ПВНЗ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

КАФЕДРА **Практичної психології та соціальних технологій**
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ **053 “Психологія”**
ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА **“Практична психологія”**

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

ТЕХНІКИ ТРЕНІНГУ З ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

на базі кафедри практичної психології та соціальних технологій Європейського університету м. Київ

Магістрантка _____ Фанта Євгенія Володимирівна
(підпис студента)

Науковий
керівник _____ Максимов М.В.
(підпис наукового керівника) доктор психологічних наук, професор

Допущено до захисту “ ” 2024 р.

Завідувач кафедри _____ Абрамян Н.Д.
(підпис) завідувач кафедри практичної психології та соціальних технологій, кандидат психологічних наук, доцент

Декан факультету_____ Кошіль О.П.
(підпис)

Завідувач
навчальної частини_____ Козинець А.О.
(підпис)

Київ – 2024

ПВНЗ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

КАФЕДРА **Практичної психології та соціальних технологій**

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ **053 “Психологія”**

ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА **“Практична психологія”**

ЗАВДАННЯ

на випускну кваліфікаційну магістерську роботу студентці:

Фанта Євгенії Володимирівни

1. **Тема роботи** Техніки тренінгу з покращення навичок управління конфліктами

2. **Затверджена наказом по університету від “08 ” 03 2024р.№ 16**

3. **Цільова установка на вихідні дані до роботи:** Розробити та апробувати соціально-психологічний тренінг, спрямований на покращення навичок управління конфліктами.

4. **Перелік графічного матеріалу (з точним визначенням обов’язкових креслень):** таблиць 1, рисунків 5.

5. **Консультанти по роботі, із зазначенням розділів, що їх стосуються:**

Розділ	Науковий керівник	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання отримав
1.	Максимов Микола Володимирович, доктор психологічних наук, професор		
2.	Максимов Микола Володимирович, доктор психологічних наук, професор		
3.	Максимов Микола Володимирович, доктор психологічних наук, професор		

6. Зміст випускної кваліфікаційної магістерської роботи (перелік питань)

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1. Теоретичний аналіз проблеми конфлікту в сучасних вітчизняних та західних психологічних дослідженнях

1.2. Проблема конфліктності особистості у психології

1.3.Характеристика соціально-психологічних факторів впливу на регулювання конфліктів

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ЯК ЗАСІБ З ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

2.1. Поняття соціально-психологічного тренінгу

2.2. Можливості використання соціально-психологічного тренінгу з підлітками

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ З ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

3.1. Організація, обґрунтування та опис методик дослідження

3.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження та формуючого експерименту з розвитку навичок управління конфліктами

3.3.Соціально-психологічні рекомендації щодо регулювання і попередження конфліктів

7. Календарний план виконання випускної кваліфікаційної магістерської роботи

Номер	Назва етапів випускної кваліфікаційної магістерської роботи	Термін виконання етапів випускної кваліфікаційної магістерської роботи	
		За планом	Фактично
1.	Обрання теми випускної кваліфікаційної магістерської роботи (ВКМР)	12.02.24 – 23.02.24	23.02.24
2.	Опрацювання літератури та інших джерел для написання ВКМР	11.03.24 – 12.04.24	12.04.24
3.	Виконання 1 розділу ВКМР	15.04.24 – 17.05.24	17.05.24
4.	Виконання 2 розділу ВКМР	20.05.24 – 21.06.24	21.06.24
5.	Виконання 3 розділу ВКМР,	05.08.24 – 27.09.24	27.09.24
6.	Передзахист та проведення перевірки на плагіат	14.10.24 – 25.10.24	18.10.24
7.	Відгук керівника, рецензія	04.11.24 – 08.11.24	8.11.24

8. Дата видачі завдання “ 11” 03 2024 р

Керівник _____
(підпис)

Завдання прийняв до виконання _____
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП 6

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ 10

1.1. Теоретичний аналіз проблеми конфлікту в сучасних вітчизняних та західних психологічних дослідженнях 10

1.2. Проблема конфліктності особистості у психології 32

1.3.Характеристика соціально-психологічних факторів впливу на регулювання конфліктів 36

Висновки до розділу 1 41

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ЯК ЗАСІБ З ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ 43

2.1. Поняття соціально-психологічного тренінгу 43

2.2. Можливості використання соціально-психологічного тренінгу з підлітками 48

2.3. Програма тренінгу забезпечення покращення навичок управління конфліктами 52

Висновки до розділу 2 55

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ З ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ 57

3.1. Організація, обґрунтування та опис методик дослідження 57

3.2. Аналіз результатів емпірічного дослідження та формуючого експерименту з розвитку навичок управління конфліктами 62

3.3.Соціально-психологічні рекомендації щодо регулювання і попередження конфліктів 78

Висновки до розділу 3 81

ВИСНОВКИ 84

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ 87

ДОДАТКИ 96

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі, що характеризується високими темпами розвитку та постійними змінами, зростає кількість конфліктних ситуацій як у професійному середовищі, так і в повсякденному житті. Конфлікти можуть виникати внаслідок різних причин – від особистих розбіжностей до складних соціальних і політичних питань. В умовах глобалізації, де комунікація відбувається між людьми з різних культур та поглядів, управління конфліктами стає все більш складним і важливим завданням.

Управління конфліктами тісно пов'язане з емоційною інтелігентністю та здатністю керувати своїми емоціями і емоціями інших людей. У сучасному бізнесі, де командна робота і співпраця є ключовими факторами успіху, навички ефективного управління конфліктами набувають стратегічного значення. Розвиток цих навичок через спеціалізовані тренінги сприяє підвищенню продуктивності праці, покращенню робочої атмосфери та зниженню рівня стресу.

Традиційні методи навчання часто не забезпечують достатнього рівня практичних навичок для ефективного управління конфліктами. Тренінги, що базуються на активних методах навчання, таких як рольові ігри, моделювання ситуацій і групові обговорення, надають можливість учасникам не тільки теоретично ознайомитися з основами управління конфліктами, але й відпрацювати практичні техніки в реальних умовах. Це значно підвищує ефективність навчального процесу та сприяє глибшому засвоєнню матеріалу.

Ефективне управління конфліктами може суттєво зменшити соціальні та економічні втрати, пов'язані з конфліктами на робочих місцях і в суспільстві в цілому. Зниження рівня конфліктів веде до покращення загальної атмосфери в колективах, що, у свою чергу, підвищує продуктивність, зменшує кількість звільнень та покращує репутацію організації.

Дослідження з покращення технік управління конфліктами, особливо в контексті тренінгових програм, є важливим і актуальним для розвитку сучасної психології, педагогіки та менеджменту. Воно сприятиме розробці нових підходів до навчання та підвищення кваліфікації, що може бути корисним для широкого кола спеціалістів, від менеджерів до психологів і педагогів.

Проблема конфлікту давно розробляється і у вітчизняній психології. У психологічних працях, присвячених конфліктам, переважають роботи з загальної теорії конфліктів, по дослідженню конфлікту, дослідження структури, характеристик і динаміки, психологічних характеристик конфліктних (Н.Д. Абрамян, Т.І. Белавіна, С.В. Максимов, А.М. Гриненко, В.Л. Паньковець та ін.).

Аналіз наукових досліджень свідчить про зростаючий інтерес до проблеми пошуку соціально-психологічних чинників регулювання конфліктів, які забезпечать розв'язання протиріч між існуючою потребою загальної психології у дослідженні проблеми конфлікту і недостатньою розробленістю психологічних засобів його регулювання.

Виходячи з високої практичної значущості даної проблеми, її актуальності для сучасних умов і недостатньої розробленості, була визначена тема даного дослідження: *«Техніки тренінгу з покращення навичок управління конфліктами».*

Мета дослідження: розробити та апробувати соціально-психологічний тренінг, спрямований на покращення навичок управління конфліктами.

Об'єкт дослідження: навички управління конфліктами.

Предмет дослідження: техніки тренінгу з покращення навичок управління конфліктами.

Актуальність теми, сформована мета дослідження зумовили постановку та розв’язання наступних **завдань дослідження**:

1. Провести теоретичний аналіз проблеми конфлікту та конфліктності особистості у вітчизняній та зарубіжній психології.

2. Проаналізувати психолого-педагогічні програми профілактики конфліктності у підлітковому віці.

3. На емпіричному рівні визначити схильність до конфліктності особистості.

4. Розробити соціально-психологічний тренінг, спрямований покращення навичок управління конфліктами та оцінити його ефективність.

Для вирішення поставленої наукової проблеми та сформульованих завдань були застосовані наступні **методи дослідження:**

- *теоретичні:* аналіз, систематизація, узагальнення, порівняння, класифікація;
- *емпіричні:* спостереження, бесіда, тестування;
- *методи обробки та інтерпретації даних*: методи математичної обробки результатів та їх інтерпретації.

З даної проблеми проведене дослідження із застосуванням наступних **психодіагностичних методик:**

- «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К.Томаса;
- «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса – А.Дарки.
- Вивчення якісного компонента життєвих перспектив – «Шкала суб'єктивної оцінки рівня задоволеності якістю життя» (автор Р. Еліот).

Теоретичне значення дослідження полягає в аналізі основних напрямів у вивченні соціально-психологічних чинників регулювання конфліктів. Визначено психологічні засоби вирішення конфлікту. Доведено ефективність впливу соціально-психологічних засобів на регулювання конфлікту.

Практичне значення даного дослідження полягає в тому, що розроблена психолого-педагогічна програма соціально-психологічного

тренінгу може використовуватися як інструмент психопрофілактики у підлітковому середовищі.

Організація і база дослідження. Дослідження проводилось на базі кафедри практичної психології та соціальних технологій Європейського університету м. Київ. Загальна кількість досліджуваних становила 32 особи. Вік обстежуваних 19-28 років. Серед 32 досліджуваних 10 чоловіків та 22 жінки.

Апробація дослідження. Зміст та основні результати магістерського дослідження обговорювались автором у XXV науково-практичній конференції студентів, аспірантів та молодих вчених «Україна XXI століття: тенденції та перспективи розвитку» (м. Київ, 10.10.2024 р.) та опубліковані тези на тему *«Соціально-психологічні основи ефективного управління конфліктами».*

Структура та об'єм роботи. Магістерська кваліфікаційна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, таблиць 1, рисунків 5.

Загальний зміст складає 114 сторінок. Основний текст роботи – 80 сторінки. Список використаних джерел включає 79 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1. Теоретичний аналіз проблеми конфлікту в сучасних вітчизняних та західних психологічних дослідженнях

Конфлікт є міждисциплінарним предметом дослідження, що розглядається з різних перспектив, таких як філософія, політологія, право, педагогіка, військова справа, математика, економіка та інші. У науковій літературі конфлікт визначається як категорія, яка має філософський, соціологічний та психологічний аспекти. В етиці та філософії особлива увага приділяється моральним конфліктам, які характеризуються як ситуації морального вибору. У таких ситуаціях людина стикається з внутрішнім протиріччям, коли реалізація однієї моральної норми призводить до порушення іншої, що також має для неї певну цінність [43, с. 15].

У соціології соціальний конфлікт розглядається як зіткнення сторін, намірів та енергій, що представляє найвищу стадію розвитку протиріч у відносинах між особами, соціальними групами та суспільством у цілому. Він характеризується посиленням протилежних тенденцій і інтересів між різними соціальними групами та суб’єктами.

З точки зору соціальної психології, конфлікт визначається як усвідомлене зіткнення або протиборство, в якому беруть участь мінімум дві особи чи групи, чиї суперечливі інтереси, цілі та типи поведінки створюють ситуацію взаємного протидії. У цьому визначенні підкреслюється гострий характер конфлікту, що супроводжується емоційними переживаннями та протистоянням між учасниками, а також залежність конфлікту від індивідуальних особливостей психіки людей. Таким чином, конфлікт у

широкому сенсі можна описати як зіткнення або протидію між людьми.

Існує кілька підходів до розуміння конфлікту. У психоаналітичному підході конфлікт розглядається як внутрішній психологічний процес. Л. Хьєлл і Д. Зіглер вважають, що основою психоаналітичного напрямку є уявлення про особистість як динамічну систему процесів, які постійно перебувають у конфлікті [69]. К. Холл і Р. Ліндслей зазначають, що «загалом усі теоретики особистості, незалежно від їхніх поглядів та переконань, погоджуються, що в особистості існують протилежні тенденції, які можуть вступати в конфлікт» [67].

Традиція вираження інтрапсихічного конфлікту як явища належить З. Фрейду. Конфлікту надається характер своєрідності через антагонізм слабкої людської природи. Психоаналіз визначає переважання внутрішнього конфлікту, який він називає «психічним конфліктом», що є «постійним елементом духовного існування людини, зумовленим нестримним зіткненням окремих потягів, бажань, психічних систем і галузей». Конфлікт є частиною людського існування і його формування супроводжує індивідуальний прогрес [2].

Для того, щоб визначити пріоритети домінуючих задоволень, люди також мають зовнішні обмеження у вигляді моральних і соціальних правил. Звідси виникають психічні конфлікти, які, з психоаналітичної точки зору, можуть бути вирішені в рамках існуючих норм, оскільки існують варіанти досягнення задоволення морально і соціально прийнятними способами. Наприклад, типовим прикладом сублімації в психоаналізі є творчість – художня, наукова тощо [4].

Різним психічним розладам людей передують конфлікти, які називають патогенними. Вони виникають тоді, коли внутрішня неволя поєднується із зовнішньою, тобто коли людина змушена відмовлятися від негайного задоволення бажань, несумісних із соціальними вимогами.

Це, на думку З. Фройда, викликає конфлікт між бажанням «Я» і

сексуальним потягом: «Не сам сексуальний потяг викликає невроз, а патологічний конфлікт, який розгортається між Я (свідомістю) або Над-Я (совістю) і сексуальним потягом» [37].

Коли сексуальні бажання придушуються, людина не здатна зрозуміти справжні причини внутрішніх конфліктів, які в ній виникають, і, відповідно, не здатна їх подолати. Важливість феноменології конфлікту в загальному психічному житті людини визначається тим, що, за Фрейдом, «конфлікти, викликані несвідомими, неприпустимими імпульсами сексуального потягу та агресії, становлять внутрішній аспект життя індивіда» [30]. Цей внутрішній конфлікт накладається на дитячий досвід людини та її стосунки з батьками. Згідно з психодинамічним напрямом, конфлікти, які не знайшли вирішення в дитинстві, є потенційно небезпечними для поведінкової патології в дорослому віці. Загальновідомою є думка Л. С. Виготського щодо поглядів З. Фрейда: «Людина є рабом свого дитинства і протягом усього життя намагається розв'язати та зняти конфлікти, створені в перші місяці свого життя» [8].

Таким чином, поведінка людини визначається її внутрішніми особливостями, а не зовнішніми обставинами, а психологічні конфлікти, які існують у несвідомому, керують поведінкою людини. Тому терапевтичні впливи мають бути спрямовані на виявлення прихованих від свідомості зерен конфлікту, а також сприяти усвідомленню людиною першопричин внутрішніх конфліктів і вирішенню проблеми на такому рівні, щоб можна було свідомо поводитися зі своїми потребами, які були неусвідомленими [50].

Більшість праць з психоаналізу вказують на те, що основною причиною психічних розладів є протиріччя між несвідомим імпульсом людини та совістю, яка ставить свої умови у вигляді заборон. Однак існують різні тлумачення самого внутрішнього конфлікту та його місця в динаміці неврозу.

Існують різні інтерпретації його місця в динаміці невротичного спектру; К. Хорні вказує на різницю у власному ставленні: «Я описав структуру неврозу, яка не суперечить принципам теорії Зиґмунда Фройда. За моїми

словами, невротичний стан, по суті, є результатом конфлікту між імпульсами інстинкту і вимогами суспільства або тим, як вони представлені в Суперего. Однак, хоча я визнаю, що конфлікт між інстинктами людини і тиском суспільства є необхідною умовою для прояву будь-якого неврозу, я не визнаю, що ця умова є достатньою. Конфлікт між людськими бажаннями і вимогами суспільства не завжди призводить до неврозу, але він може призвести до реальних життєвих обмежень, починаючи від найпростішого замовчування або придушення бажань і закінчуючи справжніми стражданнями. Виникнення неврозу відбувається лише тоді, коли цей конфлікт породжує тривогу, а спроби зменшити її, в свою чергу, призводять до захисних тенденцій.

А. Адлер розглядає поведінку людини в соціальному контексті, і, на відміну від з. Фройда, «індивідуальна психологія» вважає, що між індивідом і суспільством має існувати узгоджений союз і співпраця, і не вважає конфлікт між ними природним» [55]. Безумовно, це не означає, що конфліктів не буває. Проблему взаємодії людини з суспільством А. Адлер пов'язував з «невротичним способом буття», який, і тут А. Адлер солідаризується з класичними принципами психоаналізу, є наслідком «важкого» дитинства, для якого, серед інших характерних рис, характерні егоїзм, егоїстичність і нереалістичність співіснування з іншими. співіснування з іншими. Цей «невротичний» стиль життя, який ще називають «фальшивим», доповнюється постійною кризою самооцінки, невпевненістю в собі та підвищеною чутливістю, що, за словами Адлера, «змушує невротиків поводитися так, ніби вони живуть у ворожому середовищі» [57] і неминуче спричиняє проблеми у стосунках з іншими. неминуче спричиняє проблеми у стосунках з оточуючими.

Домінуюча думка про те, що особистість домінує у визначенні соціальної поведінки, спонукає психологів у цій галузі шукати

Психологи в цій галузі досліджують особистісні риси, стилі та типи, які призводять до формування певних життєвих сценаріїв. Хорні визнає, що

базова емоція тривоги є «культурною» за походженням, але компенсаторні стратегії, вироблені у відповідь на неї, стають частиною особистості людини і визначають її поведінку більшою мірою, ніж міжособистісні обставини. Три основні типи соціальної орієнтації - «рух до людей», «рух від людей» і «рух проти людей» - притаманні будь-якій людині і проявляються в різних ситуаціях. У невротичних пацієнтів ці типи стосунків несумісні, причому один тип стає домінуючим і пригнічує інший. Таким чином, міжособистісні конфлікти є скоріше проявом внутрішньоіндивідуальної тенденції, яку Хорні називає «рухом проти особистості», що фактично перетворюється на «базове ставлення до інших і до себе і певну філософію життя». Ця домінуюча орієнтація індивіда значною мірою визначає те, як він ставиться до інших, породжуючи бажання домінувати над іншими відповідно до своєї філософії та використовувати їх у власних цілях [12].

Хоча відповідне середовище гарантує реакцію проти появи особистості з невротичними рисами, внутрішні конфлікти не можуть бути вирішені простою зміною факторів у зовнішньому світі. Хорні зазначає, що «ці очікування є хибними не тому, що переоцінюється значення соціальних відносин, а тому, що недооцінюється сила внутрішніх чинників» [68].

Найбільш фундаментальною відмінністю від позиції Фрейда щодо конфлікту є погляд Еріксона. Якщо психоаналіз песимістично представляє людину, розірвану зсередини протиріччями і конфліктами, то Еріксон протиставляє поняття «своєрідного виклику кожній особистій і соціальній кризі, який є фактором подолання перешкод на шляху особистісного розвитку і життя». При цьому розуміння способів, якими людина долає критичні життєві проблеми, є «єдиним ключем до пізнання життя людини» [19].

Еріксон виділяв декілька, або вісім, стадій психосоціального розвитку в загальному життєвому циклі (див. табл. 1.1). Кожна з цих стадій характеризується кризою, яку Еріксон розглядав як переломний момент, пов'язаний з досягненням певного рівня психологічної зрілості та вимог

суспільства. Це зумовлює появу специфічних проблем, які потребують вирішення на кожному віковому етапі. Ефективне подолання кризових ситуацій має ключове значення для подальшої еволюції здорової особистості і є необхідною складовою для успішного переживання наступного етапу. У теорії Еріксона конфлікт відіграє важливу роль, але він не означає катастрофічної загрози, а лише переломний момент, джерело вроджених якостей, які свідчать про неадекватність як сили, так і адаптації». На думку Еріксона, оскільки кризи мають як позитивні, так і негативні елементи, головне – не уникати конфронтаційних ситуацій, а вирішувати їх належним чином і конструктивно [15].

Таблиця 1.1

Вісім стадій психосоціального розвитку (за Еріксоном)

Стадія	Вік	Психосоціальна криза	Сильний бік
Орально-сенсорна	Народження – 1 рік	Базальна довіра – базальна недовіра	Надія
М’язово-анальна	1-3 роки	Автономія – сором та сумніви	Сила волі
Локомоторна-генітальна	3-6 років	Ініціативність-вина	Мета
Латентна	6-12 років	Працьовитість-неповноцінність	Компетентність
Підліткова	12-19 років	Его-ідентичність-рольове змішення	Вірність
Рання зрілість	20-25 років	Інтимність-ізоляція	Кохання
Середня зрілість	26-64 роки	Продуктивність-застій	Турбота
Пізня зрілість	65 років-смерть	Его-інтеграція-відчай	Мудрість

Тому для прихильників психодинамічного підходу конфлікт – це реальність людського існування. Ключ до пояснення змін, які відбуваються в людях, полягає в тому, щоб спробувати зрозуміти внутрішні протиріччя і конфлікти особистості. Соціальна поведінка в цілому детермінована не тільки зовнішніми обставинами, але й індивідуальними особливостями особистості, а всі проблеми міжособистісного самовираження мають характеристики внутрішньоособистісного походження [19].

Протиставленням розумінню конфлікту як явища інтрапсихічного походження стало зміщення акценту на зовнішні детермінанти виникнення конфлікту. Ситуаційний підхід до вивчення конфліктів переважно представлений у біхевіористській традиції. Порівняно з психоаналітичною традицією, біхевіоризм представив радикально інший погляд на конфлікт. В рамках концепції фрустраційної детермінації агресії під соціально-психологічними конфліктами розуміють насамперед особливі форми агресивних реакцій на фрустраційні ситуації (що проявляються прямо чи опосередковано, пригнічуються чи витісняються, спрямовуються на причину агресії чи зміщуються на інший об'єкт), а також перешкоди на шляху до досягнення бажаного. Початкове уявлення про фрустрацію як об'єкт розширюється до того, що, наприклад, ситуація, в якій один індивід стає свідком агресії, спрямованої на іншого, розглядається як фрустрація [20].

Виходячи з базової біхевіористської точки зору, поведінкова патологія є результатом засвоєння помилкових і невідповідних моделей поведінки, які отримують певне підкріплення і стають частиною поведінкового репертуару індивіда. Тому ключ до розуміння людської поведінки, дій та вчинків слід шукати в ситуативних та зовнішніх факторах. Згідно з теорією соціального научіння, для того, щоб зрозуміти поведінку людини, слід спочатку розглянути фактори, які спричиняють прояв певної моделі конфліктного реагування на зовнішню ситуацію, а також фактори, які вплинули на набуття і закріплення цієї моделі поведінки [21].

Безпосередні дослідження конфлікту як реакції на специфічні особливості зовнішніх ситуацій пов'язані з експериментальними роботами М. Дойча в галузі вивчення міжособистісного конфлікту та М. Шерифа в галузі міжгрупового конфлікту. В результаті цих численних досліджень з'явилися теорії кооперації та конкуренції, одна з яких стосується типу взаємозалежності між цілями людей, залучених до ситуації, а інша - типу поведінки цих людей. Було визначено два типи взаємозалежності: «сприятлива взаємозалежність», коли цілі співвідносяться таким чином, що ймовірність або ступінь досягнення мети однією особою позитивно пов'язана з ймовірністю або ступенем досягнення мети іншою особою, і «несприятлива взаємозалежність», коли цілі співвідносяться таким чином, що ймовірність або ступінь досягнення мети однією особою негативно пов'язана з ймовірністю або ступенем досягнення мети іншою особою. Це «несприятлива взаємозалежність». Існує також два типи індивідуальної поведінки: ефективна поведінка, яка збільшує ймовірність досягнення мети однією особою, і обтяжуюча поведінка, яка має протилежний результат [39].

Ключовим моментом теорії М. Дойча є його «закон соціальних відносин», згідно з яким співпраця зумовлена схожістю сприйняття та установок, готовністю допомогти, відкритістю у спілкуванні, чесним і дружнім ставленням, чутливістю до спільних інтересів і неуважністю до конфліктуючих інтересів, зосередженням уваги на взаємних, а не на владних відмінностях спричинені та спровоковані, наприклад, М. Дойч підкреслює, що «характерні процеси та ефекти, спричинені певним типом соціальних відносин, мають тенденцію спричиняти цей тип соціальних відносин» [40]. Так само конкуренція може бути викликана тактикою примусу, використанням погроз і хитрощів, спробами збільшити різницю у владі між собою та іншими, обмеженням спілкування, мінімізацією сприйняття схожості цінностей і підвищенням чутливості до конфліктуючих інтересів, підозрілістю і ворожим ставленням, гостротою, жорсткістю і масштабністю конфліктного

питання тощо. Може бути і є причиною М. Шериф, який експериментально підтвердив, що об'єктивно конкурентна ситуація, в яку потрапляє група, спричиняє міжгрупові конфлікти. Таким чином, біхевіоризм оцінює конфлікт через контекст ситуації, в якій він відбувається [72].

К. Левін вводить радикально нове розуміння середовища, що оточує індивіда. Згідно з теорією поля, «опис ситуації має бути “суб'єктивним”, а не “об'єктивним”, тобто ситуація має бути описана не з точки зору спостерігача, а з точки зору індивіда, який вивчає поведінку» [30].

К. Левін подолав опозицію «внутрішнє-зовнішнє» в інтерпретації джерел соціальної поведінки. Якщо психоаналіз вважав первинними в регуляції поведінки інтрапсихічні «внутрішні» чинники, а біхевіоризм надавав пріоритет ситуативним «зовнішнім» чинникам, то К. Левін фактично інтегрував їх, надавши «внутрішнім» суб'єктивний характер «зовнішнім» (об'єктивним у біхевіористському трактуванні) чинникам. Сьогодні загальновизнано, що психологія «визначається не ситуаціями, в яких поведінка може мати “об'єктивне” визначення, або ситуаціями, які можуть бути узгоджені думками кількох спостерігачів, а ситуаціями, які є суб'єктивними в досвіді, тобто ситуаціями, які існують в реальності індивіда» [30].

У теорії поля К. Левіна конфлікт психологічно характеризується як ситуація, в якій на індивіда впливають протилежні сили, що діють одночасно з приблизно однаковою силою. Коли індивід перебуває між двома позитивними або негативними значеннями, або коли одному й тому ж об'єкту одночасно надаються позитивні та негативні значення, це є основним типом внутрішньоособистісного конфлікту. Міжособистісний конфлікт трактується як «конфлікт» між собою і примусовою силою, тобто протиріччя між власними бажаннями людини і зовнішньою силою. «Вплив» і “цінність” у теорії К. Левіна – це не об'єктивні характеристики зовнішньої ситуації, а результат надання індивідами суб'єктивного значення зовнішнім об'єктам, їх

суб'єктивного сприйняття [30].

У. Клер трактує конфлікт з точки зору специфічного змісту знань, тобто специфічних когнітивних схем. Когнітивна схема тут - це семантична мережа взаємопов'язаних значень, сформована під певним центральним переконанням. Ця специфічна центральна схема конфлікту формується через несумісність цілей різних сторін. Коли людина або група усвідомлює цю несумісність, схема конфлікту активується, і ситуація розглядається як конфліктний епізод [22].

У. Кралл підкреслює, що конфлікти не виникають через несумісну поведінку. Конфлікти – це не просто характеристики ситуації, а висновки, які можна з них зробити. Більше того, схема, яка виникає в певний момент часу, може суттєво впливати на кодування, підприємливість та встановлення фактів. Якщо ситуація визначається як конфлікт, то для її характеристики будуть обрані ознаки, які підтримують цю схему [29].

Оскільки поняття конфлікту пов'язане з певними інтерпретаціями події, неминучими є розбіжності між окремими особами і групами в змісті їхнього уявлення про те, що слід називати конфліктом, при оцінці тих чи інших ознак події. Відмінності спостерігатимуться, як і слід було очікувати, і в загальному багатстві когнітивних схем та схильності до використання тих чи інших [35].

Розуміючи конфлікт як когнітивну схему, автори пропонують низку висновків з узагальненої інформації про природу та механізми дії когнітивних схем. Згідно з їхньою розробкою, позиціонування всіх структур знання формується в результаті двоетапного процесу, в якому генеруються і перевіряються гіпотези. Формування гіпотез полегшують або ускладнюють два фактори: когнітивні та мотиваційні. Когнітивні чинники пояснюються двома аспектами: наявністю ідеї в концептуальному репертуарі індивіда та актуальною доступністю ідеї; за У. Краллом, мотиваційними чинниками є потреба в когнітивному структуруванні (спроби отримати чітке і точне уявлення про даний проблемний епізод), ненадійність страх не впоратися, а

також потреба в остаточному висновку, прийняття якого залежить від ступеня збігу з бажаннями і прагненнями індивіда. Переважання певного висновку може спонукати індивідів до спроб продукувати альтернативні небажані уявлення або, навпаки, утримуватися від цього перед обличчям появи прийнятних для них уявлень [45].

Для психології в цій країні також було характерним визнання суб'єктивної оцінки людиною ситуації, її суб'єктивних переживань як обов'язкового елемента існування конфлікту [46].

Тому сприйняття та інтерпретація зовнішньої ситуації, власних почуттів і переживань як конфліктних, та й сама зовнішня ситуація не може автоматично призвести до виникнення конфлікту, які б об'єктивні протиріччя вона не містила. Передумовами виникнення конфлікту є когнітивні чинники [47].

Проведений аналіз дозволяє зробити висновок, що класична західна психологія висунула кілька варіантів розуміння конфлікту:

1. як явище, природа якого визначається інтрапсихічними процесами та чинниками;

2. як явище, виникнення та характеристики якого визначаються насамперед ситуацією; та

3. як явище, для розуміння якого знання особистісних характеристик і об'єктивних описів ситуації недостатньо, а потрібне розуміння когнітивного компонента, тобто суб'єктивної інтерпретації того, що відбувається [49].

Психологічний словник визначає конфлікт як «важко розв'язуване протиріччя, пов'язане з гострим емоційним переживанням» [61].

Порівняльний аналіз різних визначень конфлікту може допомогти виявити його основні характеристики. Більшість авторів існуючих визначень конфлікту сходяться на тому, що в його основі лежить «протиріччя» (синонім «незгода»).

(Синоніми: «несумісність», «боротьба», «протиріччя» тощо). Будь-який конфлікт завжди містить моменти протиріччя та суперечності. Як робоче визначення тут використовується наступне: «Під конфліктом розуміється найбільш сприйнятливий спосіб розв'язання значущих протиріч, що виникають у процесі безпосередньої взаємодії суб'єктів» [51].

Це визначення було обрано тому, що, на нашу думку, воно окреслює основні сутнісні ознаки конфлікту, виявлені в ході теоретичного аналізу, такі як «суперечність між інтересами, цінностями, ідеями та мотивами», «біполярність», «безпосередній контакт», «предметне протиборство», «напруженість емоційних зв'язків», «визнання ситуацій конфліктними» [66].

У цьому визначенні конфлікт описується як суперечність, що складається з протилежності між двома суб'єктами, тобто зіткнення двох принципів, активності двох суб'єктів, спрямованої на розв'язання суперечності, і передбачає емоційну напруженість між сторонами. Суперечність спонукає сторони до її вирішення, що виражається у вчиненні певних дій одна проти одної і визначається як досить гострий спосіб розв'язання суперечності [34].

Наразі існують різні класифікації конфліктів. Структурно-феноменологічна різноманітність і складність конфлікту зумовлює той факт, що у філософії, соціології та психології не існує єдиної позиції щодо класифікації конфлікту.

А. Гірник виділяє наступні критерії класифікації конфліктів:

1. соціально-класові критерії;

2. за суб'єктами та носіями конфлікту (суспільство та індивіди, групи та індивіди, між індивідами, відкритість та закритість конфлікту тощо)

3. за змістом (наприклад, моральність цілей, засобів їх досягнення, розбіжності між знаннями про належну поведінку та конкретними діями); та

4. за ступенем складності конфлікту [9].

З соціологічної точки зору конфлікти класифікуються за наявності або відсутності застосування насильства щодо них;

- за ступенем та гостротою інтенсивності;
- складу та кількості сторін, що беруть участь у конфлікті;
- ступінь його прояву в суспільному житті тощо [31].

Провідною тенденцією зазначених критеріїв класифікації конфліктів є їх орієнтування на об'єктивно обумовлені підструктури стану конфлікту. Дане орієнтування домінує в більшості соціологічних і філософських досліджень конфлікту [25].

У психологічних дослідженнях увага зосереджується на психологічній конкретизації у структурі конфлікту, в змісті; конфліктогенній діяльності: Досить часто використовується мотиваційний критерій типології конфліктів. Наприклад, розробили мотиваційну класифікацію конфліктів, що відображає дію мотивів за формулами:

а) «бажане - бажане»,

б) «небажане - небажане»,

в) «бажане - небажане»,

г) «подвійний конфлікт».

Однак дана класифікація не нова, вона є модифікацією класифікації конфліктів, розробленої К. Левіним [30].

Конфлікти ним діляться на три типи:

1. Знаходження людини між двома позитивними валентностями, величина яких приблизно рівна.

2. Перебування людини між двома негативними валентностями, що приблизно рівні.

3. Знаходження людини між двома різними валентностями – позитивна та негативна. Цей випадок конфлікту виникне лише за умов знаходження в одному ж і тому місці позитивної та негативної валентностей [30].

Окремі дослідники пропонують типізувати, конфлікти на підставі тих моделей, які стали в психології як би класичними: левіновські конфлікти (відповідно до класифікації К. Левіна); психоаналітичні (запропоновані З. Фрейдом), рольові конфлікти [19].

Загальноприйнятим у психології є поділ конфлікту на внутрішньоособистісний, міжособистісний та міжгруповий [22].

Категорія внутрішньоособистісного конфлікту об'єднує психологічні конфлікти, що вступають у протиріччя з різними особистісними утвореннями (мотивами, цілями, інтересами тощо), які виражаються у свідомості індивіда відповідними переживаннями. У психологічній літературі цей тип конфліктів називають міжособистісним конфліктом, міжособистісним конфліктом, внутрішнім конфліктом, суб'єктивним конфліктом, особистісним конфліктом і психологічним конфліктом. Всі ці поняття використовуються як синоніми [29].

На нашу думку, найбільш розробленою і послідовною системою поглядів на психологічний конфлікт є система, представлена В. С. Мерліним. На думку В. С. Мерліна, психологічний конфлікт – це більш-менш тривалий стан дезінтеграції особистості, який виражається в загостренні раніше існуючих і виникненні нових суперечностей між різними сторонами, властивостями, відносинами і формами поведінки особистості» [39].

Психологічні конфлікти виникають за певних умов. Зовнішні умови мають бути такими, що «реалізація глибоко позитивних мотивів і стосунків особистості стає повністю неможливою або ставиться під загрозу». Виникнення таких зовнішніх умов конфлікту неминуче внаслідок обмежень, які диктує соціальне життя, а також через те, що реалізація одного мотиву породжує інші незадовільні мотиви. [34].

Однак психологічні конфлікти виникають лише тоді, коли ці зовнішні умови породжують певні внутрішні умови, які є суперечностями між різними мотивами, відносинами або здібностями і прагненнями особистості. Саме

тому, як підкреслює Б. С. Мерлін, психологічний конфлікт можливий лише в людині; на думку Б. С. Мерліна, ще однією необхідною умовою психологічного конфлікту є «суб'єктивна невирішена ситуація» [40].

На його думку, важливість вивчення психологічного конфлікту визначається його роллю в розумінні структури та розвитку особистості. Загальне значення психологічного конфлікту в психічному житті людини визначається тим, що в психологічному конфлікті змінюються старі і виникають нові відносини особистості, змінюється сама структура особистості. Таким чином, «розвиток і розв'язання конфлікту є гострою формою розвитку особистості» [39].

Іншим варіантом внутрішнього конфлікту людини є когнітивний конфлікт, в основі якого лежить конфлікт між несумісними ідеями. Цю проблему ілюструє теорія когнітивного дисонансу Л. Фестінгера. Згідно з цією теорією, люди намагаються зменшити неприємні відчуття, дискомфорт, пов'язані з тим, що вони мають одночасно два психологічно суперечливих (незбіжних) «знання» (концепції, думки). Це когнітивний дисонанс. Конфлікт виникає тоді, коли потрібно вибирати між двома можливими варіантами дій. Людину штовхають одразу в двох протилежних напрямках. Дисонанс виникає в результаті протиріччя між двома «знаннями» [36].

Всі ці явища стають конфліктами лише тоді, коли подолання дисонансу розглядається як складна психологічна проблема, що зачіпає важливі для людини ідеї, переконання і цінності, а тому важко розв'язувана [2].

Одним із способів представлення людей як активних суб'єктів є використання набору уявлень про їхні рольові форми. Рольові конфлікти можуть бути викликані протиріччями між різними рольовими позиціями, можливостями та відповідною рольовою поведінкою людини. Традиційно рольові конфлікти поділяють на дві основні категорії – особистісні та міжособистісні:

1. Конфлікти «Я - роль», коли виникає суперечність між рольовими

вимогами та особистісними можливостями, людина не здатна або не бажає відповідати рольовим вимогам, що провокує проблему вибору. Перед людиною постає вибір між вибором ролі та власними змінами чи відмовленням від цієї ролі, або ж є варіант знаходження компромісного способу зняття чи послаблення цих протиріч.

2. Конфлікти між ролями, коли виявляється, що різні рольові позиції особи (і відповідна до них рольова поведінка) є несумісними [3]

Типові визначальні фактори інтенсивності рольових конфліктів є ступенем сумісності, а саме коли рольові очікування несумісні у вигляді поведінки, що необхідна для ролі, жорсткість пред'явлення цих вимог, індивідуальні характеристики саме особистості, її ставлення (установки, спрямованості) до очікувань від ролей тощо.

3. Міжособистісний конфлікт – це ситуація протиріччя, суперечності, зіткнення між людьми [9].

Згідно з психоаналітичною традицією, конфлікти, що виникають у стосунках індивіда з іншими, інтерпретуються через внутрішні конфлікти. Згідно з ситуаційним підходом, міжособистісні конфлікти розглядаються в контексті спільної системи взаємодії; М. Дойч пропонує такі тези:

1) в основі більшості конфліктів лежать змішані мотиви, а сторони конфлікту мають як кооперативні, так і конкурентні інтереси;

2) конфлікти можуть бути як конструктивними, так і деструктивними. Конфлікт є джерелом особистих і суспільних змін; конфлікт є засобом виявлення і вирішення проблем;

3) кооперативні та конкурентні інтереси сторін призводять до двох різних методів вирішення конфліктів.

М. Дойч виділяє три основні типи мотиваційної орієнтації в конфліктах.

✔ Кооперативна – сторони зацікавлені як у добробуті інших, так і у власному;

✔ Індивідуалістична – сторони прагнуть максимізувати власні інтереси і не зацікавлені у добробуті інших;

✔ Конкурентна – сторони прагнуть досягти якомога більшого для себе і при цьому отримати більше, ніж інші [17].

Спираючись на теорію кооперації та конкуренції, М. Дойч характеризує групи з кооперативною системою взаємовідносин у порівнянні з конкурентними групами наступним чином:

1) кооперативні типи груп характеризуються більш ефективною комунікацією всередині групи, більшою вербалізацією ідей, члени групи піклуються один про одного, більш сприйнятливі до ідей інших і більш схильні до їхнього впливу;

2) дискусії є більш дружніми та взаємопідтримуючими. Члени кооперативних груп, як правило, більш задоволені групою та її рішеннями і більш сприйнятливі до внеску інших;

3) у кооперативних групах сильніша координація зусиль, розподіл ролей та орієнтація на завдання, дискусії більш відкриті та продуктивні (коли завдання групи вимагає ефективної комунікації, координації зусиль, розподілу ролей та спільного використання ресурсів);

4) у групах, що співпрацюють, спостерігається більша згода з ідеями інших, сильніше усвідомлення базової схожості переконань і цінностей, а також більша довіра до ідей один одного і до цінностей, які інші члени групи надають своїм власним ідеям;

5) у процесі співпраці конфлікти інтересів сприймаються як проблеми, що мають бути вирішені спільними зусиллями. Співпраця сприяє визнанню легітимності інтересів один одного та необхідності знайти рішення, яке задовольнить потреби кожного. Вона обмежує, а не розширює сферу конфліктуючих інтересів. Спроби вплинути на інших обмежуються переконанням [18].

На противагу цьому, конкурентні процеси стимулюють позицію, за якої лише одна сторона може нав'язати вирішення спору іншій стороні. Метою учасників є посилення власної позиції за рахунок обмеження інтересів іншої сторони. Конкуренція збільшує масштаб питань у суперечці, в результаті чого суперечка стає питанням загального принципу і більше не обмежується конкретною проблемою «тут і зараз». У міру ескалації конфлікту зростає його мотиваційна цінність для учасників і посилюється їхня емоційна залученість у конфлікт. У свою чергу, ці фактори можуть сприяти тому, що вони оцінюватимуть власну поразку як більш неприйнятну і принизливу, ніж якби вони перемогли один одного. Дублювання зусиль, коли суперники є дзеркальними відображеннями один одного, більш ймовірне, ніж розподіл зусиль. При спробі вплинути на іншого частіше застосовуються заходи примусу [26].

М. Дойч пропонує гіпотетичний закон соціальних відносин, суть якого полягає в тому, що характерна поведінка та ефекти, спричинені певним типом процесу або соціальних відносин (кооперативних або міметичних), також мають тенденцію викликати цей тип соціальних відносин. Кооперація, таким чином, зумовлена схожістю у пізнанні та ставленні, готовністю допомогти, доступом до спілкування, довірливим та дружнім ставленням, чутливістю до захоплень та бажанням уникати конфронтаційного інтересу, орієнтацією на розширення спільних можливостей, схожістю у силі тощо. Це може бути зумовлено [32].

Н. В. Грішина виділяє такі види міжособистісних конфліктів у мотиваційній, когнітивній та діяльнісній сферах життєдіяльності. До мотиваційних конфліктів належать конфлікти інтересів, тобто ситуації, що зачіпають цілі, плани, бажання і мотиви, які стають несумісними і суперечливими один одному. Когнітивні конфлікти включають так звані ціннісні конфлікти, тобто конфліктні ситуації, в яких суперечливі або несумісні погляди мають особливе значення. Ціннісні конфлікти виникають

тоді, коли відмінності впливають на спосіб взаємодії людей один з одним, або коли люди

Ціннісні конфлікти формуються, коли відмінності впливають на взаємодію людей або коли люди починають «зазіхати» на цінності інших людей. Домінуючі цінності виконують регулятивну функцію, яка спрямовує поведінку людей, що призводить до формування певних моделей поведінки у відносинах. Коли в основі поведінки у взаємодії лежать різні домінуючі цінності, вони можуть суперечити одна одній, що призводить до конфлікту. Люди часто «переконують» один одного, нав'язуючи власні погляди, уподобання та перспективи, що також може призвести до конфлікту [11].

Іншим поширеним типом міжособистісного конфлікту, що належить до діяльнісної сфери, є рольовий конфлікт, який виникає через порушення норм і правил взаємодії. Норми і правила є невід'ємною частиною і координатором спільної взаємодії, без яких вона була б неможливою. Вони можуть бути імпліцитними, тобто прихованими, уявними або результатом спеціальних домовленостей [42].

На основі численних соціологічних та психологічних досліджень, спрямованих на пошук шляхів усунення конфліктів з внутрішньоособистісної, міжособистісної, внутрішньогрупової та міжгрупової сфер відносин, легко дійти помилкового висновку, що конфлікти відіграють лише негативну роль і виконують лише деструктивну функцію. Насправді ж соціальний конфлікт – це один з найяскравіших проявів протиріччя, внутрішньої суперечності, яка виконує як конструктивну, так і деструктивну функцію. У визначенні ролі конфлікту важливим є конкретний підхід: на думку Л.А. Петровської, «один і той самий конфлікт може бути деструктивним в одному аспекті і конструктивним в іншому, може відігравати негативну роль на одному етапі розвитку в одній конкретній ситуації і позитивну на іншому етапі в іншій конкретній ситуації може відігравати позитивну роль» [49].

Прояви деструктивної функції конфлікту дуже різноманітні. Наприклад,

міжособистісний конфлікт призводить до психічного дискомфорту, що в свою чергу призводить до низки різних негативних наслідків.

Це в свою чергу призводить до низки різних негативних наслідків, які в крайніх випадках можуть призвести до руйнування особистості. На груповому рівні конфлікт порушує системи комунікації та взаємовідносин, послаблює ціннісну конгруентність і знижує групову згуртованість, що, в свою чергу, знижує ефективність роботи групи в цілому. Подібним чином деструктивна функція конфлікту проявляється і в міжгрупових відносинах. Слід зазначити, що деструктивний вплив конфлікту може проявлятися на кожній стадії розвитку конфлікту: на стадії об'єктивної конфліктної ситуації, на стадії сприйняття конфлікту сторонами, на стадії конфліктної поведінки та на стадії вирішення конфлікту. Деструктивний вплив конфлікту особливо очевидний на стадіях конфліктної поведінки та конфліктних дій [52].

Конструктивні наслідки конфлікту також дуже різноманітні. Наприклад, добре відомо, що внутрішньоособистісний конфлікт може не тільки негативно впливати на особистість, але часто слугує потужним джерелом розвитку і вдосконалення особистості (наприклад, у вигляді почуття незадоволеності собою). У групових і міжгрупових відносинах конфлікт може запобігати стагнації і слугувати джерелом інновацій та розвитку (поява нових цілей, норм, цінностей тощо). У конфлікті, особливо на етапі конфліктної поведінки, він відіграє пізнавальну роль, роль у практичній перевірці та модифікації картини ситуації, що склалася у сторін. Крім того, виявляючи і оголюючи об'єктивні протиріччя, що існують між членами групи (колективу), і розв'язуючи їх на фазі розв'язання, конфлікт звільняє групу від негативних чинників і сприяє її стабілізації. Також добре відомо, що зовнішні конфлікти виконують інтегративну функцію і об'єднують групи перед обличчям зовнішніх загроз і зовнішніх проблем. Як частково видно з вищесказаного, конструктивна функція конфлікту, як і його деструктивна функція, може проявлятися на всіх стадіях еволюції конфлікту [66].

Конфлікт перевіряє ціннісні орієнтації людини та відносну силу її мотивацій, він ставить під сумнів роботу, себе чи стосунки, а також виявляє психологічну стійкість до стресів у складних ситуаціях. Він також виявляє психологічну стійкість до стресових факторів у складних ситуаціях. Вони сприяють кращому пізнанню один одного і розкривають не тільки непривабливі риси людини, але й цінні. Приблизно в 10-15% конфліктних ситуацій стосунки між конфліктуючими сторонами після завершення конфлікту стають кращими, ніж до нього [70].

Конфлікт сприяє зниженню психологічної напруги, яка є реакцією учасників на конфліктні ситуації. Конфліктні взаємодії, особливо ті, що пов'язані з бурхливими емоційними реакціями, крім можливих негативних наслідків, знімають емоційну напругу людини і ще більше знижують інтенсивність негативних почуттів [65].

Конфлікт є джерелом особистісного зростання та міжособистісних стосунків. За умови конструктивного вирішення конфлікти дозволяють людям піднятися на нові висоти, розширити діапазон і способи взаємодії з іншими людьми. Розв'язуючи складні ситуації, індивіди можуть набувати соціального досвіду [61].

Міжособистісні конфлікти, як правило, відображають протиріччя соціалізації і, таким чином, стають одним із засобів самоствердження особистості та створення позитивної позиції індивіда по відношенню до інших. Деструктивна функція більшості конфліктів виражається в негативному впливі на психічний стан їхніх партнерів [49].

Конфлікт як складна ситуація завжди є стресовою. У ситуаціях частих емоційно-стресових конфліктів частіше виникають серцево-судинні захворювання та хронічні захворювання органів черевної порожнини і шлунково-кишкового тракту. Конфлікт можна визначити як розрив міжособистісної системи, що існувала між суб'єктами взаємодії до її початку. З'являється неприязнь, ворожість і ненависть до іншої сторони, руйнуються

взаємозв'язки, встановлені до конфлікту. В результаті конфлікту відносини між учасниками можуть зникнути повністю [44].

З цього моменту можна вважати, що психологія зробила значний крок вперед у своєму розвитку, не тільки поставивши під сумнів деструктивну функцію конфлікту, а й прямо вказавши на його позитивну роль і позитивні наслідки.

Т.А. Полозова розділила фактори, що породжують конфлікт, на два ряди:

1. поверхня групових відносин, забарвлена абсолютними емоціями, що характеризується тим, що індивідуальні та реалістичні наміри несумісні;

2. глибинний шар групової діяльності, який характеризується тим, що складна система суб'єктно-діяльнісних відносин є суперечливою [51].

Автор виділив дві групи конфліктів у групах: суб'єктно-діловий тип та індивідуально-прагматичний тип. Чим вищий рівень розвитку групи, тим нижча частота особистісно-прагматичних інтересів, що є чинником внутрішньогрупових конфліктів. І навпаки, найпоширенішими джерелами конфліктів є розбіжності щодо предметів або напрямів діяльності. Крім того, високорозвинені та ефективні групи характеризуються більш конструктивними конфліктами, які менш ускладнені негативними емоційними факторами [51].

Хоча досить традиційним є виокремлення двох типів конфліктів – ділових та особистих, вирішення практичного завдання регулювання та розв'язання конкретних конфліктів, як правило, передбачає злиття ділового та особистого. Деякі дослідження підтверджують, що конфлікти переходять з одного типу в інший. А.Ф. Федоренко вивчав когнітивні конфлікти в процесі колективної творчої діяльності. Він показав, що конфлікти і суперечки через розбіжності в поглядах є природним елементом колективного прийняття рішень. Таким конфліктам також притаманна можливість переходу з площини об'єктивності в емоційність, що є фактором, який руйнує ефективність

творчого процесу [62].

1.2. Проблема конфліктності особистості у психології

Визначення конфліктності ситуації має суб'єктивний компонент – зв'язок з особистою схильністю людей до переважання оцінювання ситуації в будь-яких термінах. На даний час немає досить наявних досліджень індивідуально-психологічних особливостей, що мають потенційний вплив на схильність людей до перцепції, оцінювання тієї чи іншої ситуації як конфліктної.

Особистісними особливостями впливу на людську стійкість в екстремальних умовах та його зменшення схильності дистресу особливе значення надається інтернальності як характеристики упевнених в собі осіб, що сподіваються лише на себе, не потребують підтримки зовні (їм на противагу виступають екстернали – ті, що не впевнені в собі, яким необхідно заохочення, що мають болісне реагування на осуди та схильні до покладання на випадок долі) К. Хорні згадується людський тип, що має тенденцію «рух проти людей», що схильний до «прийняття природної ворожості у оточенні та робить вибір на користь вирішення свідомого чи несвідомої боротьби», «протидіє всіма доступними йому шляхами» [57]. Конфліктність як характеристика притаманна «невротичній особистості», коли «проявляється невротична реакція на такі життєві ситуації, що у особи з ментальним здоров’ям навіть не нагадувала би ніяких конфліктів» [57].

У психологічному словнику конфліктність особистості визначається як ступінь готовності індивіда до розвитку та завершення проблемних ситуацій соціальної взаємодії за допомогою конфліктів, а також відносна частота участі індивіда у реальних конфліктах у порівнянні з іншими людьми [2].

Конфліктність сприймається як виникла ситуація з урахуванням досвіду

готовністі індивіда до негативної реакції у типовій ситуації. Так, В.А. Лабунська визначає поняття «конфліктність» як несвідоме чи частково усвідомлювану установку особистості конфлікту [9].

Конфліктність є невід'ємною якістю, властивою будь-якій особистості, тому що особистість не здатна існувати в постійній гармонії з соціумом, найближчим оточенням та із собою. Конфліктність розглядається автором як інтегральна освіта, прояв якої зумовлений зовнішніми та внутрішніми факторами. До зовнішніх автор відносить: соціальну та економічну ситуацію в суспільстві, психологічний клімат у колективі, конкретні обставини прояву конфліктної ситуації. Внутрішні – прояви конфліктності особистості є: особливості темпераменту та характеру, мотивація вчинків, досвід, отриманий у попередніх конфліктах [53].

Конфліктність є інтегральною якістю особистості, яка визначає моральне ставлення особистості до інших людей і проявляється у способах вирішення конфліктів, що обираються людиною [19]. Таке розуміння конфліктності свідчить про визначальну роль особистості конфлікті.

До компонентів конфліктності відносять:

— емоційний, представлений станом особистості ситуації міжособистісного взаємодії, невмінням керувати своїм емоційним станом в передконфліктних і конфліктних ситуаціях;

— вольовий, що відбиває нездатність особистості до свідомої мобілізації зусиль і самоконтролю;

— пізнавальний, представлений рівнем сприйняття провокаційних дій опонента, суб'єктивністю, невмінням аналізувати та прогнозувати конфліктну ситуацію;

— мотиваційний, що відображає стан спонукаючих сил, які не сприяють адекватній поведінці у конфлікті та вирішенню проблеми;

— психомоторний, що передбачає невміння керувати власною

жестикуляцією та мімікою [47].

Зарубіжний психолог Д. Шеффер визначає конфліктність як складне особистісне якість, що включає у собі образливість, запальність (гнівливість), підозрілість. Вразливість, будучи емоційною властивістю особистості, зумовлює легкість виникнення емоції образи. Горда, марнославна, самолюбна людина характеризується підвищеною чутливістю усвідомлення власної гідності, тому розцінює багато слів, сказаних у їх відношенні, як образливі, підозрюючи інших у тому, що її навмисно образити, навіть якщо це не так. Особливо чутлива людина у певних аспектах, які провокують її образливість, пов'язує ущемленість власної гідності. Ці зачеплені сторони приводять у бурхливому афекту у відповідь [28].

У зарубіжній психології конфліктність сприймається переважно як форма прояву агресивності. Концепція «агресивність» розглядається багатьма дослідниками як стійка особистісна риса, що відбиває схильність до агресивного реагування у разі виникнення фруструючої і конфліктної ситуації (А. Бандура, Л. Берковиц, Д. Коннор, М. Раттер та інших.) [36].

Агресивність відбиває схильність особистості діяти вороже й агресивно. Ворожість, своєю чергою, є сукупність гніву, роздратування, образи, обурення, огиди, і навіть переконань у недоброзичливості оточуючих (J.C. Barefoot). Конфліктність «підживлює» агресивність та сприяє ворожій агресивній поведінці [2].

Агресивність у психологічній науці сприймається як передумова агресивному поведінці. Зарубіжні вчені по-різному трактують природу агресивності [28, с. 69].

Відповідно до теорії соціального навчання А. Бандури, агресивність є продуктом навчання. Агресивність розвивається, підтримується чи зменшується внаслідок спостереження ситуацій агресії та врахування її наслідків для агресивного індивіда [22].

У зарубіжній психології загальноприйнята думка, що в основі

конфліктності лежить неадекватність уявлень про оточуючих людей, неадекватна завищена самооцінка, прагнення до самоствердження за рахунок інших. Ці особливості зумовлюють виникнення стійкої орієнтації на переважне сприйняття негативних якостей інших, домінування у відносинах негативних оцінок. З позицій Д.Г. Скотта, конфліктність передбачає певний рівень психічної напруженості і нерозривно пов'язані з власне активністю індивіда [64].

Відповідно до Н.В. Гришин, людина, схильна, до конфліктності, часто містить певний набір емоційних якостей особистості, таких як агресивність, впертість, дратівливість [20, с. 126].

Конфліктність особистості залежить від багатьох детермінантів. Як психологічний детермінант конфліктності Л.А. Петровська виділяє:

- детермінанти, пов'язані з індивідуальними, психофізіологічними особливостями розвитку (спадкові хвороби, відставання інтелектуального розвитку, особливості нервової системи – процесів збудження та гальмування);
- психологічні детермінанти, що включають особливості особистості статеві особливості, рівень та адекватність самооцінки, акцентуації характеру;
- соціальні детермінанти, що включають фактори мікро- та макросередовища (сімейне виховання, ситуація в школі тощо) [50].

Підсумовуючи вищесказаного, конфліктність особистості є характеристику особистості, тісно пов'язану з психологічними і особистісними передумовами.

Слід зазначити, що низка авторів конфліктність особистості розкривають через поняття «конфлікт». Важливо розмежовувати ці два поняття. Конфлікт – це сукупність конфліктної ситуації (умови та причини конфлікту, в основі яких лежить протиріччя) та інциденту (пусковий механізм,

що провокує початок безпосереднього зіткнення сторін). Конфліктність – це властивість або риса особистості, що відображає готовність до конфліктної взаємодії. Якщо поняття конфлікту належить до поведінкового аспекту, то конфліктність – особистісного.

Розглянувши різні погляди поняття конфліктність багатьох вчених, можна назвати, що у вітчизняної та зарубіжної літературі є багато визначень поняття «конфліктність».

Вітчизняні психологи наголошують на поведінковій стороні і розглядають конфліктність у зв'язку з готовністю особистості до вступу в конфлікт. Таке розуміння поняття, на наш погляд, розкриває конфліктність особистості як активно-дієвий стан особистості, установку на конфліктну взаємодію.

У визначеннях зарубіжних авторів виявляється тенденція до розуміння конфліктності як інтегральної якості особистості, що включає низку особистісних властивостей. Зарубіжні психологи розглядають конфліктність у зв'язку з запальністю, підозрілістю, уразливістю, відносячи конфліктність до форми агресивності особистості. Таке розуміння поняття, на наш погляд, представляється найбільш змістовним і вірним, так як конфліктність, включаючи агресивні реакції, відображає деструктивний спосіб взаємодії з іншими. Однак, зарубіжні та вітчизняні автори подібні до того, що конфліктність – це риса особистості, що виявляється у поведінці.

1.3. Характеристика соціально-психологічних факторів впливу на регулювання конфліктів

Основними рисами конфлікту є його висока емоційність, зосередженість на об'єкті, а не на суб'єкті, а також складність взаємодії в постконфліктних

ситуаціях. Часто основним регулятором поведінки та взаємовідносин конфліктуючих сторін є сильні емоції, які важко контролювати, що знижує рівень об'єктивності в їхніх оцінках. Для учасників таких конфліктів характерні рішуче відстоювання своєї позиції, небажання йти на компроміс і прагнення змусити іншу сторону визнати свої помилки і поразки та зробити їх публічними. Все це призводить до надзвичайної жорсткості процесу та негативних морально-психологічних наслідків для учасників. Водночас дослідники стверджують, що через високу емоційність переважає деструктивний конфлікт [2].

Діяльність з вирішення міжособистісного конфлікту слід проводити за трьома основними напрямками:

- створення об'єктивнихумов, що перешкоджають виникненню конфліктних ситуацій;
- усунення соціально-психологічних причин конфлікту;
- нейтралізація особистісних причин виникнення конфлікту [53].

Соціально-психологічний і особистісний зміст конфлікту багато в чому визначає його виникнення і відмінність. Робота з регуляції міжособистісного конфлікту – це діяльність учасників конфлікту, а також третіх осіб щодо усунення об'єктивних і суб'єктивних причин назріваючого зіткнення, розв’язання протиріччя неконфліктними способами [65].

Існує низка психологічних засобів, спрямованих на корекцію індивідуальної та групової поведінки в конфлікті. Ми розглянули такі психологічні засоби: індивідуальне психологічне консультування, методи автономного тренінгу та бесіда.

Індивідуальне психологічне консультування розглядається як засіб надання психологічної допомоги, спрямованої на зміну світосприйняття та поведінки людини. Індивідуальне психологічне консультування має бути особистісно-орієнтованим, а також аналізувати конфліктні ситуації. Однак до

консультування можна вдаватися лише тоді, коли людина усвідомлює, що має реальну психологічну проблему, з якою не може впоратися самостійно [55].

Індивідуальна бесіда також спрямоване на вирішення протиріч всередині людини і є ефективним лише тоді, коли людина усвідомлює власні проблеми.

Методи автономного тренування допомагають вирішити фізіологічні та психічні проблеми без сторонньої допомоги. Методи аутогенного тренування дозволяють людям, які опанували базові тренувальні техніки:

− зняти втому швидше, ніж звичайний сон або пасивний відпочинок;

− зняти психічне напруження, викликане стресом.

− впливати на певні фізіологічні функції, такі як частота дихання, серцебиття та кровопостачання певних частин тіла;

− розвиток наявних психологічних здібностей (наприклад, мислення, пам'яті, уваги).

− ефективніше мобілізувати фізичні здібності під час занять спортом, легше справлятися з фізичним болем;

− оволодіння технікою самонавіювання та аутотренінгу [45].

Техніки аутогенного тренування ефективні в ситуаціях, коли люди, схильні до неврозів, емоційного напруження, передопераційної тривоги і фобій (фобічні неврози і фобії), переживають тривожне очікування. Методики передбачають викликання м'язової релаксації та систематичне самонавіювання. Ці заходи успішно запобігають, усувають і зменшують тривожність. Аутогенні методи, однак, неможливі без активної участі пацієнта. Ці методи ефективні у вирішенні міжособистісних конфліктів і можуть бути використані як психологічний засіб модифікації поведінки індивіда [43].

Однак для вирішення міжособистісних конфліктів необхідно враховувати взаємозв'язок між сукупністю психологічних явищ, що характеризують міжгрупові конфлікти, та позицією індивіда на підприємстві.

Таким чином, спосіб вирішення міжособистісних конфліктів пов'язаний з особистісними характеристиками учасників і соціальним контекстом, в якому відбувається їх взаємодія [37].

На думку Б.І. Хассана, «ілюзія можливості запобігання конфліктам через їх деструктивний, травмуючий вплив тощо є напрочуд благодатним середовищем для розробки багатьох рекомендацій зовні маніпулятивного характеру, які в кращому випадку лише маскує її» [65].

Найяскравішим проявом міжособистісного конфлікту є порушення відповідних норм спілкування або їх повне призупинення. Найбільш серйозною і типовою причиною конфлікту є порушення одним із членів групи встановлених принципів робочої співпраці або норм спілкування. Тому норми співпраці мають бути максимально чіткими і зафіксованими в офіційних документах, вимогах керівництва, громадській думці, звичаях і традиціях. Це зменшує умови для суперечок і конфліктів між учасниками співпраці. Відсутність чітко визначених критеріїв неминуче створює потенціал для конфлікту. Загалом, зі збільшенням ступеня спільної діяльності та взаємодоповнюваності взаємодії її учасники прагнуть підвищити свої вимоги до сумісного рівня.

Виділяють два основні чинники, що впливають на сумісність у колективах: об'єктивні характеристики діяльності в колективі та психологічні особливості його членів. групи. Об'єктивні характеристики діяльності в основному проявляються у змісті самого підрозділу та способі його організації. Психологічні характеристики членів групи, які впливають на особистісні конфлікти, можна поділити на динамічні, моральні та комунікативні.

Динамічна відображає вимоги професійної поведінки, а моральна та комунікативна – міжособистісного спілкування відображають міжособистісне спілкування. Морально-комунікативні чинники мають найбільший вплив на конфлікт на внутрішньогруповому рівні [22].

Психологічний клімат колективу є невід'ємною частиною конфліктної ситуації. Він відіграє важливу роль у її подальшому розвитку та координації. Адже якщо психологічний клімат у колективі сприятливий, то конфлікти з більшою ймовірністю вирішуються в позитивному руслі, якщо несприятливий – у негативному. Конфліктна компетентність – здатність утримувати конфлікти у формі продуктивних конфліктів і сприяти їх вирішенню [65].

А. В. Швейцер визначає конфліктологічну компетентність як здатність діючої особи (підприємства, соціальної групи, громадського руху і т. д.) в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту. Вона являє собою рівень розвитку обізнаності про діапазон можливих стратегій конфліктуючих сторін і вміння надати сприяння в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації [72].

Як зазначає А. М. Османова, конфлікти в групах часто викликані включеністю в них конфліктних особистостей. Справжні витоки багатьох конфліктів, які мають деструктивний характер і негативні наслідки криються в психологічних особливостях конфліктних особистостей, їх світосприйнятті, психологічних установках, спрямованості активності [47].

Основні принципи регулювання конфліктів можна сформулювати наступним чином:

− Принцип врахування психологічних наслідків конфлікту.

− Принцип системного аналізу причин конфлікту на соціологічному, соціально-психологічному та індивідуально-психологічному рівнях.

− Принцип усунення односторонньої відповідальності за конфлікт.

− Принцип об'єктивного нейтралітету.

− Принцип попередження конфліктів [38].

Висновки до розділу 1

У даному розділі було проведено теоретичний аналіз проблеми конфлікту в сучасних вітчизняних та західних психологічних дослідженнях, що дозволило визначити ключові підходи до вивчення цього феномену.

Конфлікт – це крайнє загострення суперечливих інтересів і поглядів, напруженості та протиріч, що призводить до агресивної поведінки, ускладнення та боротьби зі складними протиріччями. Конфлікти – це емоційно напружені життєві ситуації, що переживаються людиною і відносяться до кризових життєвих ситуацій, які формують в її свідомості складні психологічні проблеми, що потребують розв'язання.

Різні види конфліктів мають дещо спільне, що проявляється в тому, що особистість переживає конфлікт на всіх «рівнях» існування конфлікту, а також у тому, що конфлікт може «переходити» з одного рівня на інший.

Особлива увага була приділена аналізу конфліктності особистості, що є важливим аспектом у контексті регулювання конфліктів.

Фундаментальне значення у виникненні конфлікту має те, чи сприймається поточна ситуація як конфліктна. Визначення ситуації залежить як від зовнішньої реальності, так і від внутрішнього суб'єктивного світу людини.

Суб'єктивне визначення ситуації як конфліктної пов'язане з особистою схильністю людини оцінювати ситуацію переважно з певної точки зору. Не можна виключати вплив психологічних особливостей людини на сприйняття ситуації, але специфіка цього впливу залишається нез'ясованою.

Виявлено, що конфліктність як риса особистості може значно впливати на перебіг і результати конфліктних ситуацій.

Також була проведена характеристика соціально-психологічних факторів, які відіграють важливу роль у регулюванні конфліктів. Встановлено,

що ці фактори, зокрема соціальні норми, міжособистісні стосунки, а також психологічні особливості учасників конфлікту, мають вирішальне значення для розв'язання конфліктних ситуацій.

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ЯК ЗАСІБ З ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

2.1. Поняття соціально-психологічного тренінгу

Соціально-психологічний тренінг одна із найпоширеніших методів груповий психологічної роботи на етапі. Термін «тренінг» (від англійського train, training – виховання, навчання, підготовка, тренування) застосовується для позначення широкого кола способів здійснення психологічного на особистість [55, с. 4].

Поняття «соціально-психологічний тренінг» у сенсі означає будь-яке активне соціально-психологічне навчання, що здійснюється з урахуванням механізмів групового взаємодії. У вузькому значенні соціально-психологічний тренінг розглядається як метод групової психологічної роботи, спрямованого на розвиток компетентності людини у спілкуванні [50].

Соціально-психологічний тренінг є багатофункціональним методом навмисних змін психологічних феноменів індивіда та групи з метою гармонізації професійної та особистісної сфери життєдіяльності людини [40].

Соціально-психологічний тренінг також визначається як сукупність різних прийомів та способів, що створюють умови для побудови взаємодії між учасниками процесу за допомогою усвідомленого активного включення [68].

Соціально-психологічний тренінг виступає як інструмент у освоєнні нового або зміні типового поведінки, у розбудові неефективних структур діяльності, у підвищенні рівня саморегуляції [68].

Соціально-психологічний тренінг може бути спрямований на надання підтримки та допомоги конкретним людям чи соціальним групам. Виступаючи як інструмент опосередкованої дії, він надає учасникам тренінгу засоби та прийоми, які дозволяє перебудовувати неконструктивні структури поведінки,

виробляючи нові моделі взаємодії як проблемними життєвими ситуаціями та людьми, так і з самим собою. Опора ведучого на «зону найближчого розвитку», «ресурси» учасників тренінгу сприяє досягненню та закріпленню його подальшого ефекту [68].

Цілі соціально-психологічного тренінгу різноманітні і залежить від того ефекту, якого прагнути досягти організатор і провідний тренінгу. Розглядаючи соціально-психологічний тренінг як розвиток комунікативної компетентності, І.А. Ральникова називає такі завдання соціально-психологічного тренінгу:

- оволодіння учасниками тренінгу психологічними знаннями в галузі людської комунікації;
- формування умінь та навичок у сфері спілкування;
- корекція та розвиток установок, деякі необхідні успішного спілкування [55].

Функціями залежно від цільової спрямованості соціально-психологічного тренінгу можуть виступати:

— функція адаптації, яка дозволяє учасникам освоювати сукупність нових знань та прийомів, використовувати їх для досягнення з різною метою, адаптувати їх до життєвих ситуацій;

— діагностична функція, що відображає можливості тренінгового простору учасникам тренінгу виявити якості особистості, визначити під час тренінгу їх типові моделі поведінки, виявити особистісні ресурси та ряд обмежень;

— профілактична функція, яка дозволяє моделювати та програвати нові моделі поведінки для учасників, розширити особистісний досвід ефективними способами реагування на проблемну ситуацію, щоб знизити ймовірність її повторення у житті;

— перетворююча функція, яка дозволяє учасникам провести внутрішню роботу, спрямовану на усвідомлене прийняття та формування

бажаної поведінки чи особистісної властивості;

— коригуюча функція, що дозволяє програвати ситуації, звернути увагу на слабкі сторони, які перешкоджають успішному розвитку особистості, демонструючи соціально-ефективні моделі поведінки [68].

Залежно від форми проведення соціально-психологічного тренінгу може бути:

— тренінг як своєрідна форма дресури, коли він з допомогою позитивного підкріплення формуються необхідні моделі поведінки, і з допомогою негативного підкріплення усуваються непотрібні;

— тренінг як тренування, результатом якого стає формування та відпрацювання умінь та навичок ефективної поведінки;

— тренінг як форма активного навчання, спрямовану передачу учасникам психологічних знань, розвиток вони низки умінь і навиків;

— тренінг як метод створення умов для саморозкриття учасників групи та самостійного пошуку ними шляхів вирішення власних психологічних проблем.

Перелічені форми відрізняються від ступеня впливу ведучого та відповідальності за події, що відбуваються на тренінгу [57].

Соціально-психологічний тренінг прийнято відносити до активних форм навчання, характерною рисою яких полягає у співучасті учасників у навчальному процесі. Інструментом реалізації соціально-психологічного тренінгу є активні методи групової роботи.

Назва цієї групи методів пов'язана з тим, що за допомогою них провідний тренінг створює умови для набуття учасниками нового досвіду, нових знань про себе, необхідної інформації, оволодіння продуктивними способами поведінки, моделями взаємодії та ін.

До основних методів соціально-психологічного тренінгу відносять групову дискусію та ігрові методи. Особливе місце у соціально-

психологічному тренінгу займає *техніка зворотний зв'язок*.

Під груповий дискусією розуміється спільне обговорення будь-якої проблемної ситуації, у якого відбувається вираження думок, прояснення позицій і установок учасників групи під час безпосереднього спілкування. Метод групової дискусії застосовується у соціально-психологічному тренінгу з метою:

— аналізу різноманітних ситуацій міжособистісної взаємодії, що виникають між людьми;

— надання можливості учасникам подивитися на проблему із різних сторін, що сприяє уточненню взаємних позицій;

— розвитку групової рефлексії шляхом аналізу індивідуальних переживань, що сприяє посиленню згуртованості групи, полегшенню саморозкриття учасників [57].

У соціально-психологічному тренінгу використовують різні ігрові методи ситуаційно-рольові, дидактичні, імітаційні, організаційно-діяльнісні, ділові. Ігри виступають як діагностика та самодіагностика, дозволяючи виявити наявність труднощів у спілкуванні та поведінці, а також в особистісній сфері. За допомогою гри інтенсифікується процес навчання, відбувається закріплення нових навичок поведінки, комунікативних умінь, засвоєння способів оптимальної взаємодії з оточуючими [57].

У соціально-психологічному тренінгу вміння давати зворотний зв'язок розвивається в учасників навмисно. Сутність зворотного зв'язку полягає у тому, що учасники інформують один одного про те, як вони розуміють поведінку, які емоції та почуття вона у них викликає. У зв'язку з тим, що зворотний зв'язок відбувається у довірчій атмосфері, учасники мають можливість коригувати та виправляти неадекватні моделі поведінки на адекватні. Численні зворотні зв'язки створює відображення особистості одночасно у багатьох аспектах, що дозволяє учаснику оцінити свою поведінку та установки. Переробка та інтеграція змісту зворотного зв'язку під час

соціально-психологічного тренінгу здатна забезпечити корекцію неадекватних особистісних утворень у її учасників [59].

Соціально-психологічний тренінг передбачає групову роботу, яка має низку переваг. Група є модель соціуму, яка відбиває весь навколишній світ і надає реалістичність штучно створюваним відносинам. У сім'ї, в школі на людину щодня діють численні фактори, серед яких тиск інших людей, соціальні впливи, конформізм, вплив меншості та ін.

Дружня та контрольована обстановка допомагає учасникам засвоювати нові навички, експериментувати з новими моделями поведінки та отримувати життєвий досвід у групі партнерів. Розуміння учасником групи того, що він перебуває серед рівноправних партнерів, створює відчуття комфорту. У результаті взаємодій, що відбуваються в групі, учасники усвідомлюють цінність інших людей і потребу в контактах з ними. У групі кожна особистість відчуває, що її приймають інші, довіряють їй, піклуються та надають допомогу. Реакції, що виникають і опрацьовуються в рамках групових взаємодій, здатні допомогти у вирішенні міжособистісних конфліктів поза цією групою [59].

Наступна перевага групової роботи полягає в тому, що група дозволяє бути як учасником подій, а й глядачем. Спостереження із боку процесом групових взаємодій дозволяє учасникам ототожнювати себе з активними учасниками, застосовувати висновки цих спостережень з метою оцінки власних емоцій, почуттів, поведінки.

Групова робота може сприяти особистісному зростанню. У групі особистість перебувають у такому становищі, що змушує її до інтроспекції, самодослідженню. Група може бути корисною у цьому, що може дати схвальну реакцію за спроби членом групи саморозкриття чи самозміни, У учасника з допомогою групи простіше сформувати позитивну самооцінку, тому що важливим аспектом цього процесу є підкріплення поведінки одного учасника іншими учасниками групи [14].

Найважливіша перевага соціально-психологічного тренінгу полягає у його багатофункціональності, що вказує на його можливості охоплювати практично всі соціально значущі сфери життєдіяльності особистості.

Таким чином, під соціально-психологічним тренінгом розуміється метод групової роботи, спрямований на зміну особистісних властивостей та моделей поведінки, набуття соціально значимих умінь та навичок.

Соціально-психологічний тренінг є інструментом створення умов за допомогою різних прийомів та технік для розвитку особистості у різних сферах життєдіяльності. Соціально-психологічний тренінг передбачає групову роботу, яка має низку переваг: це можливість моделювання, зворотний і підтримка, досвід спостереження, можливості особистісного зростання, розвитку навичок побудови міжособистісних відносин.

2.2. Можливості використання соціально-психологічного тренінгу з підлітками

Тренінг належить до методів груповий роботи, що дозволяє учасникам у результаті моделювання різних форм подолання проблемних ситуацій сформувати вони ряд корисних навичок і якостей, новий значимий їм досвід. Тренінгова робота вибудовується за допомогою створення ігрової ситуації, яка умовно занурює учасників у ті умови, які пов'язані з осмисленням та освоєнням своїх зв'язків зі світом, іншими людьми, самими собою [75].

Групова тренінгова робота спрямована на засвоєння та усвідомлене присвоєння підлітків спеціальних знань, умінь та навичок, корекцію негативних установок, розвиток особистісних якостей шляхом інтеріоризації особливостей соціального середовища, об'єктів та особливостей взаємодії з нею особистості. Тренінг передбачає психологічний вплив, спрямований на активне впровадження у розвиток групи та особистості для певних позитивних

змін [50].

Потенційна перевага умов підліткової групи полягає у можливості отримання зворотного зв'язку та підтримки від конкретних людей, які мають спільні проблеми чи переживання з конкретним учасником групи. У процесі групової взаємодії здійснюється прийняття цінностей та потреб інших. Спостереження що відбуваються у групі взаємодій, допомагає учасникам ідентифікувати себе коїться з іншими і використовувати емоційну зв'язок при оцінці власних почуттів, емоцій і поведінки.

Група однолітків також здатна полегшити процес рефлексії та інтроспекції.

Одна з основних переваг соціально-психологічного тренінгу полягає в тому, що під час занять підліток почувається прийнятим та активно приймає інших. Він відчуває повну довіру групи і, найголовніше, не боїться довіряти свої думки та почуття, переживання та сумніви іншим. У тренінговій групі можна бути самим собою без будь-яких застережень (у рамках встановлених правил). З позицій Я.В. Силєєвий, тренінг слід розглядати як цілеспрямовану та інтенсивну підготовку до більш активного та повноцінного життя в суспільстві. Учасники поповнюють свої психологічні знання, у них з'являється певний досвід позитивного ставлення до себе, оточуючих і світу в цілому [63].

Тренінгові програми профілактики конфліктності в підлітковому віці включають три компоненти:

— когнітивний (інформаційний), що відображає інформаційне наповнення превентивної системи;

— емоційний (емоційно-оцінний), що забезпечує формування стійкого негативного ставлення до певної проблеми;

— поведінковий, що інтегрує знання та навички у певний поведінковий акт, який є тією чи іншою мірою реалізованою метою діяльності профілактичної системи [15].

Останніми роками у підлітковому середовищі широко використовуються авторські тренінгові програми, створені задля запобігання конфліктності, засновані на наступних принципах:

— включеності підлітків до ігрової діяльності з активізацією емоційного компонента;

— аналізу та співвіднесення змісту заняття з життєвими проблемами підлітків;

— формуванні та закріпленні позитивних ціннісних орієнтацій, різних знань, умінь та навичок попередження конфліктів;

— практичної спрямованості занять із можливістю закріплення отриманого досвіду у життєвих ситуаціях через систему домашніх завдань [47].

Програма психокорекції регулювання конфліктів у підлітковому віці здійснюється у психолого-педагогічних програмах, спрямованих на формування конфліктної компетентності. Під конфліктною компетентністю розуміється здатність продуктивно та оптимально вирішувати конфлікт, керувати ним.

Програма психокорекції регулювання конфліктів у підлітковому віці здійснюється через розвиток комунікативних навичок. Тренінг розвитку комунікативних навичок позитивно впливає на розвиток комунікативних здібностей підлітка та формування дитячого колективу. Як форми роботи в тренінгових проблемах використовуються рольові ігри та групова дискусія. За допомогою рольових ігор підлітки мають змогу програти конкретну ситуацію, а за допомогою групової дискусії – вивчити моделі поведінки. Тут важливий акцент на конструктивних та неконструктивних стратегіях поведінки учасників. Крім вправ в розвитку комунікативних навичок, програма включає вправи, створені задля згуртування колективу, що дуже важливо під час роботи з підлітками. Згуртування групи сприяє посиленню групової динаміки, саморозкриттю учасників, що дає змогу сформувати установку на небажаність

прояву конфліктності [10].

Найбільш поширеною програмою профілактики конфліктності серед підлітків є тренінг зниження агресивності. Тренінг корекції агресивності спрямований на навчання аналізу конфліктних, фруструючих ситуацій, методів подолання агресією, аналізу захисних спотворень в оцінці самого себе та інших людей, вираження негативних емоцій, навчання прийомів самоконтролю та саморегуляції [75].

Психологічний тренінг зниження агресивності підлітків включає індивідуальну та групову психологічну роботу, що складається з декількох етапів. На думку автора, групова робота дозволяє підліткам найбільш ефективно освоювати норми поведінки у суспільстві, вирішувати міжособистісні та внутрішньоособистісні конфлікти, сформувати важливі якості особистості. Тому до роботи підлітками ефективно обирати групову форму – психологічний тренінг [75].

Основна мета тренінгу, спрямованого на зниження агресивності, - це відбір альтернативних соціально прийнятних способів задоволення власних потреб підлітком при взаємодії з навколишнім світом [49].

Тренінг, спрямований зниження агресивності передбачає рішення наступних завдань:

— усвідомлення своїх потреб;

— вираження негативних емоцій та навчання прийомів регулювання свого емоційного стану;

— формування адекватної самооцінки;

— навчання способів конструктивної поведінки;

— формування позитивної моральної концепції,

— формування життєвих перспектив [49].

Тенінгові програми зниження агресивності застосовуються усунення агресивних елементів у поведінці, у розвиток рефлексивних здібностей.

Корекція агресивності досягається у тренінгу завдяки відпрацюванню способів співробітництва на основі знання правил та норм продуктивного спілкування [18]. З іншого боку, тренінг зниження агресивності дозволяє відпрацювати комунікативні вміння, необхідні для організації безконфліктного спілкування в ході взаємодії сприяє розвитку позитивної Я-концепції [5].

Виходячи з вищевикладеного, соціально-психологічний тренінг має величезні можливості при роботі з підлітками. У процесі тренінгових занять особистість підлітка, відчуваючи прийняття групи однолітків, підтримку і зворотний, має можливість усвідомити свої особистісні особливості, оцінити їх, сформувати установку з їхньої зміна. Групова робота дозволяє підліткам найефективніше освоювати норми поведінки у суспільстві, сформувати важливі якості особистості.

2.3. Програма тренінгу забезпечення покращення навичок управління конфліктами

З метою психологічного забезпечення покращення навичок управління конфліктами нами була розроблена та впроваджена психокорекційна програма.

Заняття за даною програмою мали основним завданням регулювання конфліктів на підприємствах.

Структура програми 10 занять періодичністю 3 рази на тиждень.

Програма психокорекції регулювання конфліктів на підприємствах, що була нами застосована, включала в себе наступні етапи:

• соціально-психологічний тренінг;

• індивідуальне психологічне консультування;

• аутогенна підготовка;

• посередницька психологічна діяльність;

• аутоаналіз конфліктних дій.

Соціально-психологічний тренінг використовувався для корекції особистісної поведінки в конфліктах.

Застосування соціально-психологічного тренінгу передбачало урахування таких принципіальних моментів:

- довірче спілкування – створення довірливої обстановки, почуття спільності в умовах соціально-психологічного тренінгу;
- «тут та зараз» – аналіз ситуації спілкування під час процесу спільного співпрацювання учасників;
- персоніфікація висловлювань – відкрите висловлення власних думок із зняттям реакцій захисту з готовністю до відповідальності за власні позиції;
- активне залучення усіх учасників до роботи, у дискусію, до вправ, ігор тощо;
- акцентування на почуттєвій мові з вільним вираженням власних відчуттів, що з’являлися під час спілкування, та відкрита передача їх тим, хто мав вплив на виникнення цих почуттів;
- конфіденційність, що проявляється у не розголошенні учасниками інформації, що була отримана від других учасників.

Базовими методами соціально-психологічного тренінгу були методи групової дискусії та ігрових методів.

Групова дискусія як метод соціально-психологічного дебрифінгу – це групова дискусія з метою формування спільної думки з певного питання. Процес дискусії передбачає порівняння думок з обговорюваного питання. Це цінно тим, що принципи зворотного зв'язку та лідерства в обговоренні

дозволяють кожному учаснику побачити ступінь значних індивідуальних відмінностей у сприйнятті та поясненні однієї і тієї ж конфліктної ситуації.

Ігрові методи соціально-психологічного тренінгу включали ділові та рольові ігри. У ділових іграх основна увага приділялася процесу налагодження співпраці між учасниками гри в конфліктних ситуаціях, менше уваги приділялося взаєминам між окремими людьми та аналізу причин і мотивацій поведінки учасників у конфліктних ситуаціях. Тут основний акцент був зроблений на інструментальних аспектах тренінгу.

Рольові ігри стали предметом дослідження патернів спілкування між індивідами, проведеного в унісон за трьома вимірами: комунікативним, перцептивним та інтерактивним.

Рольові ігри – це групові дискусії, але вони проходять «віч-на-віч», і кожен учасник грає роль відповідно до свого сприйняття характеру поведінки учасників суперечки та ситуації, що розігрується.

Інші учасники тренінгу виконують роль глядачів як експерти, які визначають найбільш доцільний спосіб дій. У своїх самозвітах учасники згодом повідомляли, що змінили свої поведінкові реакції в конфлікті і почали намагатися вирішувати проблеми неконфронтаційними методами.

Соціально-психологічний тренінг з модифікації конфліктної поведінки керівників спрямований на зменшення ймовірності використання стратегій уникнення і суперництва та збільшення ймовірності компромісу і співпраці. Соціально-психологічний тренінг має формуючий вплив на процес вибору найбільш адекватного способу поведінки в конфлікті, зменшуючи відкриті конкурентні стратегії та орієнтуючи на вибір між компромісом, уникненням конфлікту та співпрацею.

Індивідуальне психологічне консультування. Його мета – корекція спілкування. Психологічне консультування - це метод надання психологічної допомоги, спрямований на зміну світосприйняття та поведінки особистості.

У процесі консультування психотерапевт створює умови для того, щоб клієнт змінився. Ключ до таких змін лежить у терапевтичних стосунках між консультантом і людиною, яка звертається за допомогою.

Психологічне консультування часто має на меті досягти позитивних змін у конфліктному стилі поведінки людини, яку консультує психотерапевт.

Методи автономного тренінгу – це навчання розслабленню м'язів, покращенню концентрації уваги та розумових здібностей, а також розвитку здатності контролювати власну поведінку. Методи автономного тренінгу вчать керувати своїм психічним станом, знижувати ситуативну тривожність та агресію, розвивати конструктивну поведінку в конфлікті.

Медіаційні психологічні заходи, які надають допомогу у вирішенні реальних конфліктів, сприяють можливості вибору оптимального способу взаємодії з іншою стороною.

Самоаналіз конфліктної поведінки відбувається через індивідуальний діалог з психологом, підготовку до спільних зустрічей з іншою стороною та спільну роботу в тріо «я» - «він» - «вони».

Опис занять соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на покращення навичок управління конфліктами та оцінити його ефективність, наведено в Додатку 1.

Висновки до розділу 2

Соціально-психологічний тренінг (СПТ) є важливим інструментом у розвитку та корекції соціальних та психологічних навичок, особливо в контексті підлітків. Це метод групової роботи, спрямований на зміну поведінкових моделей та розвиток особистісних якостей через активне навчання та взаємодію

СПТ розуміється як груповий метод психологічного впливу, що має на меті розвиток комунікативних навичок, корекцію установок і модифікацію поведінки в учасників тренінгу. Основними функціями СПТ є адаптація, діагностика, профілактика, перетворення та корекція, що дозволяє охопити різноманітні аспекти особистісного розвитку.

СПТ включає методи, такі як групова дискусія, ігрові методи, зворотний зв'язок, які сприяють формуванню нових навичок та корекції поведінкових моделей. Це ефективний спосіб створити безпечне середовище для експериментування з новими способами взаємодії, спостереження за поведінкою інших та отримання підтримки від групи.

Для підлітків СПТ є особливо ефективним засобом профілактики та корекції конфліктної поведінки. Підліткові групи надають учасникам можливість отримати зворотний зв'язок та підтримку, формувати навички рефлексії та саморегуляції.

Тренінгові програми для підлітків часто включають когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти, що сприяє формуванню стійкого негативного ставлення до конфліктної поведінки, а також навичок управління конфліктами. Особливу увагу приділяють розвиткові комунікативних здібностей, згуртуванню колективу та зниженню агресивності.

Таким чином, соціально-психологічний тренінг є універсальним і багатофункціональним методом, що забезпечує особистісний розвиток і ефективне управління конфліктами.

РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ З ПОКРАЩЕННЯ НАВИЧОК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

3.1. Організація, обґрунтування та опис методик дослідження

Дослідження проводився на базі кафедри практичної психології та соціальних технологій Європейського університету м. Київ. Загальна кількість досліджуваних становила 32 особи. Вік обстежуваних 19-28 років. Серед 32 досліджуваних 10 чоловіків та 22 жінки.

Емпіричне дослідження включало 3 етапи:

Констатуючий етап. На даному етапі було проведено діагностику щодо визначення способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях, показники та форму агресії. На цьому етапі брало участь 32 респондента. Для обробки отриманих емпіричних даних використовувалися методи описової статистики.

Формуючий етап. На цьому етапі було розроблено та апробовано соціально-психологічний тренінг покращення навичок управління конфліктами.

Заключний етап. На даному етапі проводилася діагностика щодо визначення рівня агресивності, конфліктності особистості та способів реагування в конфлікті у досліджуваних після апробації програми соціально-психологічного тренінгу. Для обробки отриманих даних використовувалися методи порівняльної та описової статистики.

З метою визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях була використана методика «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса (адаптація Н. В. Гришиної) (див. додаток А) – призначена для діагностики схильності особистості до конфліктної

поведінки. В опитувальнику наведені можливі варіанти поведінки в конфліктних ситуаціях, їх 5, і вони угруповані 30 парами. В кожній парі необхідно вибрати те констатування, що найхарактерніше позначає власну поведінку. По кожній шкалі набирається певна кількість балів, чим визначається тенденція додержання відповідних поведінкових типів у конфліктній ситуації. Підрахування балів відбувається за відповідними ключами [11].

Інтерпретацію результату представлено нижче:

- Біхевіористичний стиль з найбільшим кількісним значенням, що прийнятий за домінуючий. Імовірний випадок використання людиною у конфліктній ситуації різних стилів поведінки, це вважається за найкорисніше.
- Суперницький (конкурентний) стиль. Людина прагне досягнення того, щоб власні інтереси були задоволені навіть за рахунок ігнорування інтересів інших. Дії та вольові зусилля активні. Власним ідеалам та здібностям надається пріоритет. Ситуаціям необхідності швидкого ухвалення рішення притаманна авторитарність – для досвідченого керівника. В критичних ситуаціях та випадках розгублення інших людей за необхідністю все ж таки мати прийняте рішення.
- Коопераційний стиль. Спостерігаємо активну участь у вирішенні конфліктів, відстоювання як власних інтересів, так й інтересів партнеру. Сумісні дискусії щодо складнощів та вимог сторін працюватиме в ситуації, коли рішення важливе для всіх сторін; за умов довготривалих та корисних стосунків з партнерами; при наявності часу та можливості працювати над подальшим вирішенням складних ситуацій; за умов збігу бажань з усіх сторін; при статусній рівновазі між партнерами.
- Компромісний стиль. Обидві сторони конфлікту здатні поступитися власними інтересами. Намагання до прийняття рішень, коли задоволені усі сторони, за умов однакової влади цих сторін, але протилежних інтересів; при необхідності вигравання часу та при задоволенні частковим

рішенням; при необхідності швидкого прийняття рішення, бо це самий економніший та ефективніший шлях; за умов неефективності інших підходів розв’язання конфліктів; при бажанні збереження стосунків з протилежними сторонами.

- Уникаючий стиль. Відсутнє намагання кооперації. Пасивне відстоювання власних прав, бо вирішення проблеми не важливо або є почуття безвиходу. Відповідальність за вирішення конфлікту переноситься на інших, коли при конфлікті напруженя досить високе та необхідне його послаблення; коли рішення мають незначний ступінь, та витрачення сил на їх зміну не важливі; у разі необхідності виграння часу для збору доказів та прийняття інших рішень; за умов виниконення відчуття переваги інших у розв’язанні проблем.

- Пристосуванський стиль. Спільна з партнером діяльність можлива заради власної зацікавленості. Людина прагне до гармонічних стосунків, комфортність обох сторін має спрацювати у випадках необхідності збереження мирних стосунків з партнером; коли наслідки конфліктної ситуації важливіші для партнера, ніж для особи; при замалій владі або шансі на отримання перемоги; при перевазі важливості партнерських інтересів над власними; при бажанні, аби це рішення стало певним навчанням для партнерів, навіть за його помилковості.

Для того, аби визначити показники та форму агресії (тобто визначити агресивні форми поведінки та форми агресії) ми використовували методику *«Діагностика показників та форм агресії А. Басса та А. Дарки»* (адаптація О. Осницького) (додаток В). Особистісний опитувальник, розроблений А. Бассом і А. Дарки в 1957 р. і призначений для діагностики агресивних і несприятливих реакцій. На думку авторів, агресія визначається рисами особистості, що характеризуються деструктивними тенденціями, і є більш поширеною у сфері суб'єкт-суб'єктних відносин. Агресія має як якісні, так і кількісні характеристики. Як і будь-яка риса, вона буває різною мірою виражена. Кожна

людина повинна вміти контролювати агресію в тій чи іншій мірі. За відсутності агресії вона пасивна, легко керована та адаптивна [12].

Встановлення наявності агресивної поведінки та форми агресії проводилося опитувальником, що складався з 75 питань щодо поведінкового стиля та життєвого способу особи. На ці ствердження піддослідний повинен надати відповіді «так», «мабуть так», «мабуть ні» чи «ні». Відповіді «так» і «мабуть, так» трактуються у результаті як відповіді «так», так само позначаються і відповіді «ні» й «мабуть, ні» (рахуються як відповіді «ні»).

Після отримані результати обробляються за допомогою відповідного ключа за видами агресивної поведінки: 68+.

- «1» фізична агресія (к = 11): 1+, 9-, 17-, 25+, 33+, 41+, 48+, 55+, 62+,

Застосування фізичної сили проти іншого індивідума.

- «2» вербальна агресія (к = 8): 7+, 15+, 23+, ЗІ+, 39-, 46+, 53+, 60+, 66-, 71+, 73+, 74-, 75-.

Вираження почуттів негативного характеру формою (сварка, крик, вереск) чи змістом звернень мовою до іншої особи (погрози, прокльони).

- «З» непряма агресія (к = 13): 2+, 10+, 18+, 26-, 34+, 42+, 49-, 56+, 63+.

Вживання непрямим способом таких форм, як чутки, плітки та прояв афекту криком, тупотінням нижніми кінцівками.

- «4» негативізм (к = 20): 4+, 12+, 20+, 28+, 36-.

Опозиційний тип поведінки, що спрямований проти авторитетництва та керівників, що виявляється пасивним опором або ж активними діями проти умов, регламенту, законів.

- «5» роздратування (к = 9): 3+, 11-, 19+, 27+, 35-, 43+, 50+, 57+, 64+, 69-, 72+.

Предиспозиція до неспокою, готовності до виявлення грубості, запальності.

- «6» підозрілість (к = 11): 6+, 14+, 22+, 30+, 38+, 45+, 52+, 59+, 65-, 70-.

Предиспозиція до підозри та осторожного відношення до інших, впевненість у нечестивому намірі людей

- «7» образливість (к = 13): 5+, 13+, 21+, 29+, 37+, 44+, 51+, 58+.

Виявлення огиди до людей та заздрість, обумовлені гнівом, незадоволеністю одним індивідом чи усією спільнотою за дійсну або уявну болісність.

- «8» почуття провини (к = 11): 8+, 16+, 24+, 32+, 40+, 47+, 54+, 61+,

67+.

Ставлення та дії щодо себе чи інших, переконаних в негарності досліджуваного чи неправильних дій: безсовісність, некорисність, злість.

При цьому, запитання позначені знаком «-» повинні реєструватися з протилежним значенням: відповідь «так» реєструється як відповідь «ні», а «ні» позначається «так».

Окрім цього, виділяють за результатами дослідження так званий індекс агресивності (ІА = («1 + «2» + «3») : 3) та індекс ворожості (ІВ = («6» + «7») : 2).

Відповіді «так» і «мабуть, так» об’єднуються, так само і відповіді «мабуть, ні» та «ні».

У випадку збігу відповіді з ключем ставиться 1 бал. Сума балів, помножена на коефіцієнт, вказаний внизу таблиці кожного параметру агресивності, дає можливість одержати нормовані показники, які характеризують індивідуальні й групові результати (нульові значення не враховуються).

При виборі методик враховувалося таке:

✔ Психологічна оцінка застосування та надійність методики за даними низки вітчизняних та зарубіжних дослідників.

✔ Доступність методики для випробуваних.

✔ Придатність цих методик для групових обстежень.

- ✔ Можливість кількісної якісної обробки одержаних результатів.
- ✔ Стандартизація методик.

3.2. Аналіз результатів емпірічного дослідження та формуючого експерименту з розвитку навичок управління конфліктами

Першою методикою була використана методика К. Томаса «Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях» (адаптована Н.В. Грішиною). Досліджуваним надавався бланк методики і давався необхідний час для перевірки того, чи прочитали вони інструкцію та чи зрозуміли її.

На основі аналізу результатів опитування було побудовано діаграму, яка відображає частку респондентів та рівень їхньої схильності до використання тих чи інших форм конфліктної поведінки.

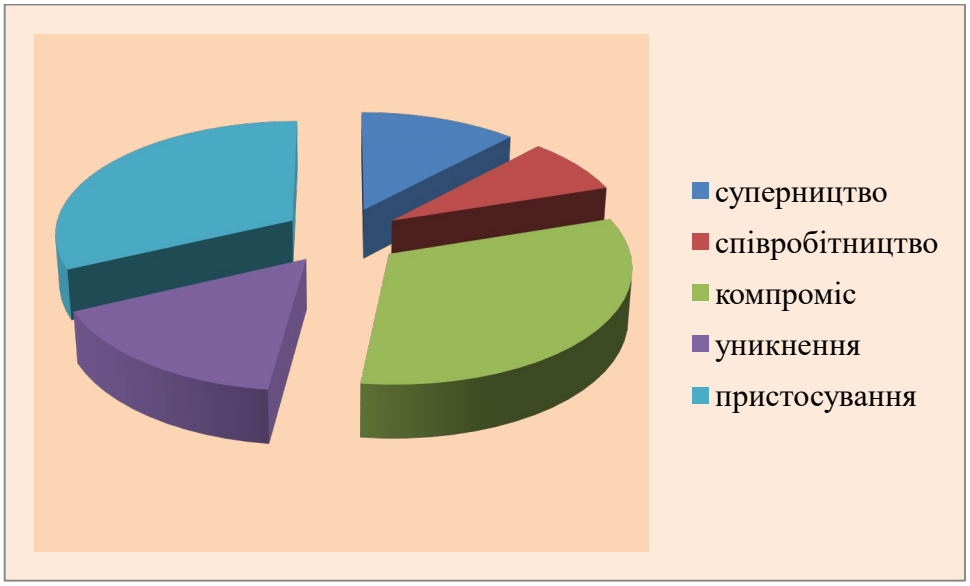

Рис. 3.1. Результати дослідження за методикою «Стиль поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса.

Проаналізувавши результати проведеного нами дослідження, було виявлено, що найбільш характерними для досліджуваних були такі форми

конфліктної поведінки, як «компроміс» та «пристосування». Зазначені стратегії поведінки у конфліктній ситуації спрямовані на часткове задоволення власних інтересів (компроміс) і у більшій мірі на задоволення інтересів іншого (пристосування).

Дослідження, спрямоване на вивчення конфліктної поведінки досліджуваних, виявило дві основні стратегії, які використовуються в ситуаціях конфлікту: компроміс і пристосування. Обидві стратегії були однаково поширені серед респондентів, кожна з яких становила 50% від загальної кількості учасників дослідження.

Респонденти, які схильні до *стратегії компромісу*, демонструють готовність до часткових поступок у своїх інтересах задля досягнення взаємовигідного рішення. Ця стратегія передбачає, що обидві сторони конфлікту рівноправні за посадою та мають взаємовиключні інтереси.

Найбільша ефективність компромісу досягається, коли учасники конфлікту мають однакові повноваження і прагнуть швидко знайти рішення, зберігаючи взаємодію на попередньому рівні. Важливою перевагою компромісу є його здатність швидко вирішувати конфлікт, що особливо важливо в умовах динамічної роботи на підприємстві.

Використання компромісу дозволяє учасникам конфлікту підтримувати існуючі взаємини, оскільки вони не доводять ситуацію до крайності, але водночас частково задовольняють свої потреби.

Пристосування в конфліктній поведінці характеризується тим, що респонденти діють у згоді з опонентами, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Ця стратегія використовується, коли респондент має менше влади або його інтереси є менш пріоритетними.

Основною причиною застосування пристосування є різниця в рівнях влади. Респонденти обирають пристосування, коли їх опоненти мають вищу посаду або більше влади. В інших випадках, коли учасники конфлікту мають однаковий посадовий статус, пристосування може бути обрано в ситуаціях,

коли для одного з учасників результат конфлікту є менш значущим, ніж для іншого.

Ця стратегія дозволяє уникнути ескалації конфлікту і забезпечує збереження відносин, проте вона може призвести до незадоволення респондента, оскільки його інтереси залишаються невирішеними.

Дослідження показало, що учасники обирають між компромісом та пристосуванням залежно від ситуації і рівня владних відносин. Обидві стратегії мають свої переваги та недоліки, і їх вибір визначається контекстом конфлікту та відносинами між учасниками.

У проведеному дослідженні було виявлено, що серед учасників дослідження стратегія *уникнення* конфліктів є менш поширеною, застосовуючись приблизно у 25% випадків. Це означає, що кожен четвертий респондент схильний уникати конфліктних ситуацій, не намагаючись активно відстоювати свої інтереси або шукати спільні рішення з опонентом. Респонденти, які використовують цю стратегію, зазвичай не вважають конфлікт достатньо важливим або не бажають витрачати свої ресурси на його вирішення. Іноді це також може свідчити про відчуття безвиході, коли особистість вважає, що його зусилля не приведуть до бажаного результату.

Стратегія уникнення часто обирається працівниками, які стикаються з опонентами, що займають вищі посади або мають більшу владу. У таких випадках, не маючи можливості змінити ситуацію, вибирають уникнення як засіб уникнення конфронтації з керівництвом. Це також може бути пов'язано з небажанням ризикувати своєю позицією в організації, оскільки пряме протистояння начальству може мати негативні наслідки.

Таким чином, стратегія уникнення, хоч і не є домінуючою, може бути доцільною в умовах ієрархічних структур, де влада нерівномірно розподілена. Уникнення конфлікту або його відстрочка часто розглядаються як конструктивний підхід, оскільки це дозволяє уникнути безпосереднього протистояння, яке може мати негативні наслідки, і дає можливість

повернутися до вирішення проблеми пізніше, вже з урахуванням нових умов або додаткових ресурсів.

Співробітництво (18,75%). Незважаючи на те, що цей стиль менш поширений серед учасників дослідження, він є найбільш ефективним для досягнення довгострокових та стійких результатів. Впровадження цього підходу на практиці дозволяє знаходити рішення, що враховують інтереси обох сторін, що, в свою чергу, може підвищити продуктивність, покращити робочу атмосферу та зміцнити командну роботу. Зростання цього показника може свідчити про підвищення рівня взаємодії та комунікації всередині колективу, що позитивно впливає на загальні показники роботи підприємства.

Суперництво (12,5%). Цей стиль менш властивий учасникам групи, проте він також має свою роль у взаємодії. Використання суперництва може бути виправданим у ситуаціях, коли необхідно швидко прийняти рішення або в умовах жорсткої конкуренції. Однак, якщо цей стиль домінує, це може призвести до конфліктів, які матимуть негативний вплив на колектив та робочу атмосферу. Виправдане використання суперництва, особливо серед керівництва, може сприяти швидкому досягненню цілей, але його надмірне застосування може викликати напругу серед працівників і знижувати їхню мотивацію.

Практика співробітництва, як показують результати, сприяє підвищенню рівня задоволеності працівників, оскільки вони відчувають, що їхні інтереси враховуються. Це може призвести до зниження плинності кадрів, зростання лояльності до підприємства та підвищення продуктивності праці.

Коли керівники підприємства використовують стиль суперництва для вирішення конфліктів, це може сприяти прийняттю швидких і рішучих рішень, що важливо в кризових ситуаціях. Проте, важливо, щоб такі рішення були обґрунтованими і не призводили до посилення конфлікту або демотивації підлеглих.

Співробітництво сприяє зміцненню командного духу та розвитку взаємної довіри. Це, в свою чергу, покращує комунікацію між відділами та окремими працівниками, що позитивно впливає на загальну ефективність діяльності підприємства.

Активне впровадження стратегії співробітництва сприяє формуванню корпоративної культури, орієнтованої на взаємоповагу та взаєморозуміння. Це може підвищити привабливість підприємства як роботодавця та сприяти залученню кваліфікованих кадрів.

В той час, як суперництво може допомогти у вирішенні критичних ситуацій, зловживання цим стилем може привести до розколу в колективі, зниження морального духу та втрати талановитих працівників. З іншого боку, надмірне використання співробітництва може уповільнити процес прийняття рішень, особливо в умовах, коли потрібна швидка реакція.

Загалом, результати діяльності, пов’язані з використанням різних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях, свідчать про важливість гнучкого підходу до управління конфліктами. Використання обох стилів, залежно від контексту, може сприяти не лише ефективному вирішенню конфліктів, але й покращенню загальних показників.

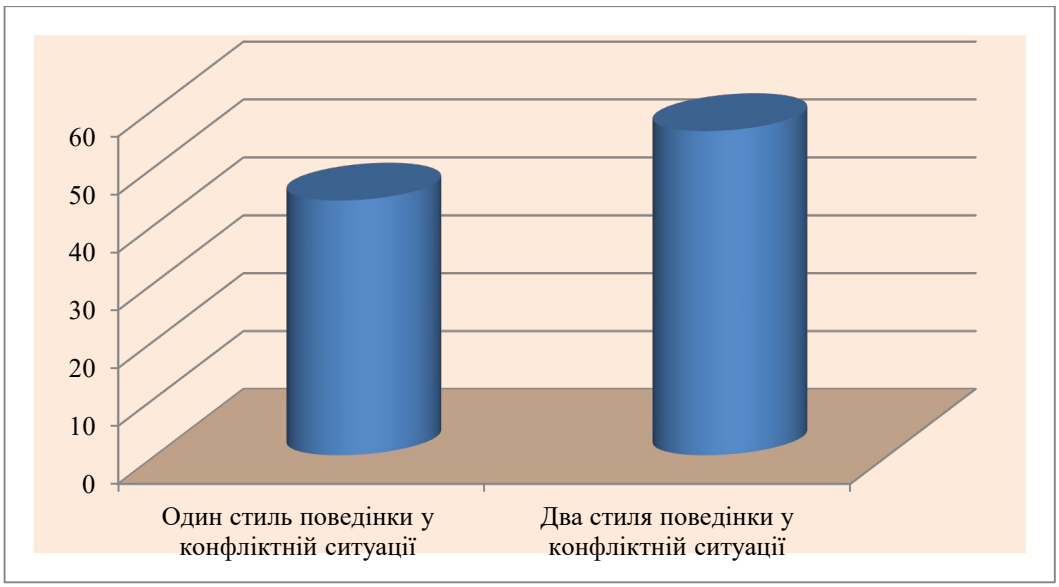

Рис. 3.2. Особливості використання конфліктних форм поведінки

Дослідження за методикою «Стиль поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса виявило, що більшість респондентів схильні використовувати два основні стилі поведінки у конфліктних ситуаціях. Ці стилі включають як домінуючі, так і менш виражені форми конфліктної поведінки.

Для більшості респондентів було характерно два стиля поведінки, які вони зазвичай застосовують у конфліктних ситуаціях. Наприклад, це може бути поєднання стилю співробітництва та компромісу або суперництва та уникнення.

Деякі стилі поведінки виявилися домінуючими. Це означає, що респонденти частіше обирали саме ці стратегії для вирішення конфліктів. Домінуючими стилями могли бути співробітництво, компроміс, пристосування, суперництво або уникнення, залежно від конкретної групи респондентів.

Окрім основних стилів, респонденти також демонстрували певні схильності до використання інших стилів поведінки, хоча вони і не були основними. Наприклад, людина, яка зазвичай обирає стиль компромісу, може в окремих ситуаціях переходити до стилю суперництва.

На основі цих даних ми виділили два типи особистості серед працівників: *Стійкий тип:* цей тип об'єднує людей, які у конфліктних ситуаціях обирають співробітництво, компроміс або пристосування. Вони менш схильні до конфліктів і зазвичай намагаються знайти рішення, яке задовольнить усі сторони.

Уразливий тип: До цього типу належать респонденти, які частіше використовують суперництво або уникнення. Вони більш схильні до конфліктів і можуть проявляти агресивні або захисні стратегії в конфліктних ситуаціях. Ці результати дозволяють краще зрозуміти, як працівники підприємства поводяться в конфліктних ситуаціях, і які стратегії вони обирають для їх вирішення.

Результати нашого дослідження вказують на те, що 68,75% респондентів належать до стійкого типу, а інші 31,25% до уразливого. Результати представлено на рис. 3.3.

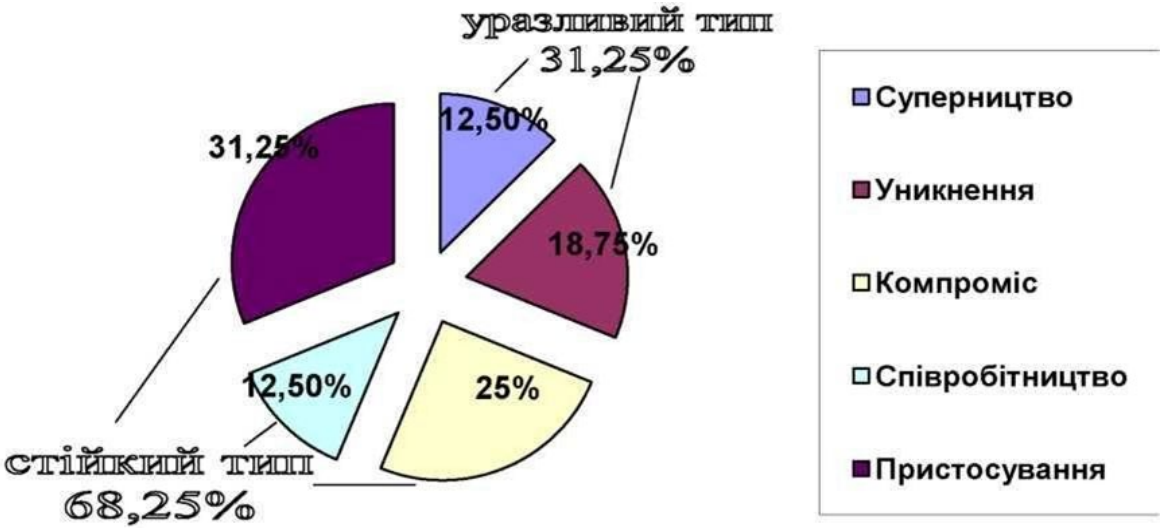

Рис. 3. 3. Особливості використання конфліктних форм поведінки

Результати дослідження показали два основні типи поведінки в конфліктних ситуаціях: стійкий і уразливий.

Стійкий тип: Конструктивний підхід: Люди цього типу здатні ефективно змінювати ситуацію конфлікту. Вони використовують конфлікт як можливість для досягнення власних цілей, враховуючи при цьому інтереси іншої сторони. Цим респондентам притаманне розуміння важливості розв’язання конфлікту. Вони демонструють готовність до конструктивних дій та проявляють компетентність у вирішенні конфліктів. Основною характеристикою є готовність до партнерського підходу і гнучкість у психологічних позиціях. Вони не прагнуть бути "переможцями" чи "переможеними", а орієнтовані на досягнення результатів, які задовольняють інтереси всіх учасників конфлікту.

2. Уразливий тип: Деструктивний підхід: Люди цього типу, як правило, прагнуть до ролі "переможця" або "переможеного". Вони орієнтовані на

задоволення власних інтересів, іноді на шкоду інтересам іншої сторони, або, навпаки, готові поступитися власними інтересами заради іншої сторони. Їхні дії в конфліктних ситуаціях часто є деструктивними і можуть призводити до ущемлення інтересів однієї зі сторін. Це веде до руйнування відносин і негативних наслідків для обох сторін. Ці результати показують важливість розвитку конструктивних навичок вирішення конфліктів для забезпечення гармонійних і продуктивних відносин, а також підкреслюють необхідність навчання особистостей, які мають уразливі підходи до конфліктів, щоб зменшити деструктивні наслідки та покращити ефективність комунікації.

Другою проведеною нами методикою була методика «*Діагностика показників та форм агресії А. Басса та А. Дарки»* (адаптована О. Осницьким).

Кількісний аналіз результатів полягав у підрахунку балів, які респонденти набрали за кожною з восьми шкал. На основі кількісних балів за кожною шкалою вираховувався загальний бал за показниками агресивності та ворожості. Такий аналіз дозволив охарактеризувати показники як індивідуальні, так і колективні результати.

За результатами опитування було побудовано діаграму, що відображає співвідношення досліджуваних та притаманні їм рівні прояву основних форм агресії та ворожих реакцій (рис. 3.4).

На основі отриманих даних було проведено якісний аналіз результатів щодо рівня прояву основних форм агресії та ворожих реакцій серед працівників підприємства.

У процесі інтерпретації результатів було виявлено, що фізична агресія як форма поведінки в процесі прояву почуттів та емоцій притаманна 9% респондентів. Про це свідчать високі бали (7-10) за цією шкалою. Виходячи з отриманих результатів, можна стверджувати, що респонденти схильні застосовувати фізичну силу по відношенню до інших. Ця агресія може проявлятися в бажанні фізично перешкодити іншим досягти бажаних цілей або займатися бажаною діяльністю. Фізична агресія також може бути

спрямована на предмети (наприклад, ламати речі, бити скло, грюкати дверима).

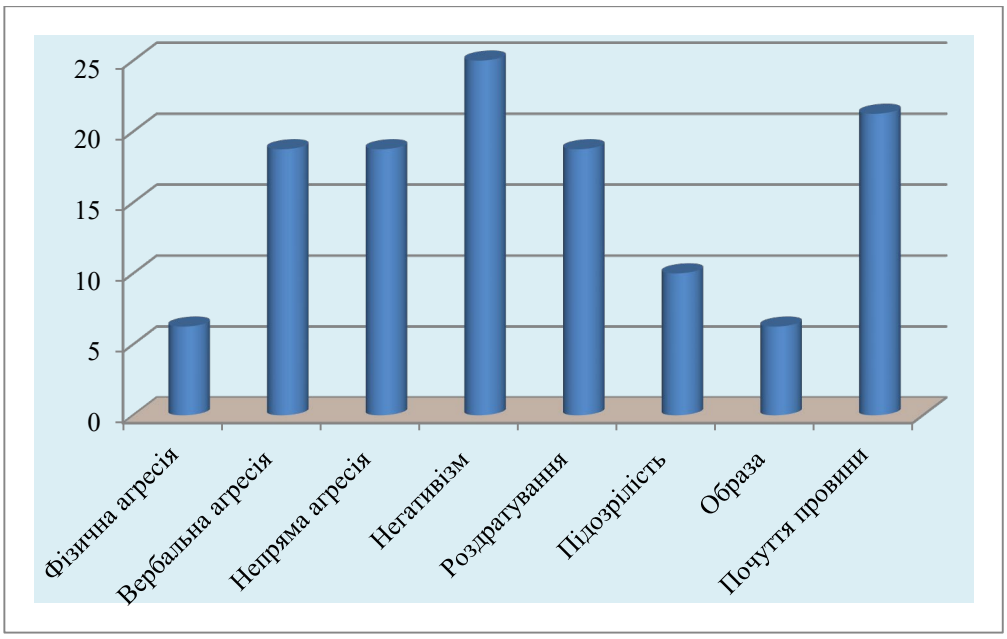

Рис. 3.4. Результати дослідження за методикою «Діагностика показників і форм агресії» А. Басса і А. Дарки.

Наступною формою агресивної реакції є вербальна агресія. Ця форма поведінки зустрічається у 18,75% досліджуваних. Про це свідчать досить високі показники за цією шкалою (8-13 балів). Ці результати свідчать про те, що респонденти схильні виражати негативні емоції через бійку та крик, а зміст їхніх вербальних реакцій схожий на погрози та лайку. Під час конфлікту респонденти схильні демонструвати низький рівень культури (мова не йде про соціальну культуру респондентів загалом). Схильність до вербальної агресії характеризує респондентів як людей, які звинувачують, ображають, звинувачують, а іноді навіть обмовляють інших з метою дискредитації в очах оточуючих.

Згідно з кількісним виміром результатів опитування, непряма агресія як форма поведінки притаманна 18,75% респондентів. Про це свідчать досить високі бали за цією шкалою (від 6 до 9). Ця форма агресивної реакції характеризується прихованістю. Іноді непряма агресія навіть не усвідомлюється агресором. Об'єкт схильний спрямовувати непряму агресивну

поведінку на інших за допомогою злих жартів, пліток тощо. Респонденти зі схильністю до непрямої агресії можуть також виражати свої агресивні реакції недирективно, тобто негативними емоційними «сплесками» (крик, стукіт кулаками по столах), які не спрямовані на аудиторію. Така поведінка є некоректною та недисциплінованою.

Наступною формою ворожої реакції є негативізм. Наші результати показують, що ця форма поведінки притаманна 25% респондентів. Про це свідчать високі бали за цією шкалою (4-5). Ця форма ворожої реакції характеризується негативним упередженим ставленням до деяких людей, а іноді до життя і світу в цілому, тобто негативним ставленням до інших.

Згідно з опитуванням, респонденти, схильні до негативізму як опозиційної поведінки, схильні спрямовувати свою агресію на владу та лідерів. Така поведінка може переростати від пасивного спротиву до активної боротьби з усталеними практиками та законами. Поведінковий негативізм, притаманний суб'єкту, найчастіше проявляється у схильності відмовлятися або робити протилежне тому, що від нього вимагають або вимагають.

Іншою формою ворожої реакції є роздратування. Кількісний аналіз результатів опитування показує, що така поведінка притаманна 18,75% респондентів. Про це свідчать досить високі бали за цією шкалою (від 7 до 11). Для дратівливих суб'єктів характерна готовність до різкості та грубості (як негативної реакції на подразник) при найменшому збудженні. Дратівливість як форма ворожої реакції у респондентів також може бути викликана найменшою розбіжністю між бажаним і наявним, необхідністю діяти не так, як було заплановано. Респонденти схильні відчувати роздратування, коли на шляху до мети з'являються певні перешкоди, оскільки ці ворожі реакції є їхнім наслідком.

Наступною формою ворожої реакції є підозрілість. Результати опитування показують, що скептицизм як форма агресивної поведінки не притаманний жодному з респондентів, оскільки кількість балів за цією

шкалою не перевищує середнього показника (від 4 до 6 балів). Такі результати свідчать про те, що респондентам не притаманна недовіра до інших. Не існує внутрішньої настороженості, заснованої на переконанні, що «інші намагаються їм зашкодити».

Наступним параметром агресії, згідно з нашою методикою, є образа. Ця форма ворожої реакції притаманна 6,25% респондентів. На це вказує кількісний аналіз результатів опитування, який показує, що показники за цією шкалою досить високі (від 6 до 8 балів). Респонденти схильні перебувати у стані заздрості та ненависті до інших через злість на весь світ за свої реальні або уявні страждання. Такі ворожі реакції можуть виникати у респондентів внаслідок відчуття, що їхня самооцінка була порушена і що їм було соромно за свою думку. Така схильність до поведінки характеризує респондента як людину, яка затаїла образу і може бути готовою помститися після низки цілеспрямованих дій. Образа може залишатися прихованою і поступово зникати, але також дуже ймовірно, що гостра реакція на незначну провокацію відбудеться пізніше.

Наступною формою ворожої реакції є почуття провини (самоагресія). Згідно з кількісним показником результатів опитування, почуття провини як форма поведінки притаманне 31,25% респондентів. Про це свідчать досить високі бали за цією шкалою (від 6 до 9). Для суб'єктів зі схильністю до самоагресії характерне переконання, що вони погані люди і діють зі злістю. Цей показник також вказує на наявність або відсутність докорів сумління та схильність до самоприниження.

Самоагресія – це негативна емоція, яка спрямована на дії респондента, що, на його думку, мають негативний вплив на інших. Якщо наслідки негативно впливають тільки на респондента, то виникає сором, а не провина. Провина, на відміну від сорому, пов'язана з почуттям відповідальності за власні дії, думки та бажання, які сприймаються (для респондента) як такі, що

завдають шкоди іншим, тоді як сором пов'язаний з відчуттям приниження в очах оточуючих.

Під час аналізу результатів також було розраховано загальний індекс агресії та індекс ворожості респондентів.

Кількісний аналіз результатів опитування показав, що 68,25% респондентів мають низький індекс агресії (максимум 17 балів). Решта 31,25% респондентів мали індекс агресії в межах допустимого діапазону (від 21 до -4 балів).

При підрахунку загального індексу ворожості 6,25% респондентів показали вищі значення, ніж у нормі. Це свідчить про те, що досліджувані дещо недовірливі та надмірно ворожі до оточуючих. Досліджувані також схильні перебувати в стані всезагального гніву по відношенню до реальних або уявних страждань.

У 81,25% досліджуваних кількісний показник індексу ворожості знаходиться в межах допустимого діапазону (6,5 + -3 бали). А у решти 12,5% досліджуваних сумарний показник індексу ворожості нижче норми (максимум 3,5 бала).

На основі даних методики «Діагностика показників і форм агресії» А. Басса та А. Дарки, тобто визначення основних рівнів вираження агресії та ворожого реагування, було виділено два стилі конфліктної поведінки: ситуативний та особистісний. До респондентів із ситуативним стилем поведінки в конфлікті належать ті, для яких характерні такі агресивні та ворожі реакції, як роздратування, негативізм, образа та почуття провини (самоагресія). Респонденти з особистими стилями поведінки в конфлікті включають ті, що характеризуються агресією та ворожими реакціями, такими як фізична агресія, вербальна агресія, непряма агресія та підозрілість. Ці агресія та ворожі реакції проявляються в різному ступені. Тобто вони варіюються від слабких проявів до яскраво виражених тенденцій у використанні основних форм агресії та ворожих реакцій.

Результати цього дослідження показують, що 37,5% респондентів схильні до використання ситуативних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, тоді як 62,5% респондентів схильні до використання особистісних стратегій поведінки.

Респонденти, схильні до використання ситуативних стратегій поведінки в конфлікті, демонструють конфліктну поведінку, детерміновану об'єктивно існуючими стимулами. Іншими словами, така поведінка виникає як відповідь на деструктивні стимули.

Дані респондентів були схильні висловлювати заперечення або критику будь-якої пропозиції, а також ставати запальними, злими і навіть грубими при найменшому хвилюванні. Ситуації, в яких суб'єкт піддається впливу певних деструктивних стимулів, тобто стимулів руйнівного і порочного характеру, характеризуються почуттями заздрості і ненависті до інших, викликаними почуттям гніву на весь світ за свої реальні або уявні страждання. Останньою ознакою ситуативного способу поведінки в конфліктних ситуаціях є почуття провини, яке проявляється як самозвинувачення і породжує внутрішньоособистісний конфлікт.

Схильність до використання особистісних стратегій у конфлікті характеризує здатність респондентів демонструвати конфліктну поведінку, зумовлену внутрішніми детермінантами, заздалегідь спрямованими на інших. Основною рисою цієї стратегії є недовіра та настороженість до людей, що ґрунтується на переконанні, що інші намагаються завдати їм шкоди. У конфліктних ситуаціях респонденти схильні застосовувати фізичну силу проти інших і висловлювати негативні почуття як у формі слів (бійки, крики), так і в змісті (погрози, образи, нецензурна лексика). Вони також схильні проявляти агресію, спрямовану на інших на відстані (злісні плітки, жарти) та агресію, спрямовану ні на кого (спалахи гніву, що проявляються у вигляді крику, тупотіння ногами, стукання по столах тощо). Характерними рисами

такої поведінки в конфліктних ситуаціях є нерегулярність, некерованість і безлад.

У першому та другому розділах ми опрацювали теоретичний аспект обраної нами теми та провели дослідження. Нами була створена та впроваджений соціально-психологічний тренінг, спрямований на покращення навичок управління конфліктами.

Дослідження проводився на базі кафедри практичної психології та соціальних технологій Європейського університету м. Київ. Загальна кількість досліджуваних становила 32 особи. Вік обстежуваних 19-28 років. Серед 32 досліджуваних 10 чоловіків та 22 жінки.

Нами повторно була проведена методика «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса (адаптована Н. В. Гришиною) та проаналізовані тенденції до використання конфліктної форми поведінки.

В емпіричному дослідженні особливостей соціально-психологічних чинників регулювання конфліктів на підприємствах за методикою «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса були виявлені наступні стратегії поведінки у конфліктній ситуації: компроміс – 50%, пристосування – 50%, уникнення – 25%, співробітництво – 18,75%, суперництво – 12,5%.

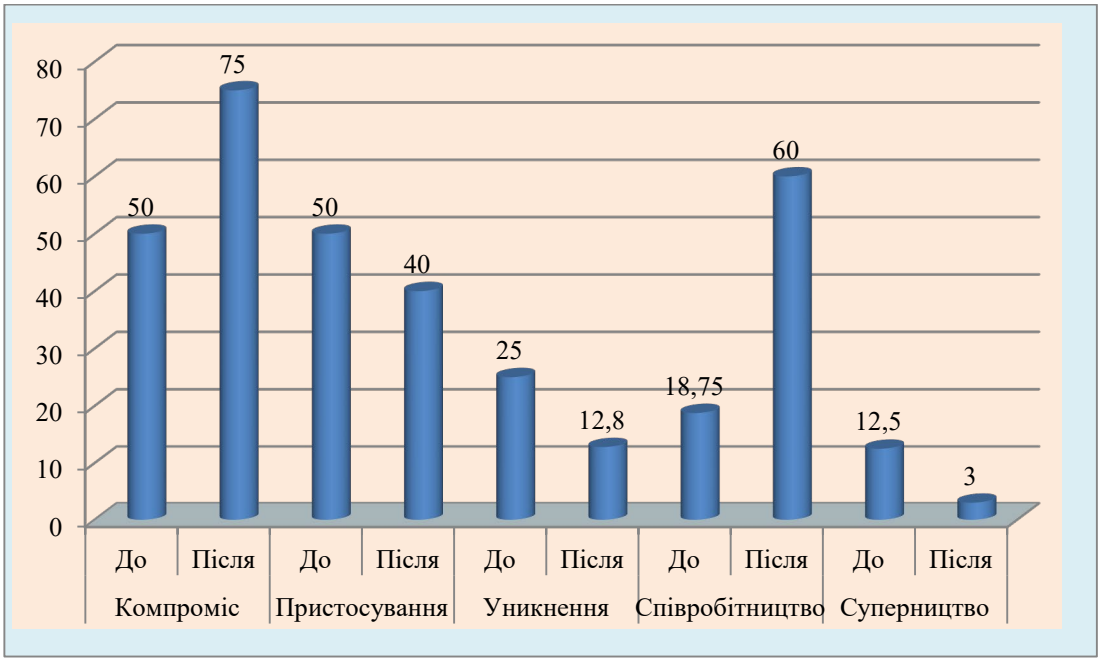

Рис. 3.5. Порівняльні дані тенденцій до використання конфліктної форми поведінки у працівників підприємства до та після проведення корекційної програми (%)

Після впровадженої нами корекційної програми, детально подано у Додатку 1, і проведеного повторного дослідження за методикою «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса ми отримали наступні результати (рис. 3.4).

Зважаючи на представлені зміни в показниках типів поведінки під час конфліктів, можна зробити кілька висновків про ефективність корекційної програми на підприємстві. Розглянемо кожен показник окремо:

1.Компроміс (з 50% до 75%): Значне підвищення показника компромісу свідчить про те, що працівники стали більш готові до взаємних поступок і знаходження спільних рішень у конфліктних ситуаціях. Це може вказувати на те, що корекційна програма успішно сприяє розвитку навичок компромісу і розв'язання конфліктів.

2. Пристосування (з 50% до 40%): Зменшення показника пристосування може вказувати на те, що учасники стали менше схильні до того, щоб йти на

компроміси за рахунок власних інтересів. Це може бути позитивним сигналом, якщо пристосування безпосередньо не пов'язане з ефективним вирішенням конфліктів.

3. Уникнення (з 25% до 12,8%): Значне зменшення показника уникнення свідчить про те, що працівники стали менш схильні уникати конфліктів, а натомість активно залучаються до їх вирішення. Це може бути позитивним результатом впровадження програми, яка навчає ефективним методам розв'язання конфліктів.

4. Співробітництво (з 18,75% до 60%): Значне збільшення показника співробітництва демонструє, що працівники стали більш схильні до спільної роботи і взаємодії в конфліктних ситуаціях. Це є позитивним результатом, оскільки співробітництво допомагає вирішувати конфлікти конструктивно і з користю для всіх сторін.

5. Суперництво (з 12,5% до 3%): Зниження показника суперництва вказує на те, що працівники стали менш схильні до агресивного змагання і боротьби за свої інтереси за рахунок інших. Це може свідчити про успішність програми у зменшенні негативних аспектів конфліктної поведінки.

Отже, зміни в показниках поведінки в конфліктних ситуаціях свідчать про позитивний вплив корекційної програми. Зокрема, зменшення уникнення та суперництва і збільшення компромісу, співробітництва свідчать про те, що працівники стали більш ефективно справлятися з конфліктами, застосовуючи конструктивні та співробітницькі підходи. Це демонструє успішність програми в досягненні поставлених цілей.

3.3. Соціально-психологічні рекомендації щодо регулювання і попередження конфліктів

Після створення та впровадження соціально-психологічного тренінгу, спрямований на покращення навичок управління конфліктами були

розроблені соціально-психологічні рекомендації щодо регулювання і попередження конфліктів.

1. Важливо вказати конкретні результати, які повинні бути досягнуті в ході виконання обов'язків. Також слід надати повну інформацію про роль, місце і ступінь відповідальності кожного окремого працівника і команди компанії в цілому. Водночас керівники повинні знати ці положення не для власної вигоди, а для того, щоб добре розуміти, чого очікують підлеглі від своїх керівників у кожній конкретній ситуації.

2. Технології втілення в життя узгоджених методів. Однією з найпоширеніших технік є своєчасне, точне і лаконічне доведення розпоряджень від керівників до підлеглих. Правильно підібрані техніки побудови ієрархії наказів і розпоряджень усіх рівнів управління забезпечують впорядковану взаємодію між людьми, оптимальне прийняття управлінських рішень і доведення їх до виконавця, а також гармонію у внутрішньому колективі при спільній роботі. Якщо один або два підлеглі не згодні з певним завданням (наказом), конфлікту можна уникнути, апелюючи до загального колективного розуму для підтримки, тим самим посилюючи роботу з роз'яснення та виховання. Методи, що використовують узгоджені техніки, можуть полегшити ієрархію розпоряджень керівництва в конфліктних ситуаціях, оскільки підлеглі знають автора рішення, яке вони повинні виконати, і людину, якій вони повинні підкорятися.

3. Визначити спільні психологічні цілі та вжити заходів, що сприятимуть їх досягненню. У цьому контексті важливо об'єднати зусилля всіх сторін, груп і команд з головною метою – спрямувати спільні зусилля і здібності всіх членів колективу на виконання поставленого завдання. Керівники повинні вживати заходів, які дозволять їм спрямувати всю команду і кожного працівника на досягнення кінцевого результату. Такий підхід мінімізує можливість виникнення конфліктних ситуацій і сприяє формуванню загального почуття відповідальності, співпраці та дисципліни серед усіх членів команди.

4. Розумне використання систем заохочення та дисциплінарних стягнень Адекватне та своєчасне заохочення окремих осіб та колективів може бути використано як спосіб управління конфліктними ситуаціями, що має стимулюючий вплив на поведінку працівників з урахуванням їхніх реальних досягнень та результатів. Вони повинні регулярно винагороджуватися всіма видами морального та матеріального стимулювання. Наприклад, епізодична винагорода лише за дуже складну і відповідальну роботу може вступати в конфлікт з виконанням повсякденних завдань. Це призводить до зниження продуктивності праці та ефективності виробництва, що, в свою чергу, знижує авторитет усіх посадових осіб. У таких ситуаціях конфліктні ситуації можуть загострюватися через неврахування щоденних зусиль, ініціативи та старанності членів робочої групи. За такого стилю керівництва переважають спроби змусити підлеглих виконувати свої завдання та обов'язки за будь-яку ціну, не беручи до уваги розумові та фізичні зусилля кожної людини або команди в цілому. Це зумовлює необхідність надмірного примусу, тобто покарання підлеглих. Недоліком цього стилю є те, що при високій ймовірності виконання завдання пригнічується ініціатива і самостійність підлеглого. У цьому випадку конфліктна ситуація, що виникла, може стати більш серйозною і перейти у фазу посилення і зростання. Як правило, це викликає незадоволення і обурення серед співробітників, особливо досвідчених і кваліфікованих.

Для будь-якого керівника важливо розуміти дуже тонкі психологічні закономірності. Конфлікт не обов'язково є деструктивним, але зачіпає честь і гідність вас і ваших підлеглих. Конфлікти є частиною життя і роботи всього трудового колективу. Однак, коли конфлікти виникають, їх необхідно вирішувати. Менеджери повинні бути психологічно готовими до можливих конфліктних ситуацій і робити все можливе, щоб їх вирішити або принаймні пом'якшити.

Для цього необхідно враховувати і дотримуватися таких основних психологічних правил запобігання конфліктам:

1. Правильно враховувати і вивчати особливості підлеглих і колективу в цілому, щоб вміти виявляти потенційних учасників конфлікту;

2. Об'єктивно і ретельно визначати мету, причину і витоки можливих конфліктних ситуацій. Важливо виявляти та вміло розрізняти суб'єктивні (егоїстичні) наміри та об'єктивні мотиви. Після цього слід провести відповідну роз'яснювальну та виховну роботу зі сторонами конфлікту (на основі індивідуального підходу) та трудовим колективом в цілому. Ця робота повинна проводитися оперативно та організовано, у зручний для всіх час.

3. Створити здоровий соціально-психологічний клімат у колективі. Це важливий елемент, який допомагає у вирішенні та медіації будь-якої конфліктної ситуації. При цьому здоровий чи нездоровий психологічний настрій, що панує в тій чи іншій малій групі, визначає не тільки ступінь і ймовірність залучення кожної людини в конфліктну ситуацію, а й її характер, особливості перебігу та результат. Отже, здоровий психологічний клімат, згуртованість, гармонія та взаємодопомога в колективі є умовами, що обмежують виникнення конфліктів.

4. Своєчасна оцінка і правильний вибір виду психолого-педагогічного впливу на учасників конфлікту з урахуванням інтересів успішного виконання поставленого завдання. У цьому випадку необхідне своєчасне і правильне психодіагностичне дослідження конфліктної ситуації. При цьому керівники повинні точно визначити першопричини конфлікту, а потім вибрати відповідний тип впливу на конфліктуючі сторони.

5. Психолого-педагогічна ерудиція керівників та їхня загальна підготовленість як управлінців. Керівник, який добре орієнтується в психології та педагогіці, вміє оцінювати конфліктні ситуації та управляти ними, здатний здійснювати психолого-педагогічний аналіз поведінки людей,

проступків та соціально-психологічних явищ у колективі, є своєрідним «гарантом» запобігання негативним конфліктним ситуаціям.

Висновки до розділу 3

Результати дослідження, проведеного за методикою К. Томаса «Стиль поведінки у конфліктній ситуації», показали, що найпоширенішими стратегіями поведінки є «компроміс» і «пристосування». Це свідчить про те, що більшість учасників схильні до вирішення конфліктів шляхом часткового задоволення власних інтересів і більшого врахування інтересів інших. Компромісна стратегія дозволяє обом сторонам конфлікту досягти часткових поступок, що сприяє зниженню напруги і пошуку взаємовигідних рішень. У свою чергу, пристосування відображає готовність йти на жертви заради підтримання гармонії та уникнення конфліктів, навіть якщо це передбачає поступки з власного боку.

Дослідження за методикою А. Басса і А. Дарки «Діагностика показників і форм агресії» показало різноманітні прояви агресії серед учасників. Зокрема, фізична агресія, як форма поведінки, була притаманна 9% респондентів, що означає, що лише незначна частина учасників схильна до фізичних дій як засобу вираження своїх емоцій або незадоволення. Вербальна агресія, яка виявляється у словесних конфліктах, характерна для 18,75% респондентів, що свідчить про наявність конфліктів, де агресія виражається через слова та підвищений тон.

Непряма агресія, що включає пасивно-агресивні дії, також притаманна 18,75% учасникам. Така форма агресії може включати підрив діяльності колег або створення ситуацій, які ускладнюють роботу інших. Негативізм, який відображає ворожу реакцію на запропоновані зміни чи дії, проявляється у 25%

респондентів, що є найвищим показником серед усіх форм агресії. Цей факт може свідчити про певний рівень опору змінам або незадоволення робочими умовами.

Роздратування як форма ворожої реакції притаманна 18,75% респондентів, що свідчить про те, що певна частина учасників часто відчуває невдоволення або дратівливість у робочих ситуаціях. Важливо зазначити, що підозрілість не була виявлена жодним із респондентів, що може свідчити про відсутність недовіри або параноїдальних настроїв.

Образа, яка проявляється як почуття несправедливості або зневаги, характерна для 6,25% респондентів, а аутоагресія, що передбачає самопошкоджувальні дії або самозвинувачення, притаманна 31,25%. Високий рівень аутоагресії може свідчити про стрес, невдоволення собою або робочою ситуацією, а також про схильність до самокритики.

Загалом, 68,25% респондентів мають індекс агресивності нижче норми, що свідчить про відносно спокійний емоційний фон серед учасників. Однак, 31,25% досліджуваних мають індекс агресивності в межах допустимої норми, що означає потенційний ризик виникнення конфліктів або стресових ситуацій.

На основі емпіричного дослідження ми виявили, що найбільш властиві форми конфліктної поведінки, такі як «компроміс» і «пристосування». Ці стратегії спрямовані на часткове задоволення власних інтересів (компроміс) або на переважне задоволення інтересів іншої сторони (пристосування).

У процесі роботи вивчили наукові та методичні підходи до психологічної корекції конфліктів, розробили та впровадили програму тренінгу забезпечення покращення навичок управління конфліктами. Крім того, провели повторне дослідження та аналіз ефективності цієї програми. Програма включала 10 занять, що проходили тричі на тиждень. Основними етапами програми були: соціально-психологічний тренінг, індивідуальне

психологічне консультування, аутогенне тренування, посередницька психологічна діяльність та аутоаналіз конфліктних дій.

Після впровадження програми тренінгу забезпечення покращення навичок управління конфліктами було проведено повторний аналіз тенденцій використання конфліктної поведінки за методикою «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса. Результати показали, що працівники стали частіше використовувати більш миролюбні способи вирішення конфліктів. На основі дослідження ефективності програми були розроблені психологічні рекомендації щодо регулювання та попередження конфліктів. Вони включають, впровадження узгоджених технік, визначення загальних психологічних цілей та заходів для їх досягнення, а також раціональне використання системи нагород і покарань. Профілактика конфліктів передбачає правильне врахування індивідуальних особливостей підлеглих та колективу, визначення цілей і джерел можливих конфліктів, створення здорового соціально-психологічного клімату в колективі, своєчасну оцінку та вибір відповідного психолого-педагогічного впливу на конфліктуючі сторони, зважаючи на успішне виконання завдань.

ВИСНОВКИ

Дослідження, присвячене вивченню соціально-психологічних чинників регулювання конфліктів, дозволило зробити кілька важливих висновків щодо природи конфліктів та ефективних методів їхнього управління.

1. Аналіз сучасних вітчизняних та зарубіжних досліджень показав, що конфлікт є природною частиною міжособистісних і соціальних взаємодій, яка виникає внаслідок зіткнення інтересів, цінностей або потреб окремих індивідів чи груп. Психологічні теорії підкреслюють важливість розуміння природи конфлікту для ефективного управління ним

Конфліктність є важливою характеристикою особистості, яка впливає на частоту і інтенсивність конфліктів у міжособистісних відносинах. Люди з високим рівнем конфліктності схильні до частих конфліктів, що може ускладнювати соціальну взаємодію. Психологічні чинники, такі як агресивність, невпевненість в собі, низька самооцінка, можуть підсилювати конфліктність особистості.

Соціально-психологічні чинники, такі як рівень соціальної підтримки, комунікативні навички, емпатія та соціальна компетентність, є ключовими для ефективного регулювання конфліктів. Високий рівень емпатії і розвинені комунікативні навички сприяють успішному вирішенню конфліктів.

Соціально-психологічний тренінг виявився ефективним методом покращення навичок управління конфліктами.

Тренінги дозволяють учасникам розвивати комунікативні навички, навчатися ефективним стратегіям вирішення конфліктів і підвищувати рівень саморефлексії.

2. Дослідження за методикою А. Басса і А. Дарки «Діагностика показників і форм агресії» показало різноманітні прояви агресії серед учасників. Зокрема, фізична агресія, як форма поведінки, була притаманна 9% респондентів, що означає, що лише незначна частина учасників схильна до

фізичних дій як засобу вираження своїх емоцій або незадоволення. Вербальна агресія, яка виявляється у словесних конфліктах, характерна для 18,75% респондентів, що свідчить про наявність конфліктів, де агресія виражається через слова та підвищений тон.

Непряма агресія, що включає пасивно-агресивні дії, також притаманна 18,75% учасникам. Така форма агресії може включати підрив діяльності колег або створення ситуацій, які ускладнюють роботу інших. Негативізм, який відображає ворожу реакцію на запропоновані зміни чи дії, проявляється у 25% респондентів, що є найвищим показником серед усіх форм агресії. Цей факт може свідчити про певний рівень опору змінам або незадоволення робочими умовами.

Роздратування як форма ворожої реакції притаманна 18,75% респондентів, що свідчить про те, що певна частина учасників часто відчуває невдоволення або дратівливість у робочих ситуаціях. Важливо зазначити, що підозрілість не була виявлена жодним із респондентів, що може свідчити про відсутність недовіри або параноїдальних настроїв.

Образа, яка проявляється як почуття несправедливості або зневаги, характерна для 6,25% респондентів, а аутоагресія, що передбачає самопошкоджувальні дії або самозвинувачення, притаманна 31,25%. Високий рівень аутоагресії може свідчити про стрес, невдоволення собою або робочою ситуацією, а також про схильність до самокритики.

Загалом, 68,25% респондентів мають індекс агресивності нижче норми, що свідчить про відносно спокійний емоційний фон серед учасників. Однак, 31,25% досліджуваних мають індекс агресивності в межах допустимої норми, що означає потенційний ризик виникнення конфліктів або стресових ситуацій.

На основі емпіричного дослідження ми виявили, що найбільш властиві форми конфліктної поведінки, такі як «компроміс» і «пристосування». Ці стратегії спрямовані на часткове задоволення власних інтересів (компроміс) або на переважне задоволення інтересів іншої сторони (пристосування).

3. У процесі роботи вивчили наукові та методичні підходи до психологічної корекції конфліктів, розробили та впровадили програму тренінгу забезпечення покращення навичок управління конфліктами. Крім того, провели повторне дослідження та аналіз ефективності цієї програми. Програма включала 10 занять, що проходили тричі на тиждень. Основними етапами програми були: соціально-психологічний тренінг, індивідуальне психологічне консультування, аутогенне тренування, посередницька психологічна діяльність та аутоаналіз конфліктних дій.

4. Після впровадження програми тренінгу забезпечення покращення навичок управління конфліктами було проведено повторний аналіз тенденцій використання конфліктної поведінки за методикою «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса. Результати показали, що працівники стали частіше використовувати більш миролюбні способи вирішення конфліктів.

Емпіричне дослідження підтвердило, що соціально-психологічні чинники суттєво впливають на процес регулювання конфліктів. Учасники, які брали участь у соціально-психологічному тренінгу, продемонстрували покращення навичок управління конфліктами, що виразилося у зменшенні кількості конфліктних ситуацій та підвищенні рівня задоволеності міжособистісними відносинами.

Для ефективного регулювання та попередження конфліктів важливо розвивати соціальні навички, спрямовані на покращення комунікації, емпатії та співпраці між учасниками взаємодії.

Рекомендації включають регулярне проведення соціально-психологічних тренінгів, впровадження програм розвитку емоційного інтелекту та підвищення рівня соціальної підтримки в групах.

Таким чином, комплексний підхід до вивчення та регулювання конфліктів, що враховує як особистісні характеристики, так і соціально-психологічні чинники, дозволяє ефективно запобігати і вирішувати конфлікти в різних соціальних контекстах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андріянова Ю. В. Конфлікт як явище управлінської діяльності: особливості концепту. Становлення публічного адміністрування в Україні : матеріали III Всеукр. міжвуз. конф. студентів та молодих учених / за заг. ред. В. Г. Вікторова. Д. : ДРІДУ НАДУ, 2022.

2. Ачкасова Л. М., Водолажська Т. О., Бекетов Ю. О. Управління конфліктами на підприємстві. Економіка транспортного комплексу. 2022. Вип. 40. DOI: https://doi.org/10.30977/ETK.2225-2304.2022.40.22

3. Брилькова І. О. Техніки організаційного психологічного консультування та медіації у випадку міжособистісних конфліктів у держустановах : кваліфікаційна робота / науковий керівник – канд. псих. наук, доцент Катерина Миколаївна Бондар. Кривий Ріг, 2023. 64 с.

4. Бушуєва Т. В. Психодіагностика : підручник [для студ. вищ. навч. закл.] / Т. В. Бушуєва. Ніжин : Лисенко М. М., 2016. 504 с.

5. Василенко О., Корчак І. Формування у студентів-психологів «soft skills» як чинник їх успішної майбутньої професійної діяльності. Psyhology Travelogs. 2021. № 2. С. 17–24.

6. Васильєва К. В. Особливості використання копінг-стратегій у вирішенні сімейних конфліктів : кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» : спец. 053 «Психологія». ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2024. 109 с.

7. Весельська А., Мотузко Д. Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях подружніх пар у залежності від тривалості шлюбу. Актуальні проблеми психічного здоров’я: Збірник наукових праць [за матеріалами Всеукраїнської студентської інтернет-конференції (25 травня 2023 р.)] / Ред. колегія: К. Гавриловська, Ю. Дем’янчук, І. Загурська, Н. Портницька, І. Тичина / Житомирський державний університет імені Івана Франка. Житомир, Вид-во ЖДУ імені Івана Франка, 2023. 285 с.

8. Волошина О. В. Міжособистісний конфлікт та шляхи його подолання. Зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка. К. : 2022. Т. 4. Ч. 3.

9. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження / А. Гірник, А. Бобро. К. : Основи, 2003. 172 с.

10. Городняк, І. В. Методологічні засади дослідження управління конфліктами в організації. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління. 2022. № 6. URL: https://doi.org/10.54929/2786-5738-2022-6-04-0

11. Горук. Н. Особливості формування конфліктологічної компетентності майбутніх педагогів / Матеріали звітних наукових конференцій факультету педагогічної освіти. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2022. Вип. 7.

12. Грабовська С.Л. Психологія примирення навч. посібник. Львів, ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 294 с.

13. Грицюк І. М., Магдисюк Л. І. Дослідницькі методи в різних галузях практичної психології. Луцьк. : Вежа-Друк, 2022. 248 с.

14. Городняк І. В. Методологічні засади дослідження управління конфліктами в організації. 2022. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління, (6).

15. Даценко С. О. Технології проведення навчального тренінгу. Модернізація професійної підготовки менеджерів: матеріали Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції, м. Ніжин, 29 вересня 2021 р. / упоряд.: Ю. Г. Новгородська, М. О. Шевчук. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2021. 139 с.

16. Демчук А., Борис І. Використання процедури медіації у вирішенні сімейних конфліктів на основі аналізу норм національного та міжнародного

законодавства. *Історико-правовий часопис*. 2019. № 1. С. 61-65. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipch_2019_1_14

17. Денисенко І. Д., Ковальова І. О. Конфлікт та спілкування : теорія і практика створення позитивного іміджу сучасного педагога / Навч. посіб. Харків : Константа, 2005.

18. Дзюба Т. М., Коваленко О. Г. Психологія дорослості з основами геронтопсихології / Т. Дзюба, О. Коваленко. К. : Основа, 2015. 172 с.

19. Долгий О.А., Чехович Л.М. Особливості управління конфліктами у колективі освітньої установи. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2019. № 9. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/9_2019/3.pdf

20. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с.

21. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 340 с.

22. Зарицька В. В. Психологія конфлікту: навч. посіб. Класич. приват. ун-т. Запоріжжя : Видавничий дім "Гельветика", 2019. 379 с.

23. Зливков В. Л., Лукомська С. О. Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ - Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2019. 209 с.

24. Іванова Е. Н. Ефективне спілкування і конфлікти. Луцьк: Експеримент. 2019. 70 с.

25. Калька Н., Ковальчук. Практикум з арт-терапії : навч.-метод. посібник. Львів : ЛьвДУВС, 2020. 232 с

26. Комунікативні технології інформаційного суспільства : монографія / [А. І. Гусєв, Н. О. Довгань, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко] ; за наук. ред. А. І. Гусєва ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 142 с.

27. Конфліктологія : Підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осипова та ін. За ред. проф. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. Харків : Право, 2022. 320 с.

28. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. Яхно, І. Куревіна. Центр учбової літератури, 2021. 168 с.

29. Конфліктологія: загальна та юридична : підручник / Л. М. Герасіна, М.П. Требін, О.М. Сахань, В. Д. Воднік ; за заг. ред. Л.М. Герасіної. Харків: Право, 2021. 224 с.

30. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

31. Корольчук М.С., Осьодло В. І. Психодіагностика : навчально-методичні рекомендації. Львів, 2021. 62 с.

32. Котигоренко В. Сучасні концепції конфлікту як суспільного явища / Людина і політика. № 3 (21). 2022.

33. Кулагіна Г. Про безконфліктність соціальних взаємодій. *Людина і світ.* 2003. № 12.

34. Леонов Б. Соціальний конфлікт як основна причина тероризму / Підприємництво, господарство і право. 2015. № 4.

35. Лінчевський, Е. Е. Майстерність управлінського спілкування: керівник в повсякденних контактах і конфліктах. Київ: Мова. 2020. 321 с.

36. Лисенко К. В Особливості організаційних конфліктів та шляхи управління ними. Вісник Чернігівського національного технологічного університету, 2020. № 4. С.88.

37. Ложкін Г. В., Коць М.О., Петровська Т. В., Зубкова І. Ю. Технології розв`язання конфліктів у педагогічній взаємодії. Луцьк, 2020. 152 с.

38. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. И. Практичная психологія конфлікту : Навч. пос. Київ : МАУП, 2000. 170 с.

39. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика : Навчальний посібник. К. : ВД «Професіонал», 2006. 416 сє

40. Ложкін Г. Зародження та розвиток ідей конфлікту / Персонал. 2001. № 4.

41. Мазур О. В., Волинець І. Г. Теоретичні засади управління конфліктами в організації. Сучасні технології менеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. студ., асп. і молод. вчених, 15 листоп. 2023 р. / відп. ред. проф. Л. Черчик. Луцьк: ВНУ імені Лесі Українки, 2023. С. 201–204.

42. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. *Галицький економічний вісник*. 2021. №2 (41). с.79-83.

43. Олійник І. В. Ефективні стратегії управління конфліктами в системі менеджменту підприємства. *Збірник наукових праць ТДАТУ імені Дмитра Моторного (економічні науки).* № 1(50), 2024.

44. Овсяннікова Я. О. Соціально-психологічний тренінг як засіб відновлення психологічної стійкості рятувальників МНС України : автореф. … дис. канд. психол. наук. : 19.00.09 / НУЦЗУ. 2020. 19 с.

45. Павленко В. В. Проблемні ситуації: поняття і типи / Нові технології навчання : Збірник наукових праць. Інститут інноваційних технологій і змісту освіти Міністерства освіти і науки України, Академія міжнародного співробітництва з креативної педагогіки. Київ, 2014. Вип. 83. 292 с.

46. Панок В.Г., Чаплак Я.В., Андрєєва Я.Ф. Основи психологічної допомоги: теорія та практика психоконсультування : навч. посібник / за заг. ред. В.Г. Панка, І.М. Зварича. Чернівці : Чернівец. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 384 с.

47. Партико Н.В. Психологія конфліктів. Львів.: Видавництво Львівської політехніки, 2019. 132 с.

48. Петрінко В.С. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

49. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

50. Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту / Навчально-практичний комплекс для студ. пед. фак. спец. «Практична психологія». Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова. К., 2022. 33 с.

51. Пономарьов В. І., Вовк В. І. Патопсихологічні особливості жінок, що страждають на аффективну патологію. Психіатрія, неврологія та медична психологія, 2018. Вип. 1 (9).

52. Примуш М. В. Конфліктологія : навч. посіб. К. : Професіонал, 2006. 282 с.

53. Психологічне консультування та психотерапія : зміст, прийоми, технології : навч.посіб. Р.П. Федоренко та ін. Вид. 2-ге, перероб., доповн. Луцьк : ВежаДрук, 2020. 368 с.

54. Психологія конфлікту : Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В. Я. Галаган, В. Ф. Орлов, О. М. Отич, О. О. Фурса. К. : ДЕТУТ, 2008. 422 с. № 1.

55. Родіна Н. В., Фокін А. С. Копінг-поведінка особистості в ситуаціях невизначеності та ризику. Габітус. 2021. Вип. 24. Т. 2. С. 90–95

56. Русинка І. Психотехнологія управління конфліктами / Вища школа. 2013.

57. Сивогракова З. А., Алєксєєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.

58. Сивогракова З. А., Алєксєєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.

59. Скидан Х.В, Романчукевич М.Й. Схема та основні способи управління конфліктами. *Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Актуальні проблеми глобалізованого світу».* 19 жовтня 2023 року. Івано-Франківськ: НАІР, 2023. С. 125-127.

60. Скидан Х.В, Романчукевич М.Й. Управління конфліктами: його сутність, причини та модель. *Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Сучасні детермінанти соціально-економічного розвитку».* 18 травня 2023 року. Івано-Франківськ: НАІР, 2023. С. 124-126.

61. Словник-довідник термінів з конфліктології / За ред. М. І. Пірен, Г. В. Ложкіна. Чернівці-Київ, 1995.

62. Ставицька О. В. Трудові конфлікти: загально-теоретичний аналіз. Бюлетень Національної служби посередництва і примирення. 2007. № 2.

63. Станкевич І. П. Сучасні політичні конфлікти: джерела та шляхи розв’язання: дис. … канд. політ. наук: 23.00.02. Київ, 2010. 213 с.

64. Стеценко, Н., & Ткачук, Г. (2023). USE OF SOCIAL AND PEDAGOGICAL TRAINING FOR SOLVING CONFLICT SITUATIONS. *Modern Engineering and Innovative Technologies*, *4*(29-04), 21–25. https://doi.org/10.30890/2567-5273.2023-29-04-077

65. Сорока, О., Близнюк, О. Управління конфліктними ситуаціями в сучасних організаціях. *Економіка та суспільство*. 2023, (56).

66. Суркова О.В. Удосконалення управління конфліктами в організації, на прикладі Тернопільської філії ТОВ «СЕ Борднетце-Україна» : робота на здобуття кваліфікаційного ступеня бакалавра : спец. 073 - менеджмент / наук. кер. О. Б. Мосій. Тернопіль : Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, 2024. 54 с.

67. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія / І. В. Барабанов, Т. Є. Андрєєва, О. О. Гетьман ; Харків. нац. ун-т буд-ва та архітектури. Харків: Панов А. М., 2019. 200 с.

68. Сучасний словник іншомовних слів: близько 20 тис. слів і словосполучень / уклад. О. І. Скопненко, Т. В. Цимбалюк. К. : Довіра, 2006. 789 с.

69. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. Суми : ВТД «Університетська книга», 2008. 240 с.

70. Тихонюк С. А. Особливості політичних конфліктів в умовах реформування політичної системи: дис канд. політ. наук: 23.00.01. Київ, 2013. 219 с.

71. Управління конфліктами для потреб публічної служби : посібник і методичні рекомендації / Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д., за заг. ред. Д. Проценко. Київ : Ваіте, 2021. 224 с.

72. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посібник і методичні рекомендації / Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д., за заг. ред. Д. Проценко. Київ: Ваіте, 2021. 224 с.

73. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с.

74. Федоренко А. Ф. Психологічна експертиза конфліктності як передумова виникнення професійної дезадаптації фахівця в галузі практичної психології / Конфліктологічна експертиза : теорія і методика. К. : Т-во конфліктологів України ІПППО АПН України, 2002. Вип. 3 : методика конфліктологічної експертизи.

75. Федчун Н. О. Конфлікти в діяльності органів місцевого самоврядування: причини, шляхи розв’язання та прогнозування : автореф. дис. … канд. наук з держ. упр. : 25.00.04 / Федчун Ніна Олексіївна ; НАДУ при Президентові України. К., 2009. 20 с.

76. Хрестоматія по конфліктології: в 3 т. / сост.: В.Н. Николаєвський (відп. ред.), І.Ю. Косуля, О.А. Гужва. Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2009. Т. 1. 552 с.

77. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів. Київ : Кондор, 2019. 172 с.

78. Шаульська Л. В., Гринкевич Р. І. Управління конфліктами компетентнісної та соціально-психологічної природи в інноваційно-активній організації. Вісник економічної науки України. 2022. № 2 (43). С. 132-139

79. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для внз: [рек. М-вом освіти і науки України] / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; ВНЗ Укоопспілки «Львівська комерційна академія». К. : ЦУЛ, 2012. 175 с.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

Зміст програми

Заняття 1.

Мета заняття: знайомство учасників (хоча вони знайомі, але це є можливістю по-новому подивитися один на одного). Учасники сідають у коло. Психолог пояснює їм, що вони разом будуть зустрічатися на тренінгових заняттях. На цих заняттях будуть спілкуватись, грати, навчатись, малювати, ділитися своїми проблемами й радощами, вчитися розуміти один одного, допомагати й підтримувати.

Вправа 1. «Ім'я».

Мета: знайомство учасників. Сприяти усвідомленню учасників власних цінностей, а також цінностей інших людей.

Учасники на аркуші паперу великими літерами пишуть своє ім'я.

Потім тренер пропонує на кожну літеру імені написати позитивну/негативну рису.

Обговорення вправи.

- Які якості було легше писати? Які складніше?
- Чому саме ці якості було написано?

Вправа 2. «Прийняття правил групи».

Мета: вироблення та прийняття правил роботи під час тренінгу.

Тренером пропонується учасникам розмірковувати над наступними питаннями: що потрібно для того, щоб створити робочу атмосферу? Аби всім учасникам було комфортно? Учасники використовують метод мозкового нападу та їм пропонуються власні варіанти регламенту. Правила записуються тренером на лист ватману.

Правила можуть бути приблизно такі: працювати «тут і тепер», говорити від «Я», зберігати конфіденційність, дотримуватись регламенту, висловлюватись по черзі (правило руки), дотримуватись правила «стоп»,

працювати в групі від початку до кінця, бути активними.

Вправа 3. Малюнок за темою «Мої імена».

Мета: невербально символічно виразити зміст обраних імен.

Усіма учасниками групи називаються їхні імена, після чого їм пропонується поміркувати та створити малюнок «Мої імена», відображаючі символічним чи образним виглядом зміст обраних імен. малюнок виконується, далі роботи обговорюються.

Вправа 4. «Довіра».

Мета: зробити групу згуртованою, щоб члени групи встановили між собою довірливі відносини.

Тренером пропонується, аби учасники стали тісним колом, виставили уперед руки долонями паралельно до тулуба. Далі необхідно обрати того, хто буде добровольцем. Він закриває очі та хилиться, падає у будь-яку сторону, а учасники кола повинні його підхоплювати та не дозволяти упасти.

Вправа 5. Гра «Хвилі океану».

Мета: визначити емоційний стан та передати його засобом невербального контакту. Учасники групи тісніше знайомляться, створюється позитивний емоційний фон; коректується нетерплячість.

Групою обирається провідний, він стає спиною до усіх та вимовляє промовку: «Океану хвилі раз». Під час рахунку «три» учасникам треба припинити усілякі рухи, а поза повинна бути обрана незвичайна. Провідний підходить окремо до кожного з учасників групи, символічно торкається його, ніби вмикаючи, а тоді здогадується, хто зображений у цій позу та який його емоційний стан.

В цей час групою обов'язково аналізуються виразність невербальних засобів передачі образів (на кшталт міміки, погляду, жестів, положення тіла, стиснутих кулаків тощо), оцінюється вдалість цього вибору. В цій грі можна навчитися розрізнювати та зчитувати емоційні стани оточуючих, а також

адекватним чином передавати особливості свого стану. Також завдяки цій грі також можливо скоригувати нетерплячість, нестриманість. Керівник групи звертає увагу на характеристики тварин, що були зображені учасниками групи: страшні, агресивні чудовиська або слабкі, злякані.

Вправа 6. «Прислуховуємося до себе».

Мета: розвинути здатність релаксувати, вміння прислухатися до себе та робити дефініцію свого настрою; навчитися діагностиці емоційного стану тих, хто є учасниками групи.

Учасникам пропонується присісти на стільцях в позах, що є максимально зручними, очі заплющуються, наступає розслаблення, та учасники прислухаються до себе, необхідно ніби зазирати у себе та міркувати над кожним з учасників щодо його відчуттів, настрою. Це продовжується декілька хвилин, після чого кожен з учасників групи в свою чергу, продовжуючи сидіти із заплющеними очима, розповідає про їх самопочуття та настрій. Завдяки вправі можливо провести діагностику емоційного самопочуття, а також як ними сприймаються форми та методи роботи в групі.

Вправа 7. «Даруємо усмішки».

Мета: навчання розслабляти обличчя за сприянням усмішок, використовувати усмішку як підтримку, побажання добра оточуючим; створення та підтримка позитивного емоційного фону; елімінація страхів.

Психологом пояснюється значення суті посмішки у повсякденності та людському самопочутті. Напружені м'язи не лише відображають, але й формують кепський настрій, вломлення, негативний спектр емоцій. Можуть бути в напрузі лише ті групи м'язів, які є в даний момент необхідними, а усі інші необхідно вчитися розслабляти. За умов цілковитого розслаблення в людині стираються усі емоції, що визначаються негативними. Треба посміхатися! Серйозний вираз обличчя напружує сімнадцять м'язів, а посмішка лише сім. Фізіологічно сміху притаманні вібраційні та масажні процеси, а це знімає напругу. Усмішка та сміх покращують настрій, при чому

і у вас, і у навколишніх. Треба шукати привід для посмішки, провокувати її.

Учасники групи беруть один одного за руки посміхаються: кожному треба повернутися до своїх сусідів справа чи зліва, побажати йому щось чудове та посміхнутися. Далі кожен по черзі з посмішкою вітає наступного сусіда і т.д.

Керівник групи виражає зацікавлення від враження, яке справило заняття, а далі висловлює подяку групі за працю, прощається та каже:

«Запрошую на наступну зустріч».

Заняття 2.

Мета заняття: розвиток комунікативної сфери, оволодіння знаннями про конфлікт, набуття навичок вербального вираження своїх почуттів.

Вправа 1. «Розкажи про себе».

Мета: розвиток комунікативних здібностей; перевірка рівня згуртованості групи й довіри між учасниками; збагачення знань про товаришів у групі.

Кожному учасникові групи пропонується розповісти про себе те, що він сам захоче (без обмежень у тематиці й у часі).

Вправа 2. «Плече до плеча».

Двоє учасників сідають плечима один до одного і розмовляють на вільну тему впродовж 3-5 хвилин. Після цього вони діляться своїми враженнями. Чи легко їм було розмовляти?

Вправа 3. «Слухові асоціації до поняття «конфлікт»».

Мета: подати, описати асоціації до поняття «конфлікт». Тренер пропонує учасникам називати слова, які у них асоціюються зі словом «конфлікт, по черзі на кожну букву цього слова:

К –

О –

Н –

Ф –

Л –

І –

К –

Т –

Він зачитує всі слова і підсумовує особистісну, емоційну сутність цього поняття для присутніх.

Вправа 4. «Лінія конфлікту».

Мета: дізнатися про ставлення учасників до конфлікту.

Тренер говорить: «Уявіть лінію проведену з одного кутка кімнати в протилежний. Якщо вважаєте, що конфлікт це завжди добре, станьте на цій лінії в лівий куток чи близько до нього; якщо вважаєте, що конфлікт це завжди погано, станьте в правий куток; якщо ж конфлікт – і те, й інше, станьте посередині або ближче до того чи того краю. Виберіть собі місце на лінії, яке покаже ваше ставлення до конфлікту».

Запитує, хто хоче пояснити, чому він обрав саме це місце на лінії. Потім тренер каже: «Зійдіть із лінії, я хочу провести іншу. Якщо вважаєте, що вам треба вступити в конфлікт, позначте це на лінії праворуч; якщо хочете уникнути конфлікту, позначте ліворуч; якщо вагаєтесь, поставте позначку посередині».

Пропонується учасникам обгрунтувати їхній вибір. Наприкінці вправи каже: «якщо хочете по-іншому реагувати на конфлікт, станьте туди, де б ви хотіли бути». Дає час на перестановку.

Вправа 5. «Я ображаюсь, коли...».

Мета: розвиток вміння вербально виражати негативні емоцій.

Кожен по колу закінчує це речення. Ведучий запитує: «У кого ще подібні ситуації викликають образу?» Після цього обговорюють найтиповіші ситуації, які викликають образу, причини їх виникнення та способи звільнення від них.

Вправа 6. «Ваш портрет».

Мета: розвиток спостережливості, концентрації уваги.

Один із учасників групи стає за спинкою стільця іншого учасника. Той, хто сидить, не обертаючись, описує якомога докладніше одяг, колір очей, волосся, інші особливості того, хто стоїть позаду.

Вправа 7. «Прохання».

Мета: формування навичок ввічливого спілкування.

Членами групи обирається учасник, що буде виконувати просьби інших. Інші учасники по черзі адресують йому будь-яке прохання, на кшталт:

«Зачини, будь ласка, вікно». Учасник відповідає: «Я зачинив». Той, хто звертався, має відізватися: «Спасибі». Хто забуде подякувати, тому передається право самому почати виконання прохань інших.

Вправа 8. «Чи вміємо ми слухати?».

Мета: усвідомлення необхідності уважного та толерантного ставлення до співрозмовника.

Члени групи поділяються на дві групи. Одна частина виходить з кімнати та отримує задачу розповісти, як у них вчора пройшов вечір (тема обирається довільно). Друга група отримує задачу ігнорувати розповіді та в будь-який спосіб демонструвати, що вони незацікавлені; але після сигналу ведучого (типу плескання долонями) вони виявляють надмірний інтерес до розмови.

Після того, як вправу закінчено, перша група ділиться своїми враженнями, а далі обговорюються необхідні для оволодіння вміння для набуття навичок доброго співрозмовника. Потім обговорюються параметри невербальної комунікації: інформативність постави людини, її пози, дистанція між співрозмовниками, міміка, жести, напрям погляду тощо. Щоб привернути

увагу учасників до цих невикористаних резервів передачі почуттів, переживань, станів, їм пропонують виконати вправу.

Вправа 9. «Пантоміма».

Мета: оволодіння знаннями про невербальне спілкування.

Учасники отримують від ведучого картки, на яких написано, що треба зобразити. Дається час (5 хвилин) для підготовки. Потім кожний повинен показати свою пантоміму. Розмовляти забороняється. Учасники повинні правильно вгадати, про що йшлося в завданні. Завдання для пантоміми наступні:

1. Я боюся йти на роботу.
2. Як приємно помріяти.
3. Мені дуже сумно.
4. Нарешті я розв'язав цю важку задачу.
5. У мене болить зуб.
6. Суперечка з колегами.
7. Я серджуся на всіх у світі.

Аналіз успішності пантоміми здійснюється за схемою: наскільки швидко здогадалися учасники про зміст завдання, різноманітність виражальних засобів, специфіка самого завдання, що полегшує або ускладнює пантоміму, порушення угоди (не розмовляти і не «писати» у повітрі замість пантоміми).

Вправа 10. «Невербальне вираження підтримки».

Мета: вираження симпатії за допомогою жестів та міміки.

Симпатію, підтримку можна виражати не лише словами, описуючи свої почуття, а й інтонацією голосу, виразом обличчя, позою, жестами, зоровим контактом, дотиком, відстанню в просторі.

Під час цієї вправи кожен учасник може перевірити, як його сприймають інші. Один із членів групи за бажанням повинен стати в центр кола й закрити очі. Інші члени групи наближаються до нього й невербально виражають свої позитивні почуття. Вони можуть притулитися, погладити тощо. В центр кола

може стати кожен бажаючий.

Вправа 11. «Наполегливість – опір».

Мета: розвиток вербальних здібностей та терплячості, оволодіння навичками самоконтролю.

Учасники діляться на пари. Один з них щось вимагає, а другий вказує на причину, чому він змушений відмовити. Гра закінчується, коли одному з учасників вдається переконати іншого. Після закінчення учасники обговорюють, що допомагало відстоювати свою думку, а що заважало.

Вправа 12. «Світе мій, люстерко, скажи...».

Мета: похвала та підтримка учасниками один одного.

Усі учасники поділяються на пари. Один запитує іншого: «Світ мій, люстерко, скажи та всю правду розкажи. Чи я у світі всіх миліше, красивіше та біліше?», а другий відповідає: «Ти без сумніву чарівна. Ти ...» – далі він каже те, що знає про свого партнера.

Заняття 4.

Мета: подати інформацію про актуальність проблеми конфліктів, цього поняття, функції, динаміку, ознайомлення членів групи з тим, як впливають психологічні особливості особистості на вирішення конфлікту.

Вправа 1. Робота в міні-групах «Конфлікт – це …».

Мета: дати визначення поняттям «конфлікт», «міжособистісний конфлікт», «внутрішньоособистісний конфлікт».

Тренер об’єднує учасників в міні-групи за довільною ознакою. Кожна група отримує ватман, де записує свої ідеї визначення. Після самостійної роботи протягом 5-7 хвилин перша група подає визначення поняттю

«конфлікт», друга презентує поняття «міжособистісний конфлікт», третя – «внутрішньоособистісний конфлікт». Вправа закінчується груповим обговоренням понять.

Вправа 2. Міні-лекція «Вплив специфіки внутрішнього світу, властивостей особистості на вирішення конфлікту, можливість запобігання йому».

Мета: ознайомити учасників з тим, як впливає темперамент, характер, самооцінка, ролі і т.п. на вирішення конфліктів, пояснити можливості запобігання йому.

Вправа 3. «Я під час конфлікту».

Мета: усвідомити різні стани, позиції, субособистості в конкретній людині.

Обладнання: листи ватману, фломастери, пензли, скотч, різнокольорові крейди, газети з ілюстраціями, ножиці, різнокольоровий папір, поштові листівки, набори бісеру, тасьма, клей, краски, пластилін, тканина, нитка тощо.

Хід проведення: тренером пропонується групі створити індивідуальні колажі за темою «Я в конфлікті». Ведучий заохочує учасників використовувати різні матеріали для його виготовлення. Потім бажаючі презентують свої роботи, розкриваючи їх зміст. Тренер підбиває підсумки і зазначає, що колаж – один із ефективних методів арт-терапії.

Вправа 4. «Сліпі, глухі, німі скульптори».

Мета: сприяти згуртованості групи, виробити навички взаємодопомоги, ефективної співпраці в колективі.

Тренер поділяє групу по три людини. Так, аби інші не чули, він називає кожному окремо (сліпому, глухому, німому), назву скульптури. Учасники починають працювати над її створенням, при цьому чітко дотримуються власних уявлень щодо дефектів сприйняття. Метою є відгадання групою скульптури.

Вправа 5. «Позитивне мислення».

Мета: відстежити емоції, почуття, думки, під час виконання вправи,

відпрацювати навички позитивного мислення – без «не».

Група об’єднується тренером по парам. Ведучим подаються мовні кліше: «НЕ кричи», «НЕ біжи», «НЕ стій» і т.і. Учасники переробляють їх у позитивні варіанти: «тихо», «повільно», «йди», зіставляючи сприйняття та свої емоції під час їх вербалізації. Кожному кліше надається можливість програтися в парах, потім групи міняються ролями.

Вправа 6. «Що приносить вам щастя?».

Мета: переживання позитивних емоцій, підняття самооцінки та віри в себе, усвідомлення власних бажань.

Інструкція: складіть перелік із 20 речей (понять, подій), які найбільшою мірою роблять вас щасливими. Тепер уявіть собі життя, в якому вам вдалося знайти щастя. Опишіть історію цього життя.

Уявіть собі, що ви повертаєтесь у своє життя через 15 років. Ви змогли досягти того, про що зараз мрієте. Опишіть, як вам вдалося створити таке життя, яке ви вважали можливим лише у своїй уяві. Опишіть випробування, які вам прийшлося перебороти на цьому шляху. Проявляйте творчість.

Вправа 7. «Подаруй усмішку».

Учасники посміхаються один одному. Потім обговорюються почуття, що виникали.

Заняття 5.

Мета: визначення загальних способів розв’язання конфлікту; з’ясування специфіки поведінки та стилю розв’язання конфліктних ситуацій чоловіками та жінками.

Вправа 1. Міні-лекція з елементами пошукового методу «Особливості сприйняття та поведінки чоловіка та жінки у конфлікті».

Спочатку протягом 5 хвилин учасникам пропонується робота в двох

групах з визначенням конкретних особливостей жіночого і чоловічого внутрішнього світу, проявів поведінки. Дані ідеї оформлюються групами на ватманах та презентуються на загал. Далі учасники обговорюють визначені позиції та підбиваються підсумки ведучим. Тренером надається узагальнюючий коментар, а далі лекційний матеріал.

Вправа 2. «Гра в сніжки».

Мета: сприяти виявити спонтану агресію, що звільняє та очищує внутрішню особистісну харастеристику.

Обладнання: у вигляді «сніжок» перевага надається м'яким іграшкам, що за розмірами можуть бути малими та середніми, їх кількість зумовлює кількість учасників гри; стільцями виставляєься півколо – два за кількістю команд, вони символізують «фортецю», відстань між ними близько 6 метрів.

Тренером пропонується об'єднання учасників на дві групи, кожна група прямує до своєї фортеці. Ведучим промовляються наступні слова:

«Уявіть собі, що навколо багатосніжна зима. Пригадайте, як в дитинстві ви грали у сніжки. Пограйте в неї 5 хвилин, користуючись іграшками як сніжками». Після проведеної гри група обговорює набутий особистісний досвід. Особливої уваги потребують людські потреби до конструктивного прояву власних емоцій, почуттів, а також необхідності іноді ніби «давати парові вийти, аби не стався вибух».

Вправа 3. «Уроборос».

Мета: спрямування можливих агресивних тенденцій у конструктивні русла, трансформація агресії.

Тренерам пропонується учасникам розміститися по колу, кожному обернутися в ліву сторону, ніби зобразити створення колони, а руками тримати попереднього сусіда за талію. Тренером методом розмикання кола призначається «голову» та «хвіст» цієї «змії». Ведучий подає команду, і

«голові» необхідно наздогнати та схопити свій «хвіст», якому необхідно

тікати. При вдалій спробі ролі міняються між наступними учасниками колони. По завершенню вправи учасники роблять групову рефлексію.

Вправа 4. Міні-групи«Розв'язання конфліктів внутрішньоособистісного, міжособистісного та між групового типів».

Мета: засвоїти шляхи розв'язання конфліктів різних рівнів.

Тренером пропонується поділити групу на менші групи, які мають якусь одну емоцію, записану на папері (типу радості, смутку, що притаманні перебігу конфліктів). Папірець з позначеною емоцією учасники ран домно витягують з кошика. Тренером зазначається необхідність демонстрації даної емоції пантомімою, а цим відслідковувати її зовнішнє проявлення. Кожній групі надається лист ватман для записує на ньому можливих варіантів вирішення конфлікту: внутрішньоособистісні – «Радість», міжособистісні –

«Смуток», міжгрупові – «Недбалість». Потім групи презентують свої роботи. Тренером надається інформація про можливі методи вирішення конфліктів.

Вправа 5. «Мій алгоритм розв'язання конфлікту».

Мета: повторення та узагальнення отриманого особистісного досвіду.

Учасникам пропонується вказати довільним чином на найістотніші моменти при розв'язанні конфлікту, спираючись на позитивний особистісний досвід.

Вправа 6. «Похвали себе».

Мета: створення позитивного настрою учасників, підвищення самооцінки.

Тренер просить учасників, які стоять ланцюгом, по черзі за годинниковою стрілкою похвалити себе за рису свого характеру, в якій вони впевнені.

Заняття 6.

Мета: проінформувати учасників щодо ефективних прийомів, способів, моделей спілкування у конфлікті.

Вправа1. «Вихід є!».

Мета: створення позитивного, оптимістичного налаштування тих, хто є учасниками конфлікту.

Тренером пропонується учасникам підвестися, стати в коло та по черзі простягти вперед праву руку долонею вниз, накриваючи при цьому руку попереднього учасника. Першою є долоня тренера, який після останньої покладеної руки учасника говорить: «Вибір завжди є! Потрібно лише його побачити або звернутись по допомогу до компетентної особи».

Вправа 2. Міні-лекція «Вчимося слухати».

Мета: подати інформацію про активне і пасивне слухання. Вчимося слухати:

- Мову.
- Вибіркові слова і висловлювання.
- Тон, тембр голосу, темп мови.
- Мовчання.
- Обличчя, тіло, поставу, одяг.

- Цінності того, що мене слухають.
- Я можу озвучувати власні міркування.
- Я можу проясняти думки.
- Я вмію дати волю емоціям.
- Я можу бути підтриманим іншими.
- Моя особистість цінна.

Позитивне відношення до слухання можна виражати вербально (я розумію, я чую тебе, так, звісно...) та невербально (кивати головою, правильно виражати обличчям, очами, положенням тіла і т. д.).

Вправа 3. «Я-звернення, Ти-звернення».

Мета: подати матеріал та відпрацювати навички стосовно «Я–звернень», «Ти–звернень» у процесі спілкування.

Тренер коротко проводить психоедукацію щодо «Я–звернень» та «Ти-звернень». Групи об'єднуються по трійкам –номери 1, 2 та 3. Першими та другими утворюються пари, а третіми ведеться спостереження за ситуацією. Першим номерам надається роль матері. Вони промовляють у формі «Ти–звернення» «Знов ти явився надто пізно!» й отримують реакцію других номерів, яким надається роль дитини. Далі «мати» промовляє: «Я відчуваю хвилювання, образу, хвилювання. Я роздратована, коли людина приходить не тоді, коли обіцяла, а особливо мені страшно у нічний час» («Я–звернення»).

«Син» відповідає. Перші та другі номери міняються ролями, та ситуація знову програється таким же чином. Потім кожною міні-групою рефлексується, і учасниками не лише аналізуються власні почуття та поведінка, але й відповідна реакція партнера. Мета учасників - відповідь на питання: «Які висловлювання є найконструктивнішими, а які – найдеструктивнішими?». Спостерігачами (треті номери) надається зворотній зв'язок.

Вправа 4. «Зони спілкування».

Мета: визначити свою оптимальну зону спілкування.

Тренер об'єднує групу у 1-ші та 2-гі номери, які утворюють пари. Дається наступна інструкція: «Сядьте на відстані 4 м. Поспілкуйтесь з партнером (таку відстань використовують батьки, коли спілкуються з дитиною з іншої кімнати, тощо). Які у вас виникли переживання, емоції, думки, комфорт-дискомфорт?». «Сядьте на відстані 1,2 – 3,6 м. Поспілкуйтесь. Що відчуваєте, комфорт-дискомфорт?». «Сядьте на відстані

46 см – 1,2 м. Поспілкуйтесь. Що відчуваєте, комфорт-дискомфорт?».

«Сядьте на відстані 15 – 46 см. Поспілкуйтесь. Поділіться враженнями про своє самопочуття тепер. Яка зона для вас є оптимальною?».

Тренер підкреслює важливість гнучкого використання різних зон у спілкуванні залежно від ситуації.

Вправа 5. «Рівні спілкування».

Мета: представлення інформації про рівні спілкування та визначити найефективніші з них.

Тренер ділить групу перші та другі номери, які розбиваються на пари. Далі тренер надає наступну інструкцію: перші номери стоять, другі сидять, та розігрують проблемні ситуації на протязі декількох хвилин, фокусуючись на відстеженні своїх емоцій та переживань. Потім вони міняються місцями, та знову розігрується ситуація. Далі всі сідають і ведуть розмову «нарівні». при груповому обговоренні підіймаються питання визначення найкомфортнішого рівня та аргументів щодо його користі.

Вправа 6. «Імпульс».

Мета: сприяти згуртуванню групи.

Тренер пропонує учасникам, стоячи в колі, взятись за руки і по черзі передати «імпульс», швидко один раз стискаючи долоню сусіда справа наліво. Тренер першим посилає імпульс і останнім його ж приймає, сповіщаючи про це піднятою рукою.

Вправа 7. «Суперечка».

Мета: формування навичок безконфліктної взаємодії.

Учасники об’єднуються в три групи. Кожна група Отримує паперові аркуші та картки з варіантом завдання.

1. Складіть перелік слів та виразів, за допомогою яких ви висловлюєте згоду.

2. Складіть перелік слів та виразів, за допомогою яких ви висловлюєте незгоду.

3. Складіть перелік слів та виразів, за допомогою яких ви висловлюєте оцінку дій або вчинків іншого.

На виконання завдання дається 5 хв. Після цього кожна група по черзі демонструє результати своєї роботи.

Заняття 7.

Мета: вміння сформувати гармонійні, конструктивно-конфліктні соціальні стосунки.

Вправа 1. Міні-групи «Рекомендовані поведінкові стратегії під час конфліктів (для осіб будь-якого віку)».

Мета: розробити рекомендації стосовно ефективного вирішення конфліктів.

Тренером пропонується об'єднання у міні-групи, ознаками яких є конструктивний конфлікт, на кшталт гармонії, спокою, згоди. Ведучим зазначається необхідність аудіального представлення групою отриманої інформації, чим відслідковуються її зовнішні прояви.

Кожною групою на листі ватману протягом декількох хвилин записуються можливі поради щодо розв'язання конфліктної ситуації: групі

«Гармонія» надаються внутрішньоособистісн, «Згоді» - міжособистісні,

«Спокою» - міжгрупові. Далі відбуваються презентації цих робіт групами, після чого учасники груп їх обговорюють. Тренер коментує та узагальнює отримані результати, а також надає висновок.

Вправа 2. «Уклади дитину спати».

Мета: демонструвати навички позитивного спілкування та слухання в конфліктній ситуації.

Під керівництвом тренера виходять два добровольця для таких ролей: вередлива дитина, якій не хочеться спати, та терпляча, позитивно налаштована мати, яка бажає якнайшвидше приспати дитину.

Учасники виходять в центр кола для того, аби програти конфліктну

ситуацію. Діючими особами може бути використані якісь поради від інших учасників. Можна також мінятися з іншими учасниками місцями, коли необхідно більш ефективне вирішення конфліктну. Бажано кожному учасникові побувати у одній з ролей.

Вправа 3. «Центр всесвіту».

Мета: забезпечити задоволення базових психологічних потреб людини у прийнятті, розумінні, схваленні.

Тренер пропонує за бажанням одному з учасників групи, який максимально потребує в даний момент психологічної допомоги та підтримки, сісти на стілець, який стоїть в центрі кола. Всі учасники тренінгу вербально та невербально виявляють позитивні почуття до даної людини, насичуючи її базові психологічні потреби. Вправа закінчується груповою рефлексією.

Вправа 4. «З конструктивним конфліктом – у майбутнє!».

Мета: усвідомлення учасниками позитивних функцій конфлікту.

Учасникам дається завдання протягом 10 хвилин намалювати образи свого конструктивно-конфліктного майбутнього. Далі відбувається обговорення та аналіз малюнків – поєднання кольорів, відтінків, тонів, ліній, форм, предметів, їх розташування, оцінка загальної композиції та гармонійності твору. Потім тренер пропонує скласти один великий малюнок на тему «З конструктивним конфліктом – у майбутнє».

Вправа 5. «Лист людині, з якою посварилися».

Мета: формування навичок здійснювати самоанліз конфлікту.

Напишіть листа людині, з якою ви посварилися або довго не розмовляли. Поясніть їй, що ви насправді думаєте про ваші відносини і які позитивні сторони в них знаходите. Перш ніж почати писати, задумайтесь над тим, якими перевагами володіє та людина. Пам’ятайте, що навіть у людей з найгіршим характером є позитивні риси. За бажанням учасники можуть зачитати свої листи.

Вправа 6. «Моя поведінка».

Мета: усвідомлення власної конфліктної поведінки, та способи її подолання.

Тренер просить учасників записати на папері конфліктні ситуації, які найчастіше з ними трапляються (дома, під час навчання, на відпочинку, на вулиці тощо). Далі просить по черзі їх оголосити. Після кожного висловлювання тренер запитує, що було перед конфліктом, яка ситуація, емоції, поведінка учасників, настрій тощо. Далі всі аналізують чи можна було попередити виникнення конфлікту, зміною своєї поведінки до цього.

Заняття 8.

Мета: переоцінка цінностей, зміна ціннісних орієнтацій.

Вправа 1. Міні-лекція «Взаємозв'язок переконань, цінностей та поведінки».

Мета: подача інформації про вплив переконань, цінностей на поведінку людини.

Тренер подає інформацію про те, яке місце в житті людини мають переконання, як вони формуються, як взаємодіють з ціннісною системою людини. Зазначає, що змінюючи свої ціннісні орієнтації, людина змінює поведінку у конфліктних ситуаціях.

Вправа 2. «Мої переконання».

Мета: підтримати власні переконання з урахуванням цінностей і цілей.

Тренер просить учасників пригадати якусь мету, яку вони ставлять перед собою. Далі потрібно, щоб вони дали відповіді на запитання, які стосуються цієї мети.

1. Чи є ця мета бажаною? Чому вона бажана?
2. Чи можливо її досягти? Чому це можливо?
3. Якого шляху варто дотримуватись для цього? Чому цей шлях

найдоречніший?

4. Чи здатний я на те, щоб пройти цей шлях? Чому я цього заслуговую?

5. Чи заслуговую на те, щоб пройти цей шлях і одержати те, чого хочу? Чому я цього заслуговую?

Вправа 3. «Мої цінності».

Мета: здійснити перевірку цінностей.

Учасникам пропонується виконати наступні завдання.

1. Визначте базову цінність, яку необхідно створити або зміцнити.

2. У кожному наступному пункті сформулюйте цінність.

3. Прочитайте всі відповіді й визначте, як змінилася ваша система цінностей.

Бланк перевірки цінностей.

1. Цінність ... важлива й бажана. (Яку глибинну цінність вам важливо встановити або зміцнити?)

2. Тому що я ... (Чому для вас бажано й доречно мати це як цінність?)

3. Отже, я ... (Які поведінкові наслідки того, що ви дотримуєтесь цієї цінності?)

4. Коли я ... (Що являє собою ключова ситуація або умова, пов’язана з цією цінністю?)

5. Тому що я ... (Яка позитивна задача цієї цінності?)

6. Незважаючи на те, що я ... (Які альтернативи або обмеження пов’язані з цією цінністю?)

7. Якщо я ... (Які обмеження або результати пов’язані з цією цінністю?) Після заповнення бланку прочитайте кожне з нових тверджень.

Низка відповідей перетвориться в пов’язане й осмислене перерахування доводів на користь обраної вами цінності.

Вправа 4. «Перевірка переконань».

Мета: здійснити перевірку переконань.

1. Визначте переконання, які необхідні вам для досягнення бажаного результату, але в якому ви сумніваєтесь.

2. Прочитайте формулювання власного переконання, додайте чергове слово-підказку і завершіть пропозицію першим ліпшим словом.

3. По закінченні прочитайте всі відповіді й визначте для себе, як змінилася ваша система цінностей.

Бланк перевірки переконань

1. Переконання....

2. Тому що я (Чому досягнення цього результату бажане? Чому ви на це здатні, заслуговуєте цього, відповідаєте за це?)

3. Отже, я (Які наслідки або вимоги цього переконання?)

4. Після того як я ... (Що повинно відбутися, щоб зміцнити це переконання?)

5. У той час як я ... (Що відбувається одночасно з цим переконанням?)

6. Коли я (Яка важлива умова супроводжує це переконання?)

7. Тому що я (Який намір цього переконання?)

8. Якщо я ... (Які обмеження або результати пов'язані з цим переконанням?)

9. Незважаючи на те, що я ... (Які альтернативи або обмеження відповідають цьому переконанню?)

10. Подібно до того, як я ... (Яке подібне переконання ви вже поділяєте?)

Вправа 5. «Як досягти успіху в житті?».

Мета: знайти шлях досягнення успіху.

Перед учасниками групи поставлено проблему: «Як досягти успіху в житті?». Разом з керівником учасники пропонують багато рішень, серед яких далеко не всі правильні (їх може цілеспрямовано спровокувати керівник). Наприклад, пропонується такий список:

Я можу наполегливо працювати.

Я можу навчитися аналізувати свої дії.

Я можу бути хитрим і «видурити» гроші в багатія. Я можу ретельно обирати собі друзів.

Я можу нічого не робити й очікувати удачі.

Я можу бути уважним на уроках і виконувати домашні завдання вдумливо й акуратно.

Я можу одного разу ризикнути й «обійти» закон, щоб домогтися свого. Я можу зупинитися та добре подумати перед тим, як діяти.

Я можу спокійно сприйняти свої невдачі, критику з боку інших людей і навчитися виправляти помилки.

Я можу звинувачувати інших людей, якщо мені нещастить. Я можу навчитися сам долати свою тривогу або гнів.

Я можу поліпшити свій поганий настрій за допомогою паління, ліків або алкоголю.

Я можу...

У ході обговорення цього списку учасник сам робить вибір лінії поведінки, тобто проявляє себе як суб'єкт діяльності. Обговорюючи з іншими учасниками та психологом наслідки вибору, учасник засвоює соціально прийняті норми поведінки, вчиться шукати найефективніші засоби досягнення мети.

Вправа 6. «Чарівна зірка».

Мета: отримання позитивних емоцій та підтримки оточуючих.

Тренер розповідає історію: «Колись, дуже давно, жила на світі Зірка, їй

було прикро, що на неї ніхто не звертає уваги, і вона вирішила піти до мудреця. Прийшовши, вона запитала: «Чому мене не помічають?» Чаклун відповів на це, що світло зірок гасне, коли поряд є сонце, і запропонував їй жити на небі, з'являючись лише вночі. Він також попередив, що там холодно й страшно. Але Зірка нічого не злякалась, і чаклун за її хоробрість, за її бажання дарувати людям світло, зробив подарунок: не одна Зірка стала жити на небі, а багато-багато нових зірок з'явилися там, щоб їй не було самотньо. Та щоб навіки зберегти пам'ять про Зірку, мудрець подарував кожній людині її дочку – маленьку зірочку». Далі ведучий просить відгадати, де ж ці зірочки? (У кожному з нас).

«Тому мені б хотілося, щоб ви підійшли сюди і створили одну велику зірку. Станьте в коло. Зробіть коло таким тісним, щоб, коли кожний з вас протягне руку до середини кола, створилася зірка. Ця зірка дуже тепла, тому що вона готова дарувати своє світло, зігріваючи сяйвом своєї доброти всіх навкруги. Кожен з вас має своє особливе світло, але кожен з вас також приймає й світло інших. Всі разом ви склали одну велику зірку, світло якої набагато яскравіше, ніж кожного окремо».

Заняття 9.

Мета: усвідомлення важливості прийняття свого «Я» з усіма перевагами та вадами.

Вправа 1. «Мої вчинки».

Мета: усвідомлення своїх вчинків та їх наслідків.

Робота в парах. Особа А згадує випадок, коли її несправедливо образили. Особа Б має довести, що особа А могла б уникнути цього, якби поводилась по-іншому, і допомогти зрозуміти, який позитивний досвід вона здобула. Особа А може допомогти у цьому особі Б. Через 3 хвилини – зміна ролей.

Вправа 2. «Зміцнення віри в себе».

Мета: зміцнення віри учасників у власні сили та можливості.

Психолог просить учасників пригадати, що ти робиш добре, чим пишаєшся. Згадати свої успіхи в минулому. Записати: «Мої досягнення – це ...» (3-5 хв.).

Далі робота в парах. Кожен повинен розказати про свої успіхи. Після цього за допомогою партнера необхідно поміркувати над тим, які саме сильні сторони сприяли особистому досягненню успіху. Записати: «Мої сильні сторони – це ...».

Тепер кожен зачитує свої сильні сторони. І далі запитує у всіх: «Які ще сильні сторони ви в мене помітили?», «Що може заважати мені використовувати свої сильні сторони?». Записати: «Перешкоди у використанні моїх сильних сторін – це ...».

Вправа 3. «Виконання ролей».

Мета: зміна соціальних ролей.

Розкажіть, як ви зазвичай поводитесь,виконуючи різноманітні соціальні ролі, займаючись різноманітними видами діяльності:

- Син / донька.
- Брат / сестра.
- Працівник.
- Громадянин.
- Релігія.
- Робота.
- Спорт.
- Вільний час.

Вкажіть свої бажані і небажані вчинки.

Вправа 4. «Загадковість мого «Я».

Мета: розкриття меж особистості та їх співвідношення.

Інструкція для учасників: заплющте очі і скажіть собі: «У мене є багато рис і особливостей характеру. Які вони?». Подумайте про свої людські риси. Намалюйте графічну схему, де будуть показані різні аспекти вашої особистості: почуття, розум, воля, гумор, віра, надія, свідомість, творчість, совість, злість, відчай тощо. Знайдіть визначення, які краще за все описують ваші особистісні неповторні риси.

Подивіться на закінчену схему і поділіться враженнями. Ця вправа допоможе розкрити грані вашої особистості і їхнє співвідношення. Які сторони перевежають? Які сторони потребують вдосконалення? Що заважає і допомагає у цьому процесі? Які риси слід розвивати? Які риси характеру необхідні, щоб ви могли відчувати свою цілісність і внутрішню узгодженість?

Вправа 5. «Про себе».

Мета: визначення сформованості «Я-концепції» особистості.

Учасникам пропонується дати відповідь на 6 відкритих запитань, спрямованих на з'ясування рівня сформованості таких «Я»-утворень, як життєві плани та інтереси. Дайте обґрунтовану відповідь:

1. Чого ви прагнете в житті?
2. Яким ви бачите своє майбутнє?
3. Що ви вмієте? Чим володієте?
4. Який вплив на вас має навколишнє середовище?
5. Що ви знаєте про професію, яку обрали?
6. Що, на ваш погляд, означає зробити правильний вибір?

Заняття 10.

Мета: осмислення своєї життєвої мети, пошук глибокого сенсу власного буття, реалістичне уявлення свого майбутнього.

Вправа 1. «Причини невдач».

Мета: усвідомлення причин власних невдач.

Складіть перелік усього того, що ви могли б зробити у своєму житті, але не зробили. Поряд напишіть інший перелік, у якому постарайтесь пояснити, чому вам це не вдалося.

Вправа 2. «Мотиви наших вчинків».

Мета: визначення мотивів наших вчинків.

Опишіть усно ситуацію, в якій ви чи хтось із ваших знайомих зробив, здавалося б, хороший вчинок, але при цьому керувався егоїстичними мотивами. Чи важливіші мотиви за наші вчинки?

Вправа 3. «Шукаємо секрет».

Мета: пошук прихованих можливостей особистості.

Намагайтеся віднайти у себе приховані здібності наступним чином: давайте уявимо, що існує створений вченими клон, ваш. Ваша точна копія ідентична вам у найменших деталях. Є лише одна різниця: ця ваша копія є втіленням зла, і вам би не хотілося, щоб люди вас переплутали. Чим таким ви володієте, що не піддається дублюванню? Яким чином ваші добрі знайомі можуть побачити підміну? Чи є хтось, кому відомі ваші секрети, завдяки яким можна ідентифікувати вас? Яку найважливішу таємницю ви розкажете останньою, щоби навіть самому можна було впевнитися, що ви – це ви, а не ваш двійник?

Вправа 4. «Ваші цінності».

Мета: визначити основні цінності групи.

Учасникам пропонується на листочках написати 10 цінностей, які вони цінують найбільше в своєму житті. Потім із 10 цінностей необхідно вибрати три й кинути у коробку. В зв’язку х негараздами й труднощами потрібно віддати одну цінність, потім ще одну. В результаті створюється психологічний портрет групи: учасники по черзі називають свою цінність, і в кого є така ж цінність, підраховується. аписується кількість і визначається, що найважливіше. Потім ще по одній цінності наосліп витягують із коробки.

Обговорення: Чи задоволені ви цінностями, що залишились? Чи важко було вибрати цінності й віддавати їх? Яке у вас було відчуття, коли залишилась одна цінність?

Вправа 5. «Жива анкета».

Мета: підвести підсумки роботи.

Учасники по колу дають відповіді на три запитання анкети: 1. Що в тренінгу тобі найбільше сподобалось? 2. Що нового ти дізнався-(лася) про себе? 3. З яким настроєм ти завершуєш заняття?

Вправа 6. «Найщиріші побажання».

Мета: створення позитивного емоційного фону, закріплення дружніх взаємин між учасниками.

Давайте спробуємо побажати щось один одному. Але ми повинні висловити своє побажання не за допомогою слів, а за допомогою жестів, міміки, рухів. Наприкінці завершення курсу тренінгу, тренер бажає учасникам як найменше у житті вступати у конфлікти та у никати конфліктних форм поведінки. Дякує за співпрацю, і сподівається, що знання, уміння та навички, якими оволоділи учасники, обов’язково їм знадобляться. І пропонує їм пройти повторне тестування.