumiseni ja selleni, et konflikti ei pruugita lahendada mis viib omakorda negatiivse konfliktikogemuseni.

Konfliktid on ühed suurimad stressorid töö juures ning kuna töökeskkond on muutumas siis tundub, et tööalased konfliktid on sagenemas (Rispen jt, 2016). On leitud, et töökeskkonnas intensiivne töötajatevaheline konflikt toob pigem negatiivseid emotsioone (Todorova,

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

2014). Seetõttu tajutakse intensiivseid konflikte ka negatiivsetena (Todorova, 2014). Negatiivsed emotsioonid mõjutavad ka ülejäänud töökeskkonda sh motivatsiooni töötada ning suurendavad omakorda uute konfliktide teket (Rispen jt, 2016). On leitud, et negatiivsed emotsioonid mõjutavad inimesi rohkem kui positiivsed ning seega on nendega seotud negatiivsete konfliktide tekkimise tõenäosus ka suurem (Rispen jt, 2016).

Positiivsed konfliktikogemused

Seda, mis teeb konfliktist inimese jaoks positiivse, on pigem vähe uuritud. Küll aga on leitud, et konfliktide tõlgendamisel peetakse positiivseks kogemuseks positiivset probleemilahendust (Feiring jt, 2018). Rizkalla jt (2008) uurisid erinevaid konfliktide lahendamise viise ning seda kuidas konflikti lahendus mõjutab selle tulemust. Mida produktiivsem oli konflikti lahendus, seda rohkem tajuti positiivseid emotsioone (Rizkalla jt, 2008). Seega konflikti tulemusest sõltub omakorda, kuidas seda tajutakse. Lisaks sellele tõlgendatakse probleemi positiivsena siis kui see annab võimaluse olukorda parandada ning areneda (Shook jt, 2005). Seega mõistmisel, kuidas konflikte tajutakse ja tõlgendatakse mängib ühe osana rolli see, kas ja kuidas konflikte lahendatakse.

Feiring jt (2018) on leidnud, et erinevad konflikti tõlgendamise viisid meeste ja naiste puhul viivad omakorda erinevate uskumuste ja käitumiseni. Soost sõltumata olid konstruktiivsed tõlgendused seotud konfliktide lahendamisega. Meestel tõi konstruktiivne tõlgendamine kaasa aga ka väiksema agressiivsuse (Feiring jt, 2018).

Lisaks sellele on mitmeid uurimusi, mille alusel võib järeldada, et konfliktil on mitmeid positiivseid tagajärgi. Dean (2008) on leidnud, et nii Läänes kui Idas tehtud uuringud kinnitavad, et konflikt töö juures võib olla positiivne. Seda sellepärast, et konflikte saab kasutada erinevate probleemide uurimiseks, innovaatiliste lahenduste loomiseks, oma kogemusest õppimiseks ja suhete elavdamiseks (Dean, 2008). Dalton ja Cosier (1991) on uurinud positiivse konflikti mõju töötajate vahel välitingimustes ning on leidnud, et kognitiivne konflikt on oluline töötajate seas seoses otsuste tegemisega. Töötajate hääl tuli välja ette planeeritud konflikti ajal ja jõudis positiivse tulemuseni kuigi kognitiivne konflikt oli suur. Seega konflikti puudumisel võivad olla negatiivsed tagajärjed, sest organisatsioonis ei pruugita jõuda vajalike otsusteni ning see ohustaks organisatsiooni kui tervikut (Dalton & Cosier, 1991).

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

Todorova (2014) uuris milline on erinevate tööalaste töölesannetega seotud konfliktide mõju töötaja emotsioonidele. Uuringus leiti, et töötajate vahel ülesandega seotud konfliktil võib olla töötajat aktiveeriv tagajärg. Väga olulised on aga konflikti intensiivsus ja kontekst, milline konkreetne konflikt on. Teavet, mis on saadud kergetest konfliktidest tajutakse positiivsena ning on seotud rohkema energia ja entusiasmiga kontekstis, mida iseloomustab ristfunktsionaalne töö ja kõrgema taseme õpetegevused (Todorova, 2014). See rahulolu, mis tööülesande konflikti lahendamisest tuleb viib omakorda üleüldise rahuloluni, mida töötaja oma töö tegemisest saab (Todorova, 2014). Töökeskkonnas tõi kerge konflikt positiivseid emotsioone ning seetõttu tajutikergeid konflikte positiivsetena (Todorova, 2014).

Seda on uurinud ka Theodorou jt (2019) ning leidnud, kuidas isiklikud ja sotsiaalsed ressursid meid töökeskkonnas mõjutavad. Uuringus leiti, et isiklikud ressursid võivad toetada inimesi raskel ajal ja sotsiaalsed ressursid võivad ennetada teatud tingimustel negatiivset mõju. Uuriti nii individuaalse kui ka grupitasandi positiivsust ning isikliku ressursi panust tajutavas grupisisese konfliktis (Theodorou jt, 2019). Tulemused näitasid seda, et kui teiste positiivsus oli madal ja individuaalne positiivsus kõrge viis see madalama grupisisese konfliktini (Theodorou jt, 2019). Juhul kui aga teiste positiivsus oli kõrge ei olnud grupisisese konflikti seisukohalt individuaalsel tasandil erinevusi kas tegemist oli positiivsete või negatiivsete üksikindiviididega (Theodorou jt, 2019). Leitud tulemus viitab sellele kuidas määravad teised inimesed ning keskkond hetkeolukorra ning kuidas see võib konfliktide ennetamist või eskaleerumist mõjutada. Omakorda näitab see seda, et positiivne sotsiaalne keskkond aitab meil konfliktidega paremini toime tulla ning neid võimalusel ära hoida või jõuda osapooltele sobiva lahenduseni. Seega on ka konflikti tajumisel positiivsena olulised nii enda kui ka ümbritsevate inimeste emotsioonid.

Zinchenko jt (2017) on leidnud, et konfliktikogemus on mõjutatud ka sellest, millises tujus konfliktis osaleja parasjagu on. Uurimuses kirjeldatakse kognitiivset kontrolli ja emotsionaalset kontrolli olukorra üle. Mõlemal kontrollil on erinevad tagajärjed vastavalt sellele, mida mõjutavad. Kognitiivne kontroll võimaldab edukat käitumist eesmärgipärasel käitumises lahendades konflikti, kus on üksteisele vastanduvad tegevused (Zinchenko jt, 2017). Emotsionaalne kontroll on aga ülekaalus siis kui tegemist on emotsionaalse konfliktiga või mõne konkreetse emotsiooniga nagu näiteks iroonia (Zinchenko jt, 2017). Uurimuses leiti, et negatiivne emotsioon hõlbustab nii kognitiivset kui ka emotsionaalsete konfliktide töötlemist (Zinchenko jt, 2017). Seega ei tähenda negatiivne emotsioon koheselt negatiivset konfliktikogemust, vaid võib vastupidi aidata konflikti

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

lahendada. Emotsioonil on konflikti töötlemisel suur roll ning vastavalt sellele võib sõltuda ka kuidas konflikt lahendatakse ning millisena osapooled seda konflikti tajuvad. Küll aga ei leitud uuringus kindlat tulemust sellele kuidas mõjutavad positiivsed emotsioonid nagu näiteks huumor emotsionaalse konflikti töötlemist (Zinchenko jt, 2017). Sellest võib järeldada, et negatiivsel emotsioonil võib olla suurem mõju konflikti töötlemisele kui positiivsel emotsioonil, sest pole täpselt teada, milline on positiivse emotsiooni mõju emotsionaalse konflikti töötlemisele.

Kuna minu uurimus käsitleb seda, kuidas inimesed konflikte tõlgendavad siis osa sellest on konfliktikäitumine ehk vastavalt sellele, kuidas üks või teine osapool on käitunud tõlgendatakse konflikti kas positiivse või negatiivsena. LaMotte jt (2017) uurimuses on välja toodud, et positiivne konfliktikäitumine on näiteks teise vaatenurga mõistmine (LaMotte jt, 2017). Seega kui üks osapool tajub teise käitumist positiivselt ning näeb, et teda üritatakse mõista on ka konfliktikogemus sellevõrra positiivsem. Juhul kui esineb rohkem positiivset konfliktikäitumist kasvas ka intiimne turvalisus ning suhte kvaliteet (LaMotte jt, 2017). Positiivne konfliktikogemus muudab suhte kvaliteeti paremuse suunas, sest see kui paarilised suudavad oma konflikte positiivse käitumisega lahendada muudab neid tugevamaks.

Hüpoteesid

Uurimistöö fookuses on täiskasvanute konfliktikogemused. Töö eesmärgiks on välja selgitada, mille põhjal tajutakse konflikti positiivse või negatiivsena, millega inimesed seda seostavad ning mis teeb konfliktist positiivse või negatiivse konfliktikogemuse. Hüpoteesiks on see, et konfliktist teeb positiivse kogemuse eelkõige see, et osapooled jõuavad konflikti lahenduseni. Negatiivseks teeb konfliktikogemuse aga eelkõige see kui tuntakse, et konflikt ei saanud õiglast lahendust ning konfliktist pigem kaotati kui võideti midagi. Kuna väga vähe on uuritud seda miks tajutakse konflikti positiivsena siis oleks oluline teada saada, kuidas ja millises keskkonnas see nii on.

Meetod

Valim

Valimiks on täiskasvanud inimesed, nii mehed kui naised, igas vanuses alates 18. eluaastast. Uurimisküsimustikule vastas 52 täiskasvanut kellest 39 (75%) olid naised ning 13 (25%) mehed. Kõige rohkem vastanuid oli bakalaureuse haridustasemega, keda oli 17 ning kõrgharidus omandamisel vastasid samuti 17 küsitluses osalenut. Magistrikraadiga oli 7 vastanut,

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

keskharidusega 6 ning rakendusliku kõrgharidusega 5 vastanut. Keskmine vastajate vanus oli 27, 42 (SD = 9,05) noorim vastaja oli 19 ning vanim 54 aastane.

Uuringu disain

Andmete kogumiseks kasutasin UT LimeSurvey keskkonda. Küsimustikku jagasin peamiselt Facebookis ning seda edastasid omakorda inimesed, kellele küsimustiku saatsin. Seega on tegemist mugavusvalimiga. Küsimustikus oli kolm küsimust inimeste taustaandmete kohta (sugu, vanus, haridustase) ja kaks avatud küsimust. Enne küsimustiku laialisaatmist viisin läbi pilootuuringu viie psühholoogia tudengi seas, et kontrollida, kas avatud küsimused on arusaadavad ning neile antud vastused piisavalt põhjalikud. Samuti koostasid nende vastuste põhjal esialgse kodeerimisskeemi ning kasutasin seda pilootuuringus kogitud vastuste peal.

Osalejatel paluti meenutada ühte kogetud positiivset ja ühte negatiivset konflikti ning selgitada, mis tegi sellest positiivse või negatiivse kogemuse. Selleks, et inimestel oleks lihtsam konflikti ja selle kogemuse positiivsust/ negatiivsust võimalikult põhjalikult kirjeldada olid lisatud ka täpsustavad küsimused, milleks on: Millal ja kus see toimus? Kes peale sinu olukorda kaasatud oli? Kuidas see algas ja lõppes? Kuidas osapooled käitusid? Selgita võimalikult põhjalikult, mis tegi sellest sinu jaoks positiivse/negatiivse kogemuse.

Materjalid

Kasutasin UT Limesurvey keskkonda küsitluse koostamiseks, Excelit avatud vastuste kodeerimiseks ning SPSS-i andmeanalüüsiks.

Vastuste kodeerimine

Avatud küsimuste vastused kodeerisin vastavalt pilootuuringu ja küsitlusele vastanute vastuste põhjal koostatud kodeerimisskeemile. Kodeerimisel vaatasin vastuseid eraldi nii positiivse kui ka negatiivse konflikti kohta. Kodeerimine toimus 7 erineva põhitunnuse kohta.

- 1) Konflikti kontekst, milles konflikt aset leidis, valikuteks oli: töökeskkond; pere- või paarisuhe; sõprussuhe; avalikus ruumis võõrastega; kliendi või teenusepakkujaga; koolis kaasõppijate või õpetajatega; muu.
- 2) Mille üle konflikt oli, valikutes oli: suhteküsimused; eriarvamused nagu näiteks erinevad väärtused, seisukohad või ideoloogiad; käitumine, kui teine osapool on teinud midagi

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

vastuvõtmatut; füüsiline agressiivsus või konflikt objektide või materiaalsete ressursside üle.

- 3) Inimese emotsioonid, kas teda valdasid positiivsed või negatiivsed emotsioonid või tunti nii positiivseid kui ka negatiivseid emotsioone.
- 4) Keda tajuti konflikti algatajana, kas küsimustikule vastaja tundis, et tema on konflikti algatanud, seda on teinud vastaspool või on süüdi mõlemad osapooled.
- 5) Osapoolte käitumine nii loo kirjutaja kui ka teise osapoolte seisukohast tajutuna loo kirjutaja poolt. Valikus oli kas loo kirjutaja või teine osapool oli agressiivne ja kehtestas ennast jõuliselt või surus oma tahtmist läbi; kas tegemist oli prosotsiaalse käitumisega, milles olid läbirääkimine ja kompromiss; kas üks osapool andis alla või sai oma tahtmise; kas tegemist oli vältimisega, kus konfliktiga ei tegeletud või oli kasutusel mitu strateegiat.
- 6) Mis tegi konflikti positiivseks kogemuseks. Selleks kasutasin vastaja enda selgitust, mis tema jaoks tegi konfliktist positiivse kogemuse ning koostas eraldi tabeli järgnevate valikutega.
 - Konflikti lahenduseni jõudmine;
 - positiivne käitumine mõlemalt osapoolelt ning lahenduse leidmisele orienteeritus;
 - enesekehtestamine ehk loo kirjutaja saavutas konflikti käigus selle, mida tahtis;
 - heaolu, suhte paranemine, üksteise paremini tundma õppimine ning suurema läheduse saavutamine;
 - õpikogemus seal hulgas ka see kui õpitakse teise inimese kohta midagi negatiivset;
 - põnev kogemus või seik ning põnev oli konflikti lahendada.
- 7) Mis tegi konflikti negatiivseks. Selleks koostas samuti eraldi tabeli vastavalt vastaja enda selgitusele, mis tegi tema jaoks negatiivse kogemuse ning valikus olid:
 - konflikt ei saanud lahendust;
 - negatiivne käitumine mõlemalt osapoolelt, emotsionaalne ja ebaratsionaalne käitumine, vähene üksteise mõistmine;
 - negatiivne käitumine teiselt osapoolelt, kus teine osapool ei olnud mõistlik seal hulgas ka vältis konflikti;
 - tugevad negatiivsed emotsioonid nagu solvumine, sõnadega haiget tegemine, ründamine, ülekohus;

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

- isiklikuks minemine ja põhiküsimusest eemaldumine, isiku ründamine ja varasemate ning muude probleemide või küsimuste sisse toomine;
- eskaleerumine, mille käigus sama konflikt kordub või on pikaajaline;
- suhte kahjustumine või oht sellele;
- enesehinnangu, enesekindluse kahjustumine või kahju indiviidile;
- konflikt ei õpetanud midagi ja kumbki ei saa sellest midagi;
- üllatav, arusaamatu või äkitselt tekkinud;
- teises osapooles pettumine või nende kohta negatiivse;
- kahetus oma käitumise pärast ja suutatus ennast piisavalt hästi väljendada.

Uuringu eetiline külg

Kõik uuringus osalejad osalesid vabatahtlikkuse alusel. Osalejatele saadeti küsimustik ning juhul kui osaleja ei soovinud küsimustele vastata oli tal võimalus küsimus pooleli jätta ning mitte uuringus osaleda. Uuringus kogutud andmed on anonüümsed. Saadud andmed on konfidentsiaalsed ning neid kasutatakse ainult antud uurimistöös.

Tulemused

Konflikti hindamise põhjused

Põhjuseid iga konflikti puhul, miks vastaja tõlgendas konflikti positiivse või negatiivsena oli enamasti mitu. Järgnevalt toon välja põhjused selles järjekorras mida vastati kõige rohkem ning iga põhjuse juures mõne näite, mille põhjal konflikti nii hinnati.

Konflikti hinnati positiivse kogemusena järgnevatel juhtudel:

- 1) Konflikti tegi positiivseks see kui mõlemad osapooled käituvad positiivselt ja on lahendusele orienteeritud, valmis läbi rääkima ja jäävad rahulikuks (22 vastajat). Näitena toodi välja, et peeti läbirääkimisi; osalejad jäid rahulikuks; mõlemad osapooled arvestasid üksteisega.
- 2) Konfliktist õppimise kogemus seal hulgas see, et õpiti midagi negatiivset teise kohta (18 vastajat). Näitena toodi välja, et õpiti enda kohta kuidas konfliktiolukorras paremini toime

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

tulla; õpiti et sõpra ei saa usaldada; õpiti et alati peab ootamatusteks valmis olema; õpiti paremini kommunikeerima et konflikte vältida.

- 3) Suhte paranemine ning heaolu pärast konflikti (17 vastajat). Näitena toodi välja, et pärast konflikti oli inimeste vahel suurem usaldus; nad said paremateks sõpradeks või partneriteks kui olid enne konflikti, sest mõistavad tänu konfliktile üksteist rohkem.
- 4) Konflikti lahenduseni jõudmine (16 vastajat). Näitena toodi, et mõlemad osapooled vabandasid ja jõudsid ühisele arusaamisele lahendusest; mõlemad osapooled võitsid lahenduse käigus.
- 5) Põnev kogemus või huvitav kogemus konflikti lahendamisel (5 vastajat). Näitena toodi välja, et saadi ennast konfliktiolukorras proovile panna; põnev oli kuulata teise osapoole seisukohti; konflikt toimus ebatavalises olukorras, millest oli hiljem põnev rääkida.
- 6) Enesekehtestamine ehk loo kirjutaja saavutas konfliktis oma tahtmise (2 vastajat). Näitena toodi välja, et vaidluse käigus jäi peale loo kirjutaja seisukoht ja soov.

Konflikti hinnati negatiivse kogemusena järgnevatel juhtudel:

- 1) Negatiivne käitumine teiselt osapoolelt, kus teine osapool ei olnud mõistlik, vältis konflikti või süüdistas (35 vastajat). Näitena toodi välja, et teine osapool ründas ilma näilise põhjusega; teine osapool väänas sõnu; teine osapool eeldas loo kirjutajalt negatiivset käitumist mida tegelikkuses ei toimunud.
- 2) Tugevad negatiivsed emotsioonid, mis olid seotud solvumise, ründamise ja sõnadega haiget tegemisega (25 vastajat). Näitena toodi välja, et solvati ja halvustati teise käitumist ilma põhjusega; tehti ülekohut nõrgemale osapoolele; tehti sõnadega tugevalt haiget.
- 3) Teises osapooles pettumine või nende kohta negatiivse õppimine (12 vastajat). Näitena toodi välja, et teine osapool käitus olukorras negatiivselt, kuigi pole seda varem teinud; teine osapool muutus ootamatult sõjakaks; teises osapooles pettuti, sest tunti, et ei käitunud õiglaselt.
- 4) Konflikt ei saa lahendust (11 vastajat). Näitena toodi välja, et kumbki osapool ei andnud järele ja ei jõutud üksmeelele konflikti lahenduse osas; inimesed lõpetasid konflikti tõttu üksteisega suhtlemise ära ja konflikt jäi lahenduseta.

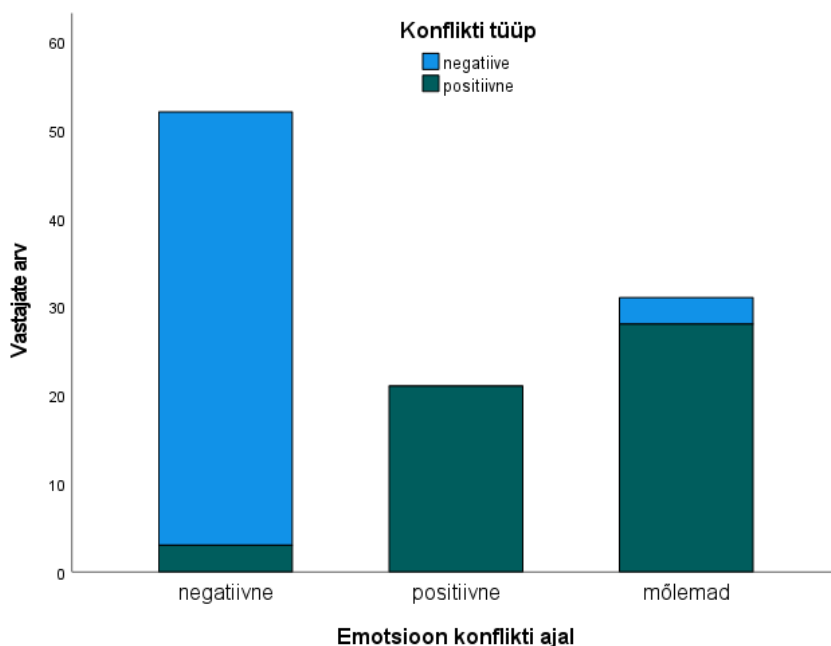
KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

- 5) Suhte kahjustumine või oht sellele (10 inimest). Näitena toodi välja, et pärast konflikti ei suhtle osapooled enam üksteisega; kogu sõpruskond lõpetas omavahelise suhtlemise; sõpruse lõppemine oli väga lähedal, aga konflikt siiski lahendati.
- 6) Isiklikuks minemine, kus minnakse põhiküsimusest eemale ja rünnatakse isikut ennast ja tuuakse sisse muid küsimusi (10 vastajat). Näitena toodi välja, et rünnati inimese isikuomadusi või käitumist ilma, et see oleks asjasse puutuv; toodi välja vanad probleemid, mis ei puutunud konkreetsetesse olukorda.
- 7) Negatiivne käitumine mõlemalt osapoolelt, milles oli vähene üksteise mõistmine, oma perspektiivi kinni jäämine ja ebaratsionaalne käitumine (7 vastajat). Näitena toodi välja, et osapooled ei olnud nõus üksteist ära kuulama; osapooled karjusid ning segasid vahele kui teine osapool üritas midagi selgitada; ei leitud ühist arusaama ja ei mõistetud mida teine soovib.
- 8) Enesehinnangu või enesekindluse kahjustumine ning kahju indiviidile (6 vastajat). Näitena toodi välja, et teine inimene ütleb negatiivseid asju pärast, mida inimene ei usu enam endasse; inimene langes masendusse või tundis ennast väärtusetuna.
- 9) Konflikti eskaleerumine ja sama küsimuse üle korduv või pikaajaline konflikt (5 vastajat). Näitena toodi igapäevaste asjade üle väike konflikt, mis küll lahendatakse ära, aga mõne aja pärast tekib uuesti sama konflikt; konflikt kestab mitu aastat ja ajaga ainult süveneb, sest selle lahendamiseks ei tegeleta aktiivselt.
- 10) Kahetsus oma käitumise pärast seal hulgas suutmatus ennast piisavalt hästi väljendada (5 vastajat). Näitena toodi, et lasti ennast konfliktist liigselt mõjutada; ei suudetud enda seisukohta piisavalt selgelt väljendada.
- 11) Konflikt ei õpetanud midagi ning kumbki osapool ei saanud sellest midagi (4 vastajat). Näitena toodi välja, et kumbki osapool ei andnud oma seisukohas alla ning kumbki ei võitnud olukorrast; tegemist oli sellise tüliga, mille ära hoidmine oleks lihtne olnud, aga osapooled polnud nõus ja tegid olukorra keerulisemaks.
- 12) Konflikt oli üllatav ja äkitselt tekkinud ning ei saadud aru miks see tekkis (3 vastajat). Näitena toodi välja, et teine osapool ründas täiesti ootamatult ja ei saadud aru, miks konflikt tekkis; ootamatu negatiivne üllatus kui keegi muudab viimasel hetkel oma otsust, mis tekitab konflikti.

Emotsioonid erinevate konfliktitüüpide ajal

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

Olenevalt konfliktitüübist vastavalt positiivse või negatiivsest tõlgendatud sõltus ka vastaja emotsioon. Selle leidmiseks tein t-testi kahe sõltumatu muutujaga (*Independent Samples T Test*), milles võrdlesin vastajate emotsioone positiivse ja negatiivse konflikti ajal. Emotsioonide erinevus oli statistiliselt oluline ($t(95,849) = 12,776, p < 0,005$). Negatiivse konflikti korral valdasid negatiivsed emotsioonid ning positiivse konflikti korral positiivsed emotsioonid. Joonisel 1 on märgata, et negatiivse konflikti korral oli mõningal määral ka positiivseid emotsioone. Positiivse konflikti korral ainult negatiivseid emotsioone ei olnud, küll aga oli suurel määral mõlemaid emotsioone ehk nii positiivseid kui ka negatiivseid. Seega võib öelda, et negatiivse konflikti korral domineerivad negatiivsed emotsioonid, aga positiivse korral võivad esineda nii positiivsed kui ka negatiivsed.



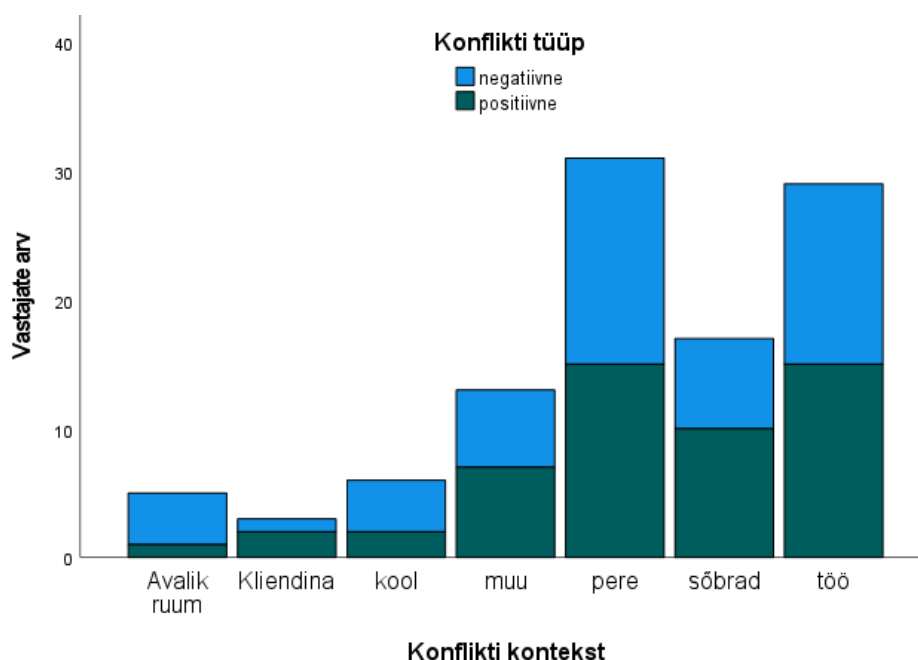
joonis 1. Emotsioonid konfliktitüüpide ajal.

Konflikti kontekst

Konfliktid võivad toimuda erinevates kohtades ning olukordades. Vastavalt sellele võib sõltuda ka see, kas konflikti tajutakse positiivse või negatiivsest. Joonisel 2 on näidatud kohad, kus konfliktid aset leidsid, kas avalikus ruumis, kliendina kuskil asutuses, koolis, peres, sõpradega, töö juures või mujal. Lisaks sellele on joonisel märgitud, kuidas konflikti hinnati ehk kas positiivsest või negatiivsest. On näha, et suurel määral on igas toimumise kohas võrdselt olnud nii positiivseid

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

kui ka negatiivseid emotsioone. Tegin t-testi kahe sõltumatu muutujaga (*Independent Samples T Test*), milles võrdlesin positiivset ja negatiivset konfliktitüüpi ning konflikti toimumise konteksti. Küll aga ei olnud erinevate konflikti tüüpide vahel statistilist olulisust ($t(102) = 1,025$, $p = 0,308$). Seega minu uurimus ei kinnita ega lükka ümber, et sõltuvalt konflikti toimumise kontekstist muutuks see, kuidas seda hinnatakse.

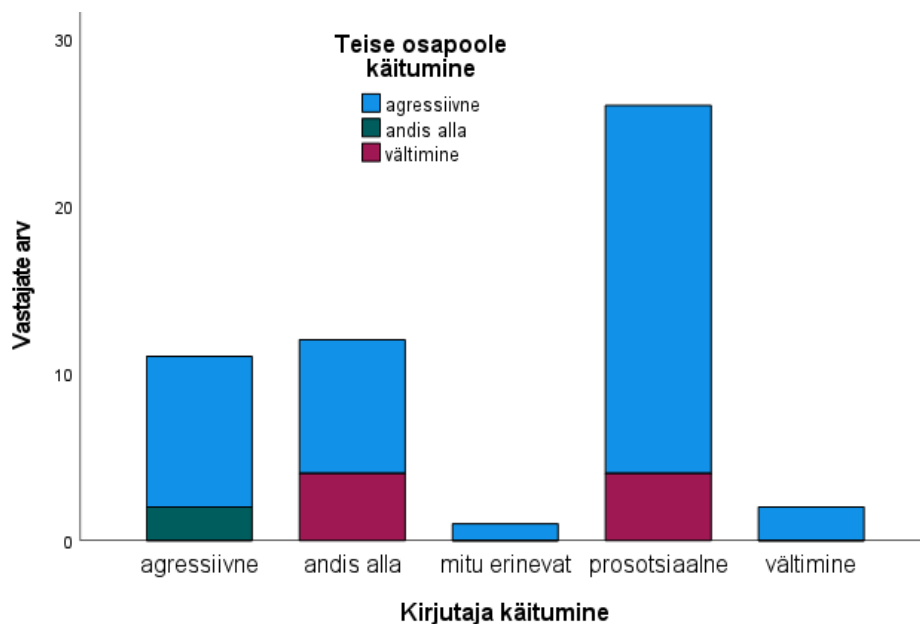


joonis 2. Konflikti kontekst ja tüüp.

Osapoolte käitumine konflikti ajal

Konflikti tõlgendamisel oli üheks teguriks osapoolte käitumine, millest sõltus see, kuidas konfliktikogemust hinnati. Joonisel 3 on näha, et negatiivsena hinnatud konflikti puhul ei tajutud teise osapoole puhul prosotsiaalset käitumist, vaid kõige rohkem oli tegemist agressiivse käitumisega. Lisaks sellele kasutas teine osapool ka konflikti vältimist või andis alla ning ei soovinud probleemiga tegeleda. Kirjutaja seevastu kasutas lisaks agressiivsele, vältimisele ja alla andmisele ka prosotsiaalset käitumist või mitut erinevat käitumist korraga.

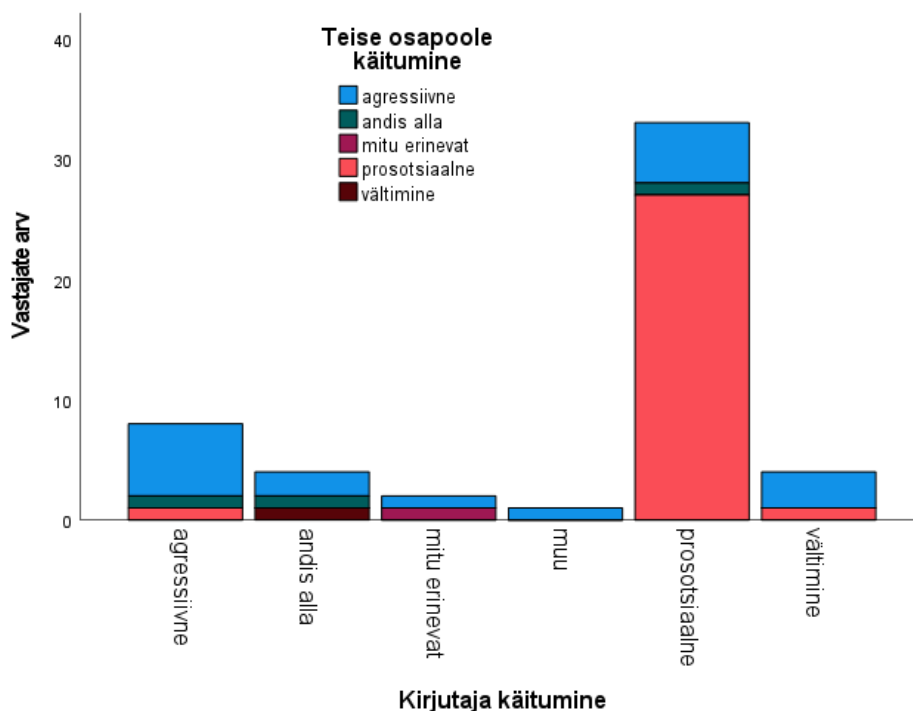
KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE



joonis 3. Negatiivsena hinnatud konflikt.

Negatiivse konfliktikogemuse korral oli oluliseks teguriks eelkõige teise osapoole käitumine. Positiivse konfliktikogemuse korral aga olid olulised aga mõlema osapoole käitumised. Vastavalt positiivselt ja negatiivselt hinnatud kogemusele olid ka käitumised erinevad. Joonisel 4 on näha, kuidas käitusid osapooled positiivse konfliktikogemuse korral. Märkimisväärselt rohkem kasutasid mõlemad osapooled prosotsiaalset käitumist ehk olid lahendusele orienteeritud. Positiivset käitumist mõlemalt osapolelt hinnati ka põhiliseks teguriks, miks konfliktikogemus oli positiivne.

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE



Joonis 4. Positiivsena hinnatud konflikt.

Tulemused näitavad seda, et kõige olulisemaks teguriks konfliktikogemuse hindamisel on osapoolte käitumine. Negatiivseks teeb kogemuse eelkõige see kui teine osapool käitub negatiivselt ning positiivseks eelkõige see kui mõlemad osapooled käituvad positiivselt.

Arutelu ja järeldused

Minu uurimus käsitleb seda, kuidas täiskasvanud hindavad oma konfliktikogemusi. Mille põhjal nad hindavad seda kogemust kas positiivse või negatiivsena ning kuidas oma kogemust kirjeldavad. Hüpooteesiks oli see, et konfliktist teeb positiivse kogemuse eelkõige see, et osapooled jõuavad konflikti lahenduseni. Negatiivseks teeb konfliktikogemuse aga eelkõige see kui tuntakse, et konflikt ei saanud õiglast lahendust ning konfliktist pigem kaotati kui võideti midagi.

Uuringus leitud tulemused ei kinnitanud seda, et positiivse kogemuse põhjus on eelkõige lahenduseni jõudmine. Positiivse konfliktikogemuse hindamisel peetakse kõige olulisemaks seda, kuidas osapooled käituvad. See aga ei tähendaks, et lahenduseni jõudmine poleks oluline, sest see ei jäänud palju maha esimese tulemuse saanud valikust. Sama kehtib ka negatiivse konfliktikogemuse kohta, et olulisemaks peeti käitumist, sest kõige rohkem vastati, et negatiivseks tegi kogemuse eelkõige negatiivne käitumine teiselt osapoolelt. Seda, et konflikt jäi lahenduseta ning kogu olukorras pigem kaotati kui võideti toodi küll vastajate poolt välja, aga mitte nii suurel

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

määral, et see kinnitaks hüpoteesi ja oleks põhiliseks põhjuseks konflikti hindamisel.

Varasemalt on leitud et inimesed tõlgendavad konflikte eelkõige läbi erinevate vaadete, väärtuste, uskumuste, võimete või isiksuste kaudu (Swann jt, 2004). Seda kinnitab ka minu uurimus sest see, kuidas inimesed konflikte kirjeldasid ning selgitasid miks konflikt tekkis lähtus suurel määral nendest näidetest. Konflikti tõlgendamiseks on oluline teada ka seda, kus konflikt aset leidis ning on leitud, et väga suur osa täiskasvanutevahelistest konfliktidest toimub töökeskkonnas (Oore jt, 2015). Seda kinnitavad osaliselt ka minu tulemused, sest kõige rohkem konflikte leidis aset perekeskkonnas millele järgnes väga väikse vahega töökeskkond.

Kuna kõige rohkem sõltub konflikti tõlgendamine just osapoolte käitumisest ning sellest kuidas tajuti teise käitumist, siis on konfliktikäitumisel suur roll. Negatiivseteks konfliktikäitumisteks on peetud vähest kompromissi tegemist, interaktsioonilist reaktiivsust ehk kaaslase suhtes agressiivselt käitumist, enda tahtmise peale surumist (Quickert jt, 2020) ning kritiseerimist ja süüdistamist (LaMotte jt, 2017). Need kõik viitavad teise osapoolle negatiivsele käitumisele ning just see oli ka peamine põhjus, miks konflikti hinnati negatiivse kogemusena. Positiivseks konfliktikäitumiseks peetakse näiteks teise vaatenurga mõistmist (LaMotte jt, 2017) ning just positiivne käitumine mõlemalt osapoolelt oli see mida hinnati kõige rohkem positiivse konfliktikogemuse puhul.

Töö alguses plaanisin uurida ka seda, millised on meeste ja naiste vahelised erinevused konfliktikogemuse hindamisel ning kas sarnaseid konflikte võidakse erinevalt tõlgendada. Kuna vastajate arv meeste ja naiste vahel ei olnud piisavalt võrdne jäi see osa uurimusest välja, sest vastasel juhul ei oleks tulemused olnud piisavalt põhjendatud. Kuigi tegemist oli täiskasvanute konfliktikogemuste hindamisega, siis plaanisin uurida ka vanuselisi erinevusi täiskasvanute vahel, kuidas hindavad konflikte nooremad ja vanemad täiskasvanud. Kuna vastajate arv ei olnud piisavalt suur ning erinevas vanuses inimesi polnud piisavalt palju, et kinnitada vanuselisi erinevusi jäi ka see osa tööst välja.

Minu töö võimaldab näha seda, mis on põhjused, miks täiskasvanud hindavad oma konfliktikogemusi kas positiivsete või negatiivsetena. Kuna varasemalt on leitud, et konflikte hinnatakse pigem negatiivse kogemusena ning valdavad on negatiivsed emotsioonid (Baumeister, 1990), siis võimaldab minu töö näha seda, et konfliktid ei pea alati olema negatiivsed, vaid inimestel võib seoses konfliktidega olla ka positiivne kogemus ning positiivsed emotsioonid. See

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

võib inimestel rohkem aidata keskenduda positiivsele ning hinnata enda jaoks oluliseks just positiivset, mis konfliktist saadi ning miks konflikti toimumine hea oli.

Tulenevalt uuringu valimist ei saa uuringu põhjal teha väga suuri ja olulisi järeldusi, sest see nõuaks suuremat valimit. Suurem valim võimaldaks täiendada ka soolisi ja vanuselisi erinevusi konfliktikogemuse hindamisel. Kindlasti on seda teemat võimalik edasi uurida ning mõista paremini mille põhjal ja kuidas täiskasvanud oma konfliktikogemusi hindavad. Piiranguteks edasise uurimuse juures võivad olla inimeste vähene soov uurimuses osaleda, sest tegemist on pigem isiklike küsimustega, mida kõik ei pruugi soovida jagada. Kuna vastused eeldavad pikalt kirjutamist, siis võivad inimesed öelda, et neil pole aega küsitlusele vastamiseks. Edasise uurimuse variandiks võib olla ka meetodi muutmine selles osas. Üheks võimaluseks on teha vastajatega intervjuu, mis võimaldaks saada veel põhjalikemaid vastuseid saada ja küsida täpsustavaid küsimusi. Sellega võib aga kaasneda oht, et inimesed ei soovi intervjuus osaleda, sest sellisel juhul ei ole nad nii anonüümsed kui kirjutades. Teiseks variandiks on teha valikvastustega küsimused, milles inimene ei pea kirjeldama konflikti ennast, vaid mõtleb ühe konflikti peale ning vastab ette antud variantidele, mis tegi konfliktist tema jaoks positiivse või negatiivse kogemuse. Sellised vastused lihtsustaksid edasist andmeanalüüsi ja võimaldaksid vastajatel kiiremini uurimusele vastata. Küll aga võib sellise meetodi korral märkimata võib jääda mõni oluline detail, sest seda pole variantides.

Kokkuvõte

Uuringu käigus küsiti inimeste käest, kuidas nad hindavad oma konfliktikogemusi ning kas nad hindavad oma konfliktikogemusi positiivsete või negatiivsetena. Tulemused kinnitavad seda, et konfliktid ei ole seotud ainult negatiivsete emotsioonidega nagu varasemalt on palju arvatud, vaid seda, et konflikti käigus võivad esineda ka positiivsed emotsioonid ning konfliktikogemus võib olla positiivne. Kogemuse hindamisel positiivse või negatiivsetena ei ole suurimaks teguriks see, kas konflikt saab lahenduse, vaid see kuidas osapooled konflikti ajal käituvad. Osapoolte positiivse käitumise korral hindavad inimesed konfliktikogemust eelkõige positiivseks ning teise osapoolte negatiivsel käitumisel eelkõige negatiivseks kogemuseks.

Kirjanduse loetelu

- Baumeister, R. F., Stillwell, A., & Wotman, S. R. (1990). Victim and Perpetrator Accounts of Interpersonal Conflict: Autobiographical Narratives About Anger. *Journal of Personality & Social Psychology*, 59(5), 994–1005. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.5.994>
- Campbell, L., & Moroz, S. (2014). Humour Use Between Spouses and Positive and Negative Interpersonal Behaviours During Conflict. *Europe's Journal of Psychology*, 10(3), 532–542. <https://doi.org/10.5964/ejop.v10i3.763>
- Dalton, D. R., & Cosier, R. A. (1991). Introduction to the Special Issue on Positive Conflict -- Conflict and Employees: The Right and Processes to be Heard. *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 4(1), 1–5. <https://doi.org/10.1007/BF01390433>
- Deutsch, M. (1983). Conflict Resolution: Theory and Practice. *Political Psychology*, 4(3), 431–453. <https://doi.org/10.2307/3790868>
- Feiring, C., Simon, V. A., & Markus, J. (2018). Narratives About Specific Romantic Conflicts: Gender and Associations With Conflict Beliefs and Strategies. *Journal of Counseling & Development*, 96(3), 254–266. <https://doi.org/10.1002/jcad.12200>
- LaMotte, A. D., Khalifian, C. E., & Barry, R. A. (2017). Newlyweds' perceptions of partner conflict behaviors and change in intimate safety over time. *Journal of Family Psychology*, 31(1), 123–128. <https://doi.org/10.1037/fam0000244>
- Leuchtmann, L., Milek, A., Bernecker, K., Nussbeck, F. W., Backes, S., Martin, M., Zemp, M., Brandstätter, V., & Bodenmann, G. (2018). Temporal dynamics of couples' communication behaviors in conflict discussions: A longitudinal analysis. *Journal of Social and Personal Relationships*. <https://doi.org/10.1177/0265407518806582>
- Oore, D. g. (1), LeBlanc, D. e. (1), & Leiter, M. p. (2). (2015). Individual and Organizational Factors Promoting Successful Responses to Workplace Conflict. *Canadian Psychology*, 56(3), 301–310. <https://doi.org/10.1037/cap0000032>
- Quickert, R. E., & MacDonald, T. K. (2020). Being in the Moment So You Can Keep Moving Forward: Mindfulness and Rumination Mediate the Relationship between Attachment Orientations and Negative Conflict Styles. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6472. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186472>

- Rispens, S., & Demerouti, E. (2016). Conflict at Work, Negative Emotions, and Performance: A Diary Study. *Negotiation and Conflict Management Research*, 9(2), 103–119. <https://doi.org/10.1111/ncmr.12069>
- Rizkalla, L., Wertheim, E. H., & Hodgson, L. K. (2008). The roles of emotion management and perspective taking in individuals' conflict management styles and disposition to forgive. *Journal of Research in Personality*, 42(6), 1594–1601. <https://doi.org/10.1016/j.jrp.2008.07.014>
- Sadurska, M. Z. (2011). Morality and Communication in Conflict Situations: On Positive and Negative Perception of a Person Involved in a Conflict. *International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 5(11), 321–333. <https://doi.org/10.18848/1833-1882/CGP/v05i11/51943>
- Shook, Christopher L. & G. Tyge Payne, & Kathleen E. Voges. (2005). The “What” in Top Management Group Conflict: The Effects of Organizational Issue Interpretation on Conflict Among Hospital Decision Makers. *Journal of Managerial Issues*, 17(2), 162–177.
- Swann, W. B., Polzer, J. T., Seyle, D. C., & Ko, S. J. (2004). Finding Value in Diversity: Verification of Personal and Social Self-Views in Diverse Groups. *Academy of Management Review*, 29(1), 9–27. <https://doi.org/10.5465/amr.2004.11851702>
- Theodorou, A., Livi, S., Alessandri, G., Pierro, A., & Caprara, G. V. (2019). I don't feel positive, but you are: Every issue can be settled! The role of self and others' positivity in the perception of intragroup conflict at work. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00502-8>
- Tjosvold, D. (2008). The Conflict-Positive Organization: It Depends upon Us. *Journal of Organizational Behavior*, 29(1), 19–28.
- Todorova, G., Bear, J. B., & Weingart, L. R. (2014). Can conflict be energizing? A study of task conflict, positive emotions, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 99(3), 451–467. <https://doi.org/10.1037/a0035134>
- Vihma, Ü. (2006) Inimene konfliktide keskel. Tallinn: Äripäeva Kirjastus
- Zhang, Y. B., Harwood, J., & Hummert, M. L. (2005). Perceptions of Conflict Management Styles in Chinese Intergenerational Dyads. *Communication Monographs*, 72(1), 71–91. <https://doi.org/10.1080/0363775052000342535>
- Zinchenko, A., Obermeier, C., Kanske, P., Schröger, E., & Kotz, S. A. (2017). Positive emotion impedes emotional but not cognitive conflict processing. *Cognitive, Affective, & Behavioral Neuroscience*, 17(3), 665–677.

KONFLIKTIKOGEMUSE HINDAMINE

Käesolevaga kinnitan, et olen korrektselt viidanud kõigile oma töös kasutatud teiste autorite poolt loodud kirjalikele töödele, lausetele, mõtetele, ideedele või andmetele.

Olen nõus oma töö avaldamisega Tartu Ülikooli digitaalarhiivis DSpace.

Ingrid Kirp