

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ГОРЛІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІНОЗЕМНИХ МОВ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«ДОНБАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

**КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**

РЕКОМЕНДОВАНО до захисту  
Протокол засідання кафедри  
16.11.2024 № 4/4-П

**Покровська Ганна Олексіївна**

**Кваліфікаційна робота**

**ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ  
СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ**

на здобуття освітнього ступеня магістра  
зі спеціальності 053 Психологія  
галузі знань 05 Соціальні та поведінкові науки  
освітньо-професійної програми Практична психологія

**Науковий керівник:  
Доктор філософії з психології  
Разумова О.Г.**

**Дніпро – 2024**

## АНОТАЦІЯ

У роботі розглянуто наукові уявлення про поняття «конфлікт», структуру конфліктологічної компетенції та її співвідношення з конфліктологічною культурою.

У рамках роботи було експериментально визначено, що у здобувачів освіти складається більшою мірою негативне ставлення до конфліктів із деякими позитивними, конструктивними уявленнями, а також виявлено, що конфліктність, та її рівень впливає на вибір стратегії поведінки.

Виходячи з цього, для формування готовності студентів–психологів до конструктивного вирішення конфліктів та для закріплення знань про конфлікт та способи його вирішення було розроблено програму-тренінг для формування конфліктологічної компетентності.

## SUMMARY

The work has been considered the scientific ideas of the concept of «conflict», the structure of conflict competence and its correlation with conflict culture.

As part of the work it was experimentally determined that students have a more negative attitude to conflicts with some positive, constructive ideas, and it was found that conflict and its level affect the choice of behavioral strategy.

Based on this the training program was developed to form conflict competence to form the readiness of psychology students for constructive conflict resolution and to consolidate knowledge about conflict and ways to resolve it.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ- ПСИХОЛОГІВ</b> .....	7
1.1. Дослідження наукових уявлень про поняття «конфлікт».....	7
1.2. Поняття та структура конфліктологічної компетентності.....	19
1.3. Конфліктологічна культура та її співвідношення з конфліктологічною компетентністю.....	31
Висновки до розділу 1.....	36
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ</b> .....	38
2.1. Організація та методи дослідження.....	38
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів.....	42
2.3. Програма-тренінг для формування конфліктологічної компетентності у студентів – психологів.....	51
Висновки до розділу 2.....	78
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	80
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	82
<b>ДОДАТКИ</b> .....	90

## ВСТУП

Життя людини не мислиме без соціальної взаємодії, яке, в свою чергу, не може бути виключно мирним. Різниця в особистісних якостях, потребах, установках, способах поведінки та інших характеристиках особистості призводить до суперечностей і конфліктів. Дії індивіда в конфлікті безпосередньо залежать від особистісних характеристик, звичних поведінкових патернів, виховання, соціальної адаптації, мотиваційної сфери.

Конфлікт є природним і важливим явищем життєвого процесу, тому для спрямування конфлікту в конструктивне річище необхідно вивчати особистісні особливості представників різних соціальних груп, їхню спрямованість на ті чи інші способи розв'язання конфлікту, їхні уявлення про конфлікт і реальну поведінку в складних ситуаціях, що виникають.

У сучасних дослідженнях у сфері конфлікту вказується на низький рівень конфліктологічної культури населення загалом і здатності громадян вибудувати раціональну і продуктивну стратегію поведінки в конфліктах, зокрема [73].

Дотримуючись ідей С.Л. Рубінштейна про єдність свідомості та діяльності, можна з упевненістю припустити, що уявлення про конфлікт і реальна поведінка в конфліктних ситуаціях взаємопов'язані, і, вивчаючи особистісні якості, пов'язані з конфліктністю, можна з'ясувати, до якого типу розв'язання конфліктів тяжіє індивід і спрогнозувати його поведінку.

Дослідження уявлень про конфлікт, що переважають у конкретній соціальній спільноті, дасть змогу зробити висновок про загальний рівень конфліктологічної культури, про тенденції, що складаються в суспільстві, про сформоване ставлення до конфліктів.

Дослідники вивчають питання, пов'язані з особистісними якостями та професійними компетенціями психолога. Визнання конфлікту як природного і навіть бажаного явища змінило вектор його вивчення, підвищивши актуальність проведення досліджень у сфері конфліктологічної компетентності. Психолог у професійній діяльності практично щодня стикається з конфліктними ситуаціями

(внутрішньоособистісний конфлікт, міжособистісний конфлікт, сімейний конфлікт, організаційний конфлікт, міжгруповий конфлікт тощо). Успішність професійної діяльності залежатиме, зокрема, від особистісних характеристик у сфері розв'язання конфліктів, тобто від того, як сам фахівець справляється з конфліктами, в які потрапляє, які стратегії застосовує, як реагує в емоційному і поведінковому плані, а також від його уявлення про конфлікт і про себе в ньому.

**Актуальність проблеми** зумовлена тим, що у сучасних дослідженнях не сформовано єдиного трактування поняття «конфліктологічна компетентність», не визначено чітко її структуру, і ті якості особистості, які її визначають. Необхідність дослідження патернів конфліктної поведінки саме студентів зумовлена недостатньою вивченістю закономірностей соціального розвитку цього прошарку суспільства.

**Мета дослідження** – дослідити конфліктологічну компетентність здобувачів освіти психологічного спрямування, розробити програму-тренінг, спрямовану на формування конфліктологічної компетентності студентів-психологів.

Відповідно до поставленої мети визначено такі завдання:

1. Проаналізувати теоретичну та емпіричну розробленість проблеми конфліктологічної компетентності.
2. Теоретично порівняти різні підходи до таких понять, як «конфлікт», «конфліктологічна компетентність», «конфліктологічна культура».
3. Виявити у студентів-психологів установки на певну стратегію розв'язання конфлікту, уявлення про конфліктологічну компетентність, залежності між особистісними якостями студентів та поведінкою в конфлікті.
4. Розробити програму, спрямовану на формування конфліктологічної компетентності здобувачів освіти.

**Об'єкт дослідження:** конфліктологічна компетентність.

**Предмет дослідження:** уявлення про конфлікт, стратегії поведінки в конфлікті та конфліктність як властивість особистості - складові конфліктологічної компетентності здобувачів освіти.

**Методи дослідження.** У теоретичній частині дослідження використовувався метод аналізу наукової літератури за темою дослідження. В емпіричній частині дослідження використовувалися: методика дослідження семантичного поля поняття «конфлікт», що існує у членів групи, розроблена А.І. Ташевою, методика оцінки поведінки особистості в конфлікті К.Н. Томаса, методика діагностики провідного типу реагування в конфлікті М.М. Кашапова, методика «Самооцінка конфліктності – 2» С.М. Ємельянова. Під час опрацювання даних застосовувалися метод контент-аналізу, коефіцієнт кореляції Пірсона.

**Матеріал дослідження:** тема конфлікту (А.Я. Анцупов, В.Г. Зазикін, Г. Зіммель, У. Клар, Т.Є. Майорова, Б.І. Хасан тощо), конфліктологічна компетентність особистості та професіонала (М.В. Башкін, Н.В. Гришина, Б.І. Хасан, Л.В. Цой тощо).

**Практична значимість дослідження** полягає у тому, що його результати можуть бути використані для підвищення соціальної компетентності студентів і розвитку в них конструктивної поведінки в конфліктах різного рівня, а також для розробок освітніх, тренінгових програм для збільшення теоретичної бази та покращення практичних навичок, що входять до конфліктологічної компетентності різних спеціальностей.

**Апробація результатів дослідження** Основні положення роботи були оформлені у вигляді доповіді та тез на VIII Міжнародній науково-практичній конференції «Студенти та молодь – для майбутнього країни» яка відбулась 15.11.2024, та IX Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих учених «Мовна комунікація і сучасні технології у форматі різномірних систем» 25.11.2024.

**Структура магістерської роботи.** Логіка дослідження зумовила структуру роботи: вступ, два розділи, висновки, список використаних джерел з 83 найменувань, 4 додатків. Загальний обсяг 95 сторінок.

## РОЗДІЛ 1

# ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ

### 1.1. Дослідження наукових уявлень про поняття «конфлікт»

Вивчення конфлікту не втратить своєї актуальності, доки існує соціальна взаємодія як явище. У процесі вивчення конфліктних ситуацій, структури конфлікту, ускладнення соціальних взаємодій та схем вирішення спірних ситуацій у дослідників чітко змінився вектор ставлення до конфліктів – від негативного на позитивний. Так, понад півстоліття тому психолог Маргарет Фоллет одна з перших порушила питання про зміну ставлення до конфлікту, запропонувавши розглядати конфлікт як явище, яке характеризується і позитивними функціями. Тим самим було позначено наближення кінця конфліктофобічної епохи [7].

У процесі нарощування пласта наукових досліджень ситуація склалася таким чином, що об'єктивна сторона конфлікту виявилася більш поглибленою. Різні теорії конфлікту, методи виходу з конфліктних ситуацій, функції та структура конфліктної суперечності виявилися більш дослідженими, ніж сам суб'єкт суперечності, його сприйняття конфліктної ситуації, поведінка. На практиці виявляється, що на протікання конкретного конфлікту впливатимуть не тільки сама суть суперечностей, що виникли, або ті методи, які застосовуються опонентами, а й особистості сторін, що сперечаються.

Прогнозування розвитку конфлікту, вибір найбільш ефективного способу його вирішення, стратегія поведінки в майбутньому з метою профілактики появи конфліктних ситуацій будуть більш ефективними, якщо враховувати та оцінювати ті особистісні характеристики, які має кожен із учасників конфлікту. Елемент самопізнання у такому разі також буде необхідний, тому що враховувати потрібно особливості як опонента, так і свої власні.

Як свідчить Б.І. Хасан, суперечливий характер соціальних процесів породжує безліч конфліктів, вирішення яких і становить власне багатий та драматичний зміст життєвого процесу [18].

Конфлікт – специфічна організованість діяльності, у якій протиріччя утримується у його вирішенні.

Конфлікт стає предметом вивчення різних напрямів психологічної та інших наук (соціологія, соціальна психологія, конфліктологія, психоаналіз, генетична теорія Ж. Піаже, правознавство тощо).

Г. Зіммель вперше заговорив про конфлікт як про важливе культурне явище, а не лише як предмет вивчення окремої науки. Конфлікт сприймається як невід'ємна властивість життя, що виявляється у боротьбі старих і нових форм існування. Історія людства наповнена ситуаціями протиріч та конфліктів, а також примирень між людьми, соціальними групами. Саме відмінності становлять більший інтерес для дослідників та для розвитку суспільства загалом [22].

Підходи до розуміння конфлікту дослідники поділяють на інтрапсихічні, ситуативні, когнітивні та структурні.

1. Інтрапсихічні теорії сприймають конфлікт як внутрішньоособистісний феномен. Так, наприклад, конфлікт у психоаналітичній теорії є одним із ключових понять. Основоположник психоаналізу З. Фрейд розглядав внутрішні конфлікти як протистояння витіснених сил. Основний конфлікт – це конфлікт між внутрішніми потягами (інстинктами) та суспільними заборонами (нормами моралі).

Е. Фромм вважав, конфлікт виникає за відсутності можливості реалізувати свої базові потреби – свобода і безпека [75].

К. Хорні визначає конфлікт як причину невротичних станів особистості (але не всякий конфлікт призведе до неврозу). Основним конфліктом вона називає конфлікт між такими стратегіями поведінки, як «прагнення спілкуватися з людьми», «неприйняття людей» та «відмова від спілкування з людьми» [15]. За описами даних типів поведінки можна дійти невтішного висновку у тому, що вони перетинаються зі стратегіями вирішення конфліктів по К.Н. Томасу:



пристосування (принесення в жертву своїх інтересів в ім'я інтересів іншого), суперництво та уникнення (уникнення конфлікту).

Проте усвідомлення конфлікту може змусити відчувати негативні емоції, але усвідомлення веде до вирішення, що для особистості, природно, йде на користь. Приймаючи власні рішення, ми набуваємо сили та внутрішню свободу. Здорова людина (особа без неврозу) застосовує всі стратегії поведінки, залежно від ситуації, і процес вибору поведінки і сам поведінковий акт не стає для особи конфліктом.

А. Адлер вважав комплекс неповноцінності головною причиною виникнення конфліктів. Особистість, намагаючись його позбутися, стикається з внутрішнім конфліктом [1].

Е. Еріксон виділяє вікові протиріччя (конфлікти), з якими стикається у певний період життя кожен індивід, і, успішно долаючи які, проходить етапи свого дорослішання. Таким чином, для Е. Еріксона конфлікт - це зіткнення внутрішньої сили із зовнішньою, що призводить до еволюційного розвитку особистості [37].

Теорія трансактного аналізу Е. Берна передбачає, що внутрішні его - стану («Батько», «Дитина», «Дорослий») у тій чи іншій взаємодії виходять на перший план, як і визначає наявність чи відсутність конфлікту. При збігу операцій комунікація ефективна, а при перетині комунікація переривається, і може виникнути конфлікт. У цій теорії пов'язуються внутрішньоособистісні прояви (рольові позиції) та процес спілкування, і цей взаємозв'язок і зумовлює виникнення конфлікту [12].

2. Ситуативні теорії (конфлікт сприймається як соціальний феномен, який спирається на зовнішні чинники). Конфлікт – реакція на зовнішній вплив (поведінка партнера, умови життя, участь третіх осіб у взаємодії тощо).

По Дж. Доларду, конфлікт – результат стримування прояви агресії, що виникає з фрустрації (дезорганізації поведінки, що зв'язана з неможливістю задоволення потреби).

3. Теорії, що інтерпретують феномен із суб'єктивної точки зору (когнітивістські підходи). Цей підхід є протилежним, власне, ситуаційному, тому що передбачає оцінку об'єктивного з позиції суб'єкта у вигляді вивчення його

поведінки. Конфлікт є результатами сприйняття ситуації суб'єктом. Саме оцінка суб'єктом параметрів ситуації як конфліктних робить із самої ситуації конфлікт. Без цієї суб'єктивної оцінки немає конфлікту.

Представники когнітивістської традиції: К. Левін та її теорія поля, Ф. Хайдер, Т. Ньюком, У. Клар та інших. У межах цього підходу вводиться таке поняття, як «когнітивний простір».

У конфлікті на суб'єкт діють протилежно спрямовані сили рівної величини (теорія поля К. Левіна). Індивід сам наділяє ситуацію суб'єктивними сенсами, сприйняттями, оцінками, і в такий спосіб конфлікт не існує поза цього суб'єктивного сприйняття, сам собою [45].

Т. Хайдер у своїй теорії балансу постулює взаємозалежність між системою установок індивіда та його уявленнями про мотивацію та поведінку інших. Конфлікт виникає при виникненні розбіжностей між цими системами уявлень [5]. Т. Ньюком у своїх дослідженнях дійшов висновку про те, що суб'єкти комунікацій хочуть, щоб їхня точка зору була прийнята та зрозуміла опонентом [21].

Дисбаланс (конфлікт) виникає у разі якщо до опонента у суб'єкта сформовано позитивне ставлення, але він своєю поведінкою викликає негативне ставлення (якщо в нашій системі координат конкретна інша людина може вчинити негативну дію та реально вчиняє її, то жодної невідповідності між нашими уявленнями та реальною подією немає, конфліктна ситуація не формується).

За У. Кларом, конфлікт є деякою особливою когнітивною схемою, що ґрунтується на сформованих переконаннях (центр схеми) та семантичним полем значень (що мають на увазі).

Протиспрямованість цілей – ядро конфлікту. При визнанні протиріч суб'єктом (особистістю чи групою) схема (образ) активізується і ситуація стає конфліктною. Таким чином, конфлікт не є об'єктивним явищем, а є результатом висновків, які робляться на основі об'єктивних властивостей ситуації. Самі собою властивості ситуації не роблять із неї конфліктну.

4. Структурна модель конфлікту. Конфлікт сприймається як сукупність явищ (умов), що знаходяться у його основі, визначаючих його динаміку, і навіть

аналіз цих умов виявлення загальних закономірностей конфліктної ситуації. Елементи конфлікту: предмет (суперечність), суб'єкти (сторони), причини виникнення, умови розвитку та вирішення, позиції сторін, образ конфліктної ситуації; реальна поведінка учасників, результат взаємодії. Для ефективного вирішення конфліктної ситуації суб'єкту важливо спочатку визначити елементи конфлікту. Таким чином, ті чи інші початкові уявлення про конфлікт багато в чому визначають перебіг його розвитку.

Далі будуть розглянуті окремі теорії, що передбачають особливий погляд на поняття «конфлікт».

Відповідно до генетичної теорії розвитку Ж. Піаже процеси асиміляції та акомодатії є ключовими для адаптації індивіда [49]. Розглядаючи процес асиміляції з погляду біології, можна говорити про те, що це процес інтеграції зовнішніх елементів у сам організм (приспосовування об'єкта до суб'єкта). Наприклад, травний процес - асиміляція їжі (трансформація за допомогою хімічних елементів) речовинами самого організму.

Поняття асиміляції можна застосувати і до поведінки у загальному вигляді, і до поведінки у конфлікті зокрема. Нова поведінка «нанизується» на схеми, сформовані раніше. З логіки дослідників (Ж. Піаже, Д. Ваддінгтон) можна дійти невтішного висновку у тому, що формула «стимул-реакція» не зовсім адекватна у даному вигляді. Стимул може викликати відповідь, але тільки якщо спочатку організм сензитивний до цього стимулу, або, за словами Д. Ваддінгтона, «має необхідну для реагування «компетентність»». Отже, напрошується висновок у тому, що з певного реагування на ситуацію, явище (зокрема конфлікт) у суб'єкта має бути сформована певна компетентність у цій сфері, тобто він повинен уже мати певні якості для вибору стратегії поведінки. Виходячи з наявності чи відсутності у суб'єкта компетенцій (певної сензитивності до стимулу), він обиратиме ту чи іншу стратегію поведінки у конфліктній ситуації.

Процес акомодатії, на відміну від асиміляції, передбачає зміну (приспосовування) самого суб'єкта до зовнішніх стимулів. Це означає процес пристосування поведінки до ситуації, що вимагає від організму певних процесів.

Після процесу акомодації схема поведінки людини змінюється. Подібні процеси можна спостерігати в різних сферах життя.

Асиміляція та акомодация, з одного боку, протилежно спрямовані процеси, але стійкість та ефективність адаптації визначається їхньою ефективною взаємодією (реципрокністю).

«Конфлікт» в генетичній теорії Ж. Піаже розглядається як діагностична ситуація, що формує прийом та механізм розвитку. Зовнішній конфлікт (соціокогнітивний) призводить до внутрішнього конфлікту, який, у свою чергу, ініціює утворення нових когнітивних зв'язків, нових адаптивних форм поведінки особистості.

Розглядаючи конфлікт як механізм розвитку індивіда, прихильники генетичної психології сходяться у впевненості, що інтелектуальний розвиток залежить від продуктивності конфлікту, а врегулювання конфлікту відбувається за рахунок нових інтелектуальних зв'язків на основі попередніх інтелектуальних структур. Можна говорити про деяку замкнутість системи, де в основі конфліктологічної компетентності зокрема (і поведінкових установок загалом) лежить процес розвитку інтелекту, але при цьому розвиток інтелекту відбувається за рахунок ефективного вирішення конфліктів (зовнішніх та внутрішніх).

Розуміння конфлікту в культурно-історичній концепції (Л.С. Виготський, Б.Д. Ельконін) багато в чому перетинається з генетичною теорією розвитку Ж. Піаже, незважаючи на деяку критику ідей Ж. Піаже з боку Л.С. Виготського. Конфлікт сприймається як інструмент розвитку (дитина, зіштовхуючись із протиріччями між бажаннями і можливостями у вигляді гри розвиває уяву і довільність поведінки); як основа ситуацій «навчання» (конструктивна частина конфлікту відіграє велику роль у процесі навчання); як діагностична ситуація (на відміну загального застосування поняття «діагностика» як визначення деякого дефекту, в культурно-історичній концепції конфлікт використовується фіксування досягнень). Конфлікт - позитивне явище, одночасно суть вікове протиріччя та реальне протиріччя вчення.

У соціальній психології конфлікт вивчається досить повно, у різних його аспектах. Конфлікт розглядається, насамперед, як із видів соціальної взаємодії (інтерактивна сторона спілкування). При цьому значення має не тільки і не стільки обмін інформацією, а й організація спільних дій, що дозволяє організувати спільну діяльність. Саме ця діяльність має практичне значення для соціального розвитку.

Конфлікт у соціальній психології є найяскравішим прикладом конкурентної взаємодії [24].

У рамках соціальної психології конфлікт сприймається як психологічний феномен, внутрішня суть якого – психологічний антагонізм (суперечність у свідомості), а зовнішній прояв – конфліктні дії.

Соціальні психологи зосереджують свою увагу до вивчення вторинних соціально-психологічних явищ у конфліктній ситуації (усвідомлення конфлікту його учасниками, емоційна реакція на конфлікт сторонами тощо.); а також на виділенні особливого класу конфліктів, що породжуються специфічними соціально-психологічними факторами. Виділяються такі основні характеристики конфлікту: структура, динаміка, функції та типологія конфлікту [59].

У структурі конфлікту виділяють:

1. конфліктна ситуація;
2. позиції учасників (опонентів);
3. об'єкт;
4. «інцидент» (пусковий механізм);
5. розвиток конфлікту;
6. вирішення конфлікту.

Деякі наукові дослідження були спрямовані на спростування уявлень про конфлікт як виключно негативне явище. Так, М. Дойч виділяє два типи конфліктів: деструктивні та продуктивні [3].

Деструктивний конфлікт неефективний, веде до неузгодженості взаємодії, до руйнування взаємовідносин. Розвиток деструктивного конфлікту часто йде з-під впливу волі сторін, стає більш емоційним, із взаємодії йде «раціональне зерно». Характерними рисами такого конфлікту називають «експансію» та «ескалацію».

«Експансія конфлікту» - «розширення конфлікту», збільшення числа залучених учасників, поведінкових актів, кількості негативних установок.

«Ескалація конфлікту» – «поглиблення конфлікту», тобто збільшення емоційної напруженості, розвиток помилкових сприйнятів щодо особистості опонента та самої ситуації, зростання упередженості [66].

У такій ситуації сторонам максимально складно застосувати конструктивні способи вирішення конфліктів (співробітництво, компроміс).

Продуктивний конфлікт заснований не скільки на протиріччях, що виникли внаслідок зіткнення особистісних якостей сторін, а породжується різницею точок зору на конкретну проблему та її вирішення. У такому конфлікті сторони можуть раціонально, відкинувши емоційні залучення та реакції, розглянути проблему з кількох сторін, обговорити варіанти вирішення завдання, зрозумівши мотивацію опонента. Визнання легітимності іншої аргументації сприяє розвитку кооперації та дозволяє дійти згоди.

Конфлікт, за Л. Козером, це зіткнення через цінності, статусів, влади, ресурсів. Метою може бути нейтралізація, завдання шкоди або повне усунення суперника [32]. Дослідник пропонує класифікацію конфлікту залежно від мотиваційної складової його учасників. Якщо метою є досягнення певного результату, то конфлікт є реалістичним, а в тих ситуаціях, коли конфлікт є самоціллю, він вважається нонреалістичним.

Професор О.Г. Здравомислов так сформулював поняття «конфлікту»: «Це найважливіша сторона взаємодії людей у суспільстві, свого роду клітина соціального буття. Це форма відносин між потенційними чи актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена протистоянням між цінностями і нормами, інтересами і потребами» [24].

Особливості конфлікту впливають на структуру групи, і навпаки.

Так, параметри конфліктної ситуації впливають на згуртованість, цінності та однорідність соціальних груп. І, навпаки, сама група та її якості обумовлюватимуть соціальні конфлікти, що виникають.

Джерело конфліктів (за Г. Зіммеlem) – непримиренні протиріччя між процесами індивідуалізації та соціалізації, окремою особистістю та громадськими інститутами. Конфлікт не може бути «вирішений» раз і назавжди, по суті, це постійно існуюче соціальне явище, як наслідок протиріч, що виникають між індивідами та створеними ними соціальними інститутами («соціологічна трагедія»). У цьому можна знайти паралелі з уявленнями З. Фрейда у тому, що конфлікт – протиборство сил зовнішніх і внутрішніх, і Г. Зиммель свідчить, що «конфлікт між суспільством і окремої особистістю розгортається у самому індивіді як боротьба його сутнісних елементів» [15].

У літературі виділяється не одна класифікація способів вирішення конфліктів.

Стратегія поведінки в конфлікті – генеральна лінія поведінки у суперечливих ситуаціях, реалізована через тактики (сукупність прийомів впливу на опонента, засіб реалізації стратегії). Таким чином, домінантна стратегія поведінки в конфлікті є відносно стійким детермінантом особистості, а вибір тактики може бути ситуативним. Так, Г. Зиммель виділяє такі способи завершення конфліктів, як перемога однієї сторони при поразці іншої, примирення та компроміс (який вважав «найбільшим винаходом людства»).

К.М. Томас, автор методики оцінки поведінки особистості у конфлікті, виділяє п'ять стратегій виходу з конфлікту:

- конкуренція (суперництво) є бажання домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду інтересів опонента;
- пристосування (повна поступка, принесення в жертву власних інтересів в ім'я іншого);
- співробітництво (сторони конфлікту знаходять альтернативне вирішення питання, що задовольняє всіх учасників конфлікту);
- компроміс (відмова від частини вимог усіма сторонами конфлікту, вважається підвидом ідеального, і тому рідко здійснюваного практично, співробітництва);
- уникнення (уникнення конфлікту).

Тенденція до пошуку та використання компромісу проявляється, швидше за все, з появою достатнього досвіду та розуміння, що для досягнення своїх цілей не обов'язково вдаватися до відкритого протистояння.

Розглянуті варіанти розуміння «конфлікту» як явища дозволяють дійти невтішного висновку про розмаїтті теоретичних підходів, але сучасні дослідники сходяться у тому, що конфлікт сам собою дає учасникам майданчик для особистісного зростання та розвитку самих груп, і громадських відносин.

Як підкреслював Л. Козер, «конфлікт який завжди дисфункціональний для відносин; часто конфлікт необхідний для досягнення зв'язків усередині системи» [48]. Саме конфлікт є «клапаном», з якого знижується напруга (соціальна, міжособистісна та внутрішньоособистісна), і навіть через вирішення конфліктів суспільство прогресує.

Сформовані соціальні та особистісні уявлення впливають на розвиток суспільства, на процеси, що відбуваються в соціумі, на стан та зміни окремої особистості. Образ реальності, що формується у молоді, може забезпечити гармонійний розвиток суспільства, а може, навпаки, дестабілізувати різні соціальні процеси та цілі інститути. Уявлення про конфлікт, що склалися у соціальній групі або у конкретної особи впливають на поведінку; виникнення, розвиток та завершення протиріч; комунікативні та конфліктні компетенції [69].

Відмінності в уявленнях є у суспільстві. Безліч наукових концепцій, які мають на меті пояснити те саме явище, є яскравим прикладом різних уявлень у суспільстві.

Л.М. Веккер, П. Ліндсей, Д. Норман, І.П. Павлов, Б.М. Теплов, П.П. Блонський, Л.С. Рубінштейн, О.М. Леонтьєв та інші дослідники вивчали поняття «уявлення» та її значимість для особистості та суспільства [2].

У загальній психології під «уявленням» розуміється пізнавальний психічний процес відображення предметів і явищ, які зараз безпосередньо не сприймаються, але відтворюються у свідомості з урахуванням отриманого когнітивного і чуттєвого досвіду особистості [7]. Також поданням визначають наочний образ предмета чи явища, що виникає з урахуванням отриманих даних у вигляді



сприйняття шляхом його відтворення у пам'яті чи уяві. З уявлень суб'єкт класифікує об'єкти у своїй свідомості.

Уявлення, якщо говорити про їхню роль для психологічних процесів загалом, є переходом від безпосереднього сприйняття до абстрактно-логічного мислення. Це не тільки сприйняття, але ще абстрактне поняття. Уявлення суб'єктивні, але внутрішні, закономірності об'єкта ще виділено у свідомості суб'єкта, на відміну від абстрактних понять.

З погляду фізіології уявлення є повторним збудженням систем тимчасових нервових зв'язків у головному мозку, які утворилися при сприйнятті будь-яких об'єктів чи явищ раніше та актуалізуються, але вже не під впливом цих об'єктів, а інших подразників, пов'язаних з ними, чи окремих елементів цих об'єктів. Уявлення постійно змінюються, або згладжуються особливості сприйнятого раніше об'єкта, або, навпаки, посилюється своєрідність цього об'єкта через його специфіку. Уявлення піддається змінам як мимовільно, так і під впливом навмисної діяльності під час аналізу, синтезі, виділення особливостей об'єкта.

Тепер розглянемо «уявлення» як явище соціальної психології.

Згідно С. Московичі уявлення є розумовою дією, що співвідносить об'єкт із суб'єктом [71].

Соціальні психологи наголошували на тому, що «уявлення» саме собою суб'єктивно і безпосередньо пов'язане з «уявляючим». Воно може символічно передавати відсутнє в даний момент для безпосереднього сприйняття об'єкта, але в будь-якому випадку явище, його властивості, ознаки, що представляється, весь образ будуть інтерпретовані відповідно до особистісних якостей, установок, виховання, моральних ідеалів та інших характеристик самого суб'єкта.

Отже, уявлення – образ і сенс одночасно. Воно «осмислює образ» і «утворює сенс» (привносить у образ сенс і навпаки), а не просто слід, механічно який закарбувався у свідомості людини.

Уявлення цілої групи про якесь явище зовнішнього світу, осмислення та інтерпретація реальності – це соціальне уявлення. З допомогою соціального

уявлення соціумом загалом чи його частиною будується образ світу, влади, соціальних інститутів тощо.

Таким чином, уявлення здобувачів освіти психологічної направленості про «конфлікт» є соціальними та впливають на перебіг суспільного життя. З іншого боку, уявлення змінюються у процесі розвитку особистості та суспільства.

Сучасні кроскультурні дослідження (Р.Д. Андрад, М. Коул, Д. Румельхарт) вивчають так звані «сценарії», «схеми», які формуються в соціумі та відрізняються залежно від культурних аспектів. У соціального уявлення є певний прототип (типова ситуація, з якою асоціюється та чи інша подія). Особистість, соціальна спільність можуть зміцнитися в схемах реагування на ситуації, сформувати певні типи сприйняття, моделі поведінки, а при реальному виникненні тієї чи іншої ситуації особистість чи група загалом реагуватиме і поводитиметься у ній відповідно до цих сформованих схем.

Таким чином, «схеми та сценарії добре відповідають уявленню про культуру як про внутрішні смисли» [11].

У дослідженнях О.М. Леонтьєва вперше використовується поняття «образ світу», вибудовуються закономірності побудови образів у рамках діяльнісної теорії. Те саме явище може нести різний зміст для різних суб'єктів, так і соціальні уявлення різняться залежно від суб'єкта – джерела уявлення [75].

Функції соціальних уявлень:

1. Збереження стабільності свідомості. Постійність уявлень дозволяє говорити про стабільну картину світу загалом для індивіда. Не означає, що уявлення, і, картина світу, незмінна. Але сформованість конкретних уявлень про об'єкти соціального світу дозволяють говорити про стабільну свідомість, яка не схильна до різких сильних змін. Образ світу, створений виходячи з образів окремих об'єктів (сенсів, значень, вкладених у конкретне явище), у результаті визначає стабільне функціонування свідомих процесів.

2. Детермінація поведінки. Уявлення про ті чи інші соціальні явища формують ціннісно-орієнтовну частину особистості. Уявлення визначають ставлення суб'єкта до того чи іншого об'єкта, і спрямовують поведінку в те чи інше

русло (уявлення, що сформувалося щодо нелегітимності влади може направити поведінку індивіда на висловлення незгоди з рішеннями уряду - участь у пікетах, мітингах, опозиційні висловлювання тощо).

3. Осмислення, інтерпретація фактів та їх включення до існуючої у суб'єктів картини світу.

Отже, «уявлення» можна розглядати як психічний процес; як розумову дію; як образ, що виникає у людини, у зв'язку з тими чи іншими поняттями; як зміст, який суб'єкт вкладає у мовні категорії; а також як нейрофізіологічне явище – збудження у головному мозку систем тимчасових зв'язків.

Як згадувалось вище, ставлення до ситуації у детермінації поведінки грає велику роль.

Регулювання у конфліктах наштовхується на суб'єктивізм учасників конфлікту. Навіть об'єктивні бажання учасників конфлікту дійти розумного консенсусу часом не знаходять об'єктивних критеріїв, тому З. Московичі зазначав, що дуже важливо таке явище, як «когнітивна поліфазія», тобто здатність розмірковувати про одне й те питання з різних точок зору при відповідних різних навколишніх умовах.

## **1.2. Поняття та структура конфліктологічної компетентності**

Суперечливий характер соціальних процесів та взаємовідносин породжує безліч конфліктів, вирішення яких і становить зміст життєвого процесу. Напрямок і результати цього процесу залежать від можливості суб'єкта справлятися з конфліктами, рівня його конфліктологічної компетентності [77].

За Л.А. Петровською для досягнення комунікативної компетентності необхідно у спілкуванні досягти наступних рівнів адекватності: комунікативної, інтерактивної, перцептивної [56]. Однією з умов досягнення цих рівнів є наявність сформованої конфліктологічної компетентності.

Перцептивний рівень спілкування передбачає вміння розпізнати конфлікт та адекватно оцінити ситуацію як конфліктну. Комунікативний рівень адекватності

спілкування включає ефективний обмін інформацією у взаємодії. Інтерактивна адекватність спілкування має на увазі ефективну взаємодію, це безпосередня організація спільної діяльності суб'єктів комунікації.

Розглянемо кілька підходів до розуміння «конфліктологічної компетентності».

Термін «конфліктологічна компетентність» вперше запроваджено Б.І. Хасаном. Він розуміє даний термін як здатність індивіда стримати суперечність у продуктивному конфліктному полі, що закономірно може призвести до його ефективного вирішення. Іншими словами, це здатність спрямовувати свою діяльність на максимальне зниження неефективних проявів конфлікту та переведення негативно спрямованих конфліктів у позитивне русло [61].

Конфліктологічна компетентність відображає ступінь поінформованості про можливі варіанти поведінки, а також уміння допомогти у реалізації конструктивної взаємодії у конкретній ситуації конфлікту [25].

У літературі конфліктологічна компетентність також сприймається як інтегральна властивість особистості, яка визначає готовність до конструктивного вирішення конфлікту, і забезпечує усвідомлення особистістю відповідальності прийняття рішень у процесі вирішення конфліктів.

Конфліктологічна компетентність є частиною загальної комунікативної компетентності (компетентності у сфері міжособистісних взаємодій).

Здібності, у тому числі й особистісні якості, пов'язані із взаємодією в конфліктній ситуації, формуються в процесі розвитку людини і залежать від багатьох факторів. Дослідники серед таких чинників називають, зокрема, виховання, культурне середовище, соціальне навчання, фактичний досвід взаємодії в конфліктних ситуаціях, мотиваційна складова особистості, емоційна стійкість, конфліктність особистості, агресивність тощо. [10].

Конфліктологічна компетентність, з одного боку, є компонентом професійної компетентності, тобто характеристикою спеціаліста, чия діяльність безпосередньо пов'язана з вирішенням конфліктів (педагог, юрист, психолог, конфліктолог, медіатор, співробітник відділу кадрів в організації та ін.), але, з іншого боку, і більш

загальною характеристикою, що входить до комунікативної компетентності особи, яка має на увазі, що людина знає про діапазон стратегій поведінки в конфлікті і вміє вибрати ту чи іншу стратегію ситуації, що адекватно виникла.

Конфліктологічна компетентність передбачає підготовленість і здатність як управління конфліктами, а й моделювання конфліктних ситуацій. Для психологів важливо вміти не просто працювати у конфліктогенному середовищі, а й впливати на середовище, перетворюючи її задля успішного розвитку [43].

Б.І. Хасан виділяє два рівні професійної конфліктологічної компетентності:

1. здатність визначити компоненти та ознаки конфлікту, утримати втілені в конфлікті протиріччя, вміти скористатися арсеналом способів його вирішення (компетенції, спрямовані на вирішення конкретного конфлікту, що виникає);

2. здатність проектувати конфлікти, які є важливими для досягнення результату, впроваджувати їх у безпосередній комунікації, здатність так організувати конфліктну поведінку учасників, що досягається продуктивний результат (компетенції, пов'язані зі здатністю продукування ефективного конфлікту).

На думку Т.Є. Майорова, на даний момент відсутній єдиний підхід до визначення структури конфліктологічної компетентності. На даний момент розвитку наукової думки не виявлено механізмів співвідношення структурних компонентів та функцій конфліктологічної компетентності. Вимагає вивчення також проблема виділення соціально-психологічних якостей особистості, що становлять основу даної компетентності [8].

У дослідженнях можна знайти таку структуру конфліктологічної компетентності:

1. когнітивний компонент (аналіз ситуації, адекватне ставлення до ситуації як конфліктної). При цьому включаються механізми категоризації та інтерпретації;

2. мотиваційний компонент (спрямованість на конструктивне вирішення конфліктної ситуації). Чим вище конфліктологічна компетентність, тим

більше в поведінці особистості проявляється мотивація прагнення успіху, що сприяє конструктивному вирішенню конфлікту. Протилежний тип мотивації (мотивація уникнення невдач) перешкоджає успішному вирішенню конфліктної ситуації;

3. регулятивний компонент (показником даного компонента є суб'єктивний локус контролю; цей компонент включає здатність свідомого управління психоемоційним станом у ситуації конфлікту). Суб'єктна позиція учасника конфлікту, сензитивність особистості, рівень саморегуляції, «Я-компетентність», ситуаційна компетентність є змістом регулятивного компонента конфліктної компетентності.

Достатньо лаконічно структуру конфліктологічної компетентності визначають Б.І. Хасан та П.А. Сергоманов [78]:

1. готовність долати труднощі;
2. здатність виявляти протиріччя, що є основою конфлікту;
3. володіння методами вирішення протиріч різних типів.

Зазначена структура визначає конфліктологічну компетентність у операційному аспекті, тобто передбачає перелік навичок, які повинна мати особистість для конструктивного вирішення конфліктів, що виникають.

Вирізняють «структурно-функціональний» підхід до складових конфліктологічної компетентності. До цього підходу можна віднести погляди М.В. Башкіна, Т.М. Дрідзе, О.А. Мальцева, Е.А. Науменко, Л.М. Цой.

Так, Л.М. Цой виділяє п'ять специфічних блоків, що визначають формування конфліктологічної компетентності [16]:

1. теоретичні знання у сфері конфліктології та інших наук (політологія, юриспруденція, психологія, соціологія, лінгвістика тощо). Розкриття конфліктологічної компетентності лише на рівні теоретичних знань передбачає свідомий вибір ефективної стратегії поведінки у конфлікті залежно від ситуації. Теоретична підготовленість матиме практичне значення лише за співвіднесенні із зовнішньої інформацією, при вбудовуванні в особистий досвід. При цьому умови знання можуть мотивувати, стати компонентом соціальної установки, тобто

готовністю діяти певним чином стосовно себе, інших, щодо ситуації;

2. володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту;

3. формування професійного типу мислення, тобто рефлексивного, методологічного, саногенного, об'ємного, креативного мислення;

4. володіння технологіями психогігієни та стресостійкості;

5. етичний та правовий компонент, тобто здійснення взаємодії у рамках етичних та правових норм.

Л.Д. Слободян так формулює складові конфліктологічної компетентності:

- правильне уявлення про природу протиріч;
- конструктивне ставлення до конфліктних ситуацій;
- вміння уникнути конфлікту, коли він деструктивний (навичка неконфліктної взаємодії);
- раціональне пояснення проблемних ситуацій, їх причин;
- вміння керувати конфліктом та розвивати його в конструктивному ключі;
- передбачати та оцінювати наслідки конфліктів;
- навичка зняття протиріч у взаємодії;
- уміння мінімізувати негативні наслідки.

Г.С. Бережна визначає структуру конфліктологічної компетентності особистості так:

1. Мотиваційно-ціннісний компонент є системою ціннісних орієнтацій, пов'язаних з гуманістичними моральними і духовними ідеалами, стійка мотивація будувати відносини на основі конструктивного діалогу, мотивація до досягнення довіри в ситуаціях міжособистісного спілкування, мотивація до ефективного вирішення конфліктів.

2. Інтелектуально-пізнавальний компонент (когнітивний компонент) має на увазі сприйняття конфлікту, знання про нього та стратегії конструктивного вирішення. Цей компонент включає інформаційну та креативну складову.

Інформаційна складова включає ефективний аналіз ситуацій міжособистісної взаємодії, наявність інтелектуальної ініціативи як якості особистості, готовність вийти межі заданого, здатність аналізувати ситуації протиріч.

Креативна складова передбачає, що рівень креативності також впливає на лабільність вибору методу вирішення конфлікту відповідно до ситуації. Когнітивні процеси категоризації та інтерпретації в результаті ведуть до систематизації навколишньої дійсності відповідно до потреби у зменшенні її суб'єктивної складності та стають регулятором подальших дій. Поведінка суб'єкта у конфліктній ситуації залежить від цього, якими сенсами він наділяє саму ситуацію протиріччя: «якщо людина визначає ситуацію як конфліктую, вона стає конфліктом, бо у своїх подальших діях у цій ситуації він ґрунтується на тому визначенні, на тому значенні, яке він надав ситуації, відповідно, розвиваючи конфліктну взаємодію, оцінюючи дії партнера, обираючи стратегії поведінки».

Когнітивний компонент конфліктологічної компетентності залежить від наявності тих чи інших уявлень про конфлікт у свідомості особистості. Залежно від наявних уявлень про властивості та характеристики конфлікту суб'єкт порівнюватиме конкретну реальну ситуацію зі своїми уявленнями та відноситиме або не відноситиме її до «конфліктної». Когнітивні помилки в усвідомленні конфлікту можуть бути виражені в наступному: «неадекватно зрозумілий конфлікт» (ситуація вірно сприйнята як конфліктна, але з спотвореннями в деталях), «незрозумілий конфлікт» (конфліктна ситуація не розпізнана), «хибно зрозумілий конфлікт» (неконфліктна ситуація невірно сприйнята такою). Таким чином, щоб говорити про сформований когнітивний компонент конфліктологічної компетентності у індивіда, необхідно оцінити два критерії: правильне віднесення ситуації до конфліктної та адекватність оцінки властивостей конфлікту [22].

3. Дійсно-практичний компонент має на увазі практичні комунікативні навички, що визначають здатність встановлювати довірчі відносини з людьми, розуміти, аналізувати та приймати чужу точку зору, здатність організовувати міжособистісні відносини на принципах гуманізму, здатність особистості ставити цілі щодо конструктивного вирішення конфлікту.



4. Позиційний компонент має на увазі спрямованість особистості, її позицію у конфлікті. Має на увазі усвідомлення суб'єктом ролі конфлікту, впевненість у вирішенні через досягнення узгодженості позицій, здатність керувати своїм емоційним станом, здатність до емпатії.

Структурна модель конфліктологічної компетентності особистості Г.С. Бережний передбачає у високому рівні розвитку особистості та грамотній поведінці у передконфліктних та конфліктних ситуаціях, а також оптимізацію комунікації з опонентом у конфлікті, недопущення відкритого дисфункціонального конфлікту.

Дослідники включають у конфліктологічну компетентність таке поняття, як «конфліктологічна готовність». Це властивість особистості, передбачає готовність до вирішення конфліктологічних завдань (насамперед професійних).

О.А. Мальцева наступним чином визначає зміст конфліктологічної готовності [4]:

1. здатність розпізнати та зрозуміти ситуацію конфлікту;
2. вміння проаналізувати і спрогнозувати позитивні та негативні наслідки конфліктної ситуації;
3. навички діагностики, попередження, вирішення конфліктів.

Підвищенню конфліктологічної компетентності сприяє оволодіння навичками аналізу своєї поведінки у конфліктній ситуації [15]. Такий самоаналіз може проводитися довільно чи мимовільно, безпосередньо під час конфлікту чи формі рефлексії після його завершення. За такої саморефлексії важливо бути максимально нейтральним, по можливості об'єктивним та неупередженим. Самоаналіз, підкріплений самоспостереженням, самоконтролем та самовладанням, дозволяє вдосконалювати тактики комунікативної, професійної та конфліктної взаємодії [30].

За В.Г. Зазикіним конфліктологічна компетентність – когнітивно-регуляторна підсистема професійно значимої боку особистості та діяльності, здатність передбачати виникнення конфлікту, керувати і вирішувати його, впливати на конфліктуючі сторони з метою зниження негативних наслідків конфліктів, що передбачає наявність відповідних спеціальних знань та умінь.

Дослідником наголошується, що конфліктологічна компетентність формується у процесі засвоєння знань про сутність конфліктів та конфліктних відносин, за допомогою спеціальних психологічних тренінгів та практичної діяльності, вона тісно пов'язана з іншими видами професійної компетентності, що становлять ядро гностичного компонента професіоналізму [23].

У прикладних дослідженнях ці компоненти були доповнені рефлексивно-статусним і нормативним компонентом.

Структура конфліктологічної компетентності згідно В.Г. Зазикіна:

1. Теоретичний (гностичний) компонент. Це знання про причини появи конфлікту, закономірності його розвитку та перебігу, поведінку, спілкування та діяльність учасників конфлікту, їх психічні стани, а також це знання про психологічні характеристики конфліктної особистості.

2. Проектувальний компонент. Вміння передбачати дії учасників взаємодії, розвиток конфлікту, його наслідки.

3. Конструктивний компонент. Вміння впливати на інших учасників конфлікту, на їх оцінки, мотиви та цілі. Також це здатність впливати на громадську думку, профілакувати виникнення конфліктів у соціумі та ефективно їх вирішувати, будучи на місці «третейського судді».

4. Комунікативний компонент. Ефективна взаємодія з учасниками конфліктної взаємодії з урахуванням їх особистих особливостей та емоційних станів.

Є.В. Ковальовська визначає структуру конфліктологічної компетентності, як показано на рисунку 1.

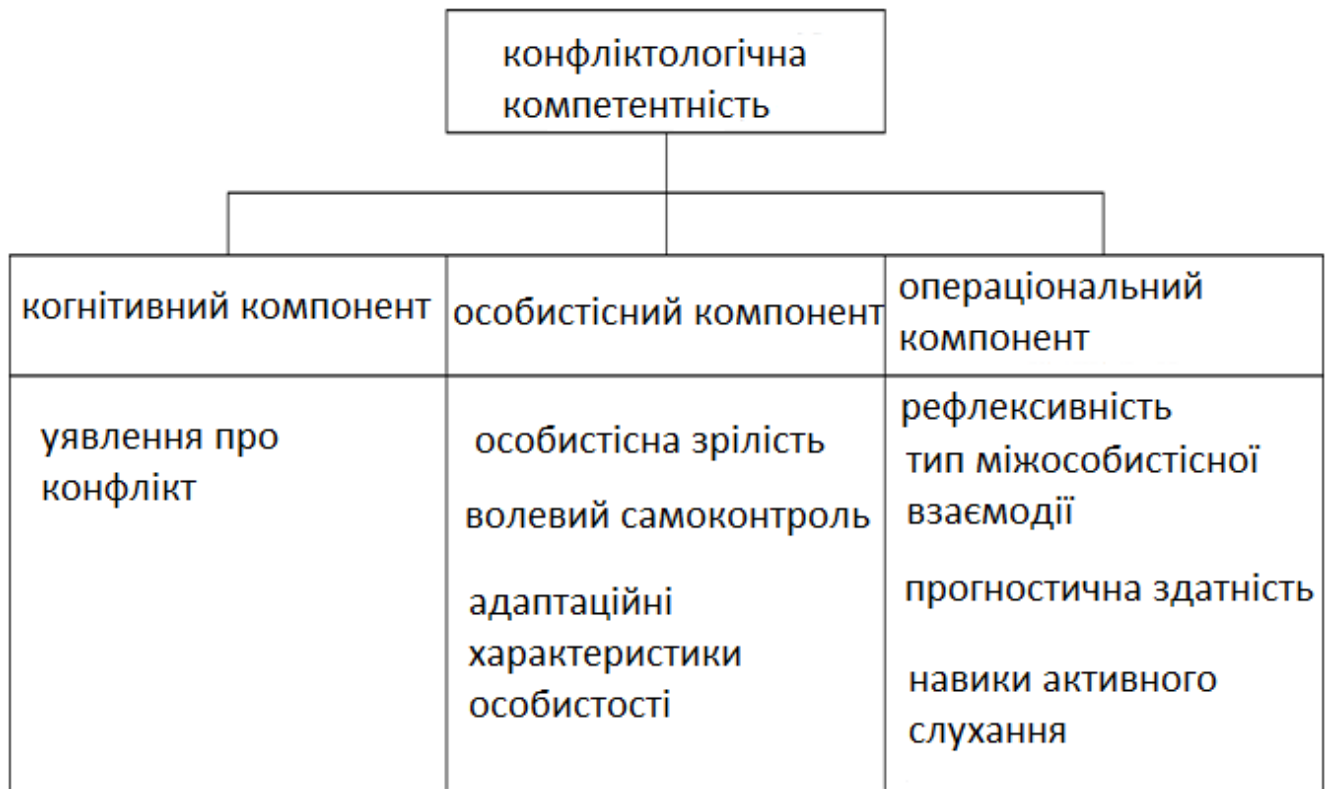


Рисунок 1. Модель структурних компонентів конфліктологічної компетентності згідно Є.В. Ковалевській

Зовнішнім проявом конфліктологічної компетентності є поведінка як сукупність дій, зумовлених навичками, звичками і конкретною ситуацією, що склалися, і вчинків, що вимагають боротьби мотивів, прийняття рішення, зміст яких перевищує зміст ситуації. Відповідно до аналізу, проведеного М.М. Кашаповим, поведінковий компонент конфліктологічної компетентності поділяється такі складові: вміння вирішувати конфліктні ситуації, стратегію поведінки у конфлікті, і навіть психологічний захист учасника конфлікту [5].

Резюмуючи описані підходи до поняття та структури конфліктологічної компетентності, можна визначити такі функції цього явища:

1. превентивна (здатність суб'єкта застосовувати профілактичні заходи для запобігання конфліктним ситуаціям);
2. прогностична (планування своєї поведінки виходячи з особистісного прогнозу на хід конфліктної взаємодії);
3. конструктивна (передбачає зважування плюсів і мінусів тієї чи іншої

поведінки та прийняття оптимального рішення у ситуації конфлікту);

4. рефлексивна (здатність дослідити свій особистий досвід та потенціал у конфліктних взаємодіях, а також формувати образ конфліктної поведінки своїх опонентів);

5. корекційна (гнучкість поведінки в конфлікті, здатність її змінювати відповідно до ситуації, що розвивається).

Конфліктологічна компетентність визначає, наскільки ефективно особистість і фахівець розпізнає конфлікт, як в ньому себе почуватиме і діятиме, а також чи застосовуватиме профілактичні заходи в комунікативній сфері для запобігання деструктивним конфліктам або напрямом конструктивних у потрібне русло [65].

Позитивний розвиток конфлікту можливий через розвиток відповідних особистісних якостей, знань, умінь конфліктуючої сторони (або обох опонентів). Сам процес розвитку може відбуватися лише за межами досягнутого. Для виявлення того, що вже досягнуто, використовується «конфлікт-метод», що дозволяє використовувати його в процесі підготовки фахівців, у тому числі для становлення їхньої конфліктологічної компетентності.

«Конфлікт-метод» – це шлях пізнання та спосіб побудови раціональної діяльності, а також освоєння конфліктної дійсності, з метою виявлення протиріч та мінімізації деструктивних елементів у конфлікті, переведення конфлікту в соціально-позитивне русло. В основу «конфлікт-методу» покладено аналіз структури конфлікту, а також закономірність етапів розвитку «природного» розгортання та ескалації конфліктної ситуації [61].

Говорячи про особистісні якості, які визначають рівень конфліктологічної компетентності, необхідно вказати на конфліктостійкість. Компоненти цієї якості представлені на рисунку 2 [44].

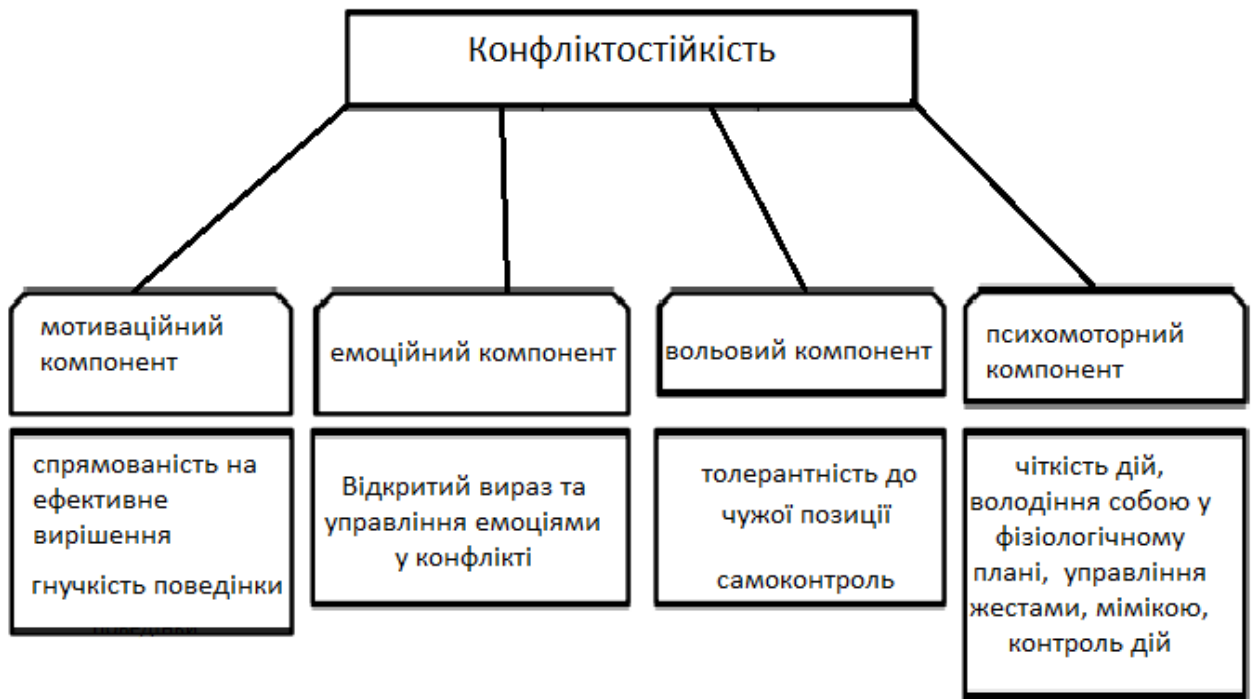


Рисунок 2. Компоненти конфліктостійкості

Крім того, слід послатися на таке поняття, як «конфліктоздатність», введене в роботі Ф. Глазла [17]. Конфліктоздатність означає, що:

1. Суб'єкт сприймає конфліктні прояви у собі та у своєму оточенні якомога раніше і виразніше.
2. Суб'єкт розуміє, які механізми сприяють посиленню конфлікту.
3. В арсеналі суб'єкта різні методи поведінки для вирішення конфлікту.
4. Суб'єкт застосовує засоби, які сприяють проясненню чужих точок зору.
5. Суб'єкт обізнаний про власні знання та вміння, а значить, може звернутися за допомогою у разі потреби.

Конфліктоздатні люди вміло захищають себе від непотрібного конфліктного взаємодії, з другого боку володіють практичними методами, з яких можуть визначити підхід до опонентів чи конфліктуючим сторонам.

Високий рівень конфліктоспроможності передбачає, що колективи, організації, співтовариства людей, у яких перебувають такі особистості, стають

конфліктності кiшими.

У літературі зроблено спробу пояснити феномен про конфліктних особистостей. Конфліктною називається особистість, яка часто організує конфлікти, що мають деструктивний зміст, або постійно втягується в них. Таких особистостей не так багато - близько 3%, але їх руйнівні можливості є величезними. Конфлікт для них є головною формою особистісної самореалізації та самоствердження, а не способом вирішення проблем та протиріч, тому взаємодіяти з такими особистостями досить складно. Проблема полягає ще й у тому, що в конфліктах вони маскуються, обираючи соціально схвалювані ролі, наприклад, «поборників справедливості», «новаторів» та інших сфер освіти, театральному мистецтві тощо.

Конструктивне вирішення конфліктів за їх участю практично неможливе, тому що насправді вони в цьому не зацікавлені. Єдине, що може допомогти, — це психологічний вплив на них, який має призвести до зміни їхніх стосунків. У психології розроблено системні описи конфліктних особистостей, обґрунтовано конкретні методи їхньої психологічної діагностики [28].

Якщо конфліктогенне середовище є для фахівця превалюючим, то він повинен мати конфліктологічну компетентність як явище професійної компетенції. Конфліктологічна компетентність спеціаліста як частина професійної компетентності має передбачати:

- теоретичні знання та уявлення про конфлікт як нормального соціального (навіть іноді бажаного) факту;
- здатність до рефлексії; критично осмислювати наслідки конфліктної взаємодії;
- розробка технологій роботи із конфліктом;
- вплив на формування суспільного уявлення про те, що конфліктна ситуація може бути як конструктивною, так і деструктивною;
- прагнення та докладання зусиль для підвищення рівня конфліктологічної культури суспільства.

У літературі звертається увага на лінгвістичний (мовленнєвий) компонент

конфліктологічної компетентності [40]. Сполучною ланкою комплексу компетенцій є комунікативна компонента, що цементує конфліктну взаємодію у його лінгвістичній формі. Це передбачає сформованість як конкретних знань і практичних умінь, так і низки специфічних здібностей особистості, зокрема мовних, є основою кращого розуміння інших і себе, для самовдосконалення, самореалізації у вигляді конструктивного вирішення проблем міжособистісної взаємодії.

Мовленнєва конфліктологічна компетенція розуміється як здатність вибирати і вживати мовні засоби (лексико-граматичні, синтаксичні, стилістичні), конструктивні поведінкові моделі, тактики і стратегії, що забезпечують ефективність процесу спілкування [6].

### **1.3. Конфліктологічна культура та її співвідношення з конфліктологічною компетентністю**

Конфліктологічна компетентність у літературі частіше за всього розлучається з таким поняттям, як «конфліктологічна культура». Розглянемо тепер, що дослідниками вкладається у це поняття і як воно взаємозалежне з конфліктологічною компетентністю.

Спочатку з'ясуємо, що таке «культура» сама по собі.

За С.І. Ожегову «культура» – сукупність виробничих, громадських та духовних досягнень людей». Більш розгорнуто під культурою (від лат. «cultura» – обробіток, виховання, освіта, розвиток) розуміють складну гомеостатичну систему небіологічної природи, що містить сукупний досвід видового існування людини та забезпечує накопичення, відтворення, розвиток та використання цього досвіду паралельно з відтворенням видових ознак самої людини [7].

У межах згадуваної культурно-історичної теорії Л.С. Виготського «культура» визначається як продукт соціального життя та суспільної діяльності людини [16].

Розуміючи культуру як сукупність кращих продуктів діяльності людства, з

поля зору виключаються негативні явища, а звертається увага лише на позитивне, відповідне певним цінностям. Але при цьому вибір цінностей, на відповідність яким і оцінюється те чи інше культурне явище, часто є суб'єктивним, тому зміст культури в такому підході є неоднозначним.

Антропологічне розуміння культури дає можливість цілій низці наук про суспільство досліджувати цю тему, розглядаючи її з різних боків. У антропологічному підході «культура» як явище поєднує у собі усе, що відрізняє людське суспільство від природи, тобто все, що створено людьми.

У психологічній традиції культуру визначають як сукупність форм набутої поведінки, що виникають у результаті пристосування та культурної адаптації людини до навколишніх умов життя. Культура - це моделі поведінки, які передаються від одного покоління до іншого, стійкі до змін з часом.

Під культурою особистості розуміється система знань, поглядів, переконань, умінь, навичок, що сприяє використанню людиною накопиченої інформації та трансформує її у всі аспекти її життєдіяльності [67].

Для ефективної професійної діяльності фахівцю необхідно мати достатній рівень професійної культури, яка включає інформаційну культуру, методологічну культуру, комунікативну культуру, конфліктологічну культуру і т.д. [58].

На думку Н.В. Лялькова, конфліктологічна культура передбачає наявність здатності до розпізнавання конфлікту, для його попередження в передконфліктній ситуації та конструктивного вирішення [1]. Таке визначення не відрізняється від уявлень про конфліктологічну компетентність.

Н.В. Самсонова пише: «Конфліктологічна культура особистості полягає у прагненні (потреба, бажання) та вмінні людини попереджати та вирішувати соціальні конфлікти: міжособистісні, міжетнічні та міжнаціональні». У іншому разі конфліктологічна культура розглядається вже не просто як компетентність, а більше як загальна спрямованість, деяка екзистенційна складова особистості [56]. У суспільстві успішне вирішення соціального конфлікту є найважливішим чинником соціалізації особистості. Конфліктологічна культура фахівця передбачає, що він (фахівець) застосовуватиме спеціальні знання у сфері



конфліктів і реалізовуватиме свої професійні функції, перетворюючи конфліктогенне середовище у робочому просторі [60].

Німецький фахівець із конфліктів Г. Шварц описав конфліктологічну культуру, яка поступово розвивається від простих форм роботи з конфліктом (втеча, знищення) до найскладніших (компроміс, співпраця). Причому процес розвитку конфліктологічної культури, який виявляється у оволодінні складнішими стратегіями роботи з конфліктом, йде як у кожного окремого індивіда, так і у всього людства [83]. На думку О.І. Щербакова, конфліктологічна культура – вищий рівень конфліктологічної підготовки людини.

Конфліктологічна підготовка складається з таких складових:

- конфліктологічна грамотність (базовий рівень, інтуїтивне розуміння механізмів роботи з конфліктом);
- конфліктологічна компетентність (систематизування науково-практичних знань про конфлікт, спеціально сформованих та які розвиваються у процесі навчання спеціаліста);
- конфліктологічна культура (вища ступінь конфліктологічної підготовки). Це культура мислення, почуттів, поведінки, комунікацій, ціннісно-сміслової сфери.

Н.У. Яричів поділяє конфліктологічну культуру на такі складові:

1. когнітивний компонент - як «теоретичні уявлення про конфлікт»;
2. перцептивний компонент – як «застосування знань про сприйняття людину людиною»;
3. аксіологічний компонент – «відбиває цінності: ненасильства, життя, іншого тощо»;
4. мисленнєвий компонент – «здатність переробляти інформацію та знаходити способи конструктивного вирішення конфлікту»;
5. комунікативно-творчий компонент – «компонент, що включає як комунікативні навички, так і творчі можливості особистості при конфліктному взаємодії» [33]. Конфліктологічна культура, на відміну конфліктологічної компетентності, більше широке поняття та включає і конфліктологічну

компетентність (знання та навички поведінки для ефективного вирішення), та цінності, що визначають світогляд людини, а також блоки, безпосередньо не пов'язані з конфліктом та практикою її вирішення.

Конфліктологічна культура є продуктом соціальної взаємодії, приватним видом загальної культури і, складаючись у певну систему, виявляється у готовності та здатності людини до опису, вивчення та практичної роботи з конфліктом, а також у знаннях індивіда про конфлікти. Модель конфліктологічної культури фахівця включає такі професійно значущі компоненти, які наведені у таблиці 1.

Таблиця 1. Компоненти конфліктологічної культури фахівця

<b>Сфера</b>	<b>Компоненти</b>
Інтелектуальна	Гнучкість розуму; саногенне та творче мислення; система знань. Подолання стереотипів щодо себе, інших ситуацій. Адекватне сприйняття та оцінка конфлікту. Вибір раціонального стилю конфліктного поведінки. Зниження напруженості.
Емоційна	Ситуативна тривожність. Адекватна самооцінка, впевненість у собі. Вміння керувати почуттями, стосунками, настроєм. Емпатія, відкритість, толерантність.
Мотиваційна	Ставлення до насильства та ненасильства у відстоюванні власних інтересів та позицій, ставлення до конфлікту як засобу вирішення об'єктивної суперечності, актуалізація тенденцій вступу у конфлікт чи його уникнення.

Продовження таблиці 1. Компоненти конфліктологічної культури фахівця

Саморегуляція	Свобода вибору цілей конфліктної діяльності та засобів їх досягнення.
---------------	---

	<p>Осмишеність дій у конфлікті; рефлексія.</p> <p>Нейтралізація негативних емоцій гніву, роздратування, підвищеної тривожності, агресії.</p> <p>Розвинена сфера саморегуляції координує усі психічні стани, сприяє зміцненню психічного здоров'я і досягненню успіху у професійній діяльності.</p>
Екзистенціональна	<p>Чітка позиція щодо конфліктів, впевненість у виборі, свобода індивідуальності, прагнення самоактуалізації, постійне професійне самовдосконалення, орієнтування в усіх сферах соціального життя.</p> <p>Вміння адекватно оцінювати власні можливості і можливості, брати він відповідальність за все, що відбувається.</p>
Вольова	<p>Терпіння та володіння собою в спілкуванні, наполегливість;</p> <p>Ініціативність, сміливість, принциповість.</p>
Предметно-практична	<p>Вміння в галузі діагностики, прогнозування, попередження,</p> <p>Вирішення конфліктологічних завдань.</p>

Якщо в освітньому процесі вдасться сформувати зазначені якості та властивості особистості, можна вважати, що конфліктологічна культура фахівця з боку його індивідуальності сформована адекватно.

Різноманітність конфліктних ситуацій, що виникають, на всіх рівнях професійної діяльності може викликати у фахівців конфліктофобію. Щоб цього не допустити, необхідно в освітньому процесі приділяти достатньо уваги формуванню конфліктологічних умінь та здобуття відповідних знань [48].

Конфліктологічна культура особистості – це інтегративна якість, що включає

культуру мислення, культуру почуттів, комунікативну та поведінкову культуру, що виявляється у конструктивних стратегіях поведінки. Вищевикладене дозволяє стверджувати, що формування конфліктологічної культури у студентів вузу є актуальною проблемою вищої освіти.

### **Висновки до розділу 1**

1. Було розглянуто різні підходи до розуміння конфлікту (інтрапсихічні, ситуативні, когнітивні та структурні). Виділено особливості розуміння конфлікту у соціальній психології, його структура (конфліктна ситуація, позиція опонентів, об'єкт, інцидент, розвиток, вирішення). Необхідно констатувати, що конфлікт є навіть не нейтральним явищем для соціальних та особистісних відносин та зв'язків, а умовою досягнення та зміцнення зв'язків усередині системи. Також було розглянуто поняття та структура конфліктологічної компетентності, уявлення про «конфлікт» як явище. Виділено особливості формування та функції соціальних уявлень.

2. Було визначено, що конфліктологічна компетентність є однією з найважливіших загальних характеристик професіоналізму, насамперед у гуманітарних сферах діяльності. У роботі розглянуто кілька підходів до структури конфліктологічної компетентності. Тим не менш, на даний момент не виявлено механізми співвідношення структурних компонентів та функцій конфліктологічної компетентності, не виділено чітко соціально-психологічні якості особистості, що є основою даної компетентності. Як психологічні складові конфліктологічної компетентності особистості автори називають, крім іншого, особливий когнітивний стиль, творче мислення, конфліктостійкість, установку на співпрацю, рефлексивну культуру, комунікативні вміння [60].

3. Виділяючи компоненти конфліктологічної компетентності, можна зробити висновок, що за допомогою застосування конфліктологічної компетентності здійснюються конструктивні функції конфлікту, а також функції соціальної, комунікативної, особистісної, індивідуальної, спеціальної, екстремальної та

управлінської компетенції, що дозволяє визначити значущість розвитку конфліктологічної компетентності як самостійного підструктурного компонента системи готовності майбутнього професіонала-психолога до діяльності у конфліктогенному середовищі

4. Було порівняно поняття «конфліктологічна компетентність» та «конфліктологічна культура». Виділено компоненти конфліктологічної культури, її функції, а також визначено необхідність впровадження в освітній процес заходів щодо підвищення конфліктологічної культури здобувача освіти як майбутнього професіонала. Таким чином, досить важливо застосовувати рефлексивний підхід у процесі формування конфліктологічної компетентності студента, що має на увазі не просто набуття теоретичних знань у галузі конфліктології та способів вирішення конфліктів, а й аналіз, критичне осмислення та зрештою – формування спрямованості на ефективне вирішення конфліктної ситуації, що стає частиною особистості спеціаліста.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ

#### 2.1. Організація та методи дослідження

Теоретичні положення, викладені у першому розділі, були використані при організації дослідження складових конфліктологічної компетентності здобувачів освіти психологічної направленості, а саме стратегії поведінки у конфлікті та конфліктності як властивості особистості.

В емпіричній частині дослідження зроблено спробу формулювання чітких уявлень студентів-психологів про конфлікт. У структуру конфліктологічної компетентності включено ставлення до конфлікту студентів, поведінка студентів у конфліктних ситуаціях, їх типовий вид реагування, а також в основу такого виду компетентності покладено така властивість особистості, як «конфліктність».

В емпіричній частині дослідження зроблено упор на когнітивну складову (уявлення про конфлікт), поведінкову (вибір стратегії поведінки у конфлікті), виявлено взаємозв'язок між особистісною характеристикою конфліктності та поведінкою.

Емпіричне дослідження проводилось на базі Українського державного університету імені Михайла Драгоманова (НПУ) – факультет психології. Факультет психології НПУ пропонує програми бакалаврату та магістратури, що включають як теоретичну, так і практичну підготовку. Програми навчання включають курси з клінічної психології, психології розвитку та освітньої психології. Викладачі університету є досвідченими практиками, які дозволяють студентам здобувати знання з перших рук. У НПУ є власні лабораторії та психологічні служби, де здобувачі освіти можуть проходити практику та виконувати наукові дослідження.

Для проведення дослідження було складено анкету учасника з докладними

інструкціями перед кожною методикою (Додатки А – Г).

У інструкції до першої частини дослідження піддослідних просили відповідати виходячі з власної точки зору, у другій частині дослідження в інструкції піддослідних просили давати відповіді з погляду психологів-професіоналів.

Загалом у дослідженні взяли участь 94 студенти НПУ, які навчаються на 3-4 курсах факультету психології.

Випробуванням було запропоновано пройти весь обсяг методик за один раз або в письмовому або онлайн варіанті (Google Forms). Піддослідні були попереджені про те, що всі дані є конфіденційними, анонімними і будуть використані в узагальненому вигляді виключно з метою цього дослідження.

Частина піддослідних проходили дослідження самостійно (за допомогою інтернет-ресурсу Goggle-Forms (44,7%)), інша частина проходили дослідження шляхом заповнення письмових анкет (55,3%). Значна перевага заповнення анкет у присутності дослідника полягає у можливості дати пояснення у разі виникнення питань у піддослідних.

У цьому дослідженні були використані такі методики:

1. Методика дослідження семантичного поля поняття «конфлікт», що розроблялася членами групи А.І. Тащової. Дана методика була використана для визначення уявлень про конфлікт, що склалися у студентів психологічного спрямування. За допомогою цієї методики було сформовано семантичне поле конфлікту, визначено базове ставлення до цього явища.

2. Методика оцінки поведінки особистості у конфлікті К.Н. Томаса. Методика призначена для діагностики стратегій поведінки особистості конфліктної ситуації. Ця методика була використана для з'ясування поведінки випробуваних у конфліктних ситуаціях, саме які стратегії поведінки вони використовують найчастіше.

Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях К.Н. Томас та Р. Килманн застосовували двовимірну модель регулювання конфліктів (кооперація (кооперативність), пов'язана з увагою людини до інтересам інших людей,

залучених у конфлікт; і наполегливість (напористість), для якої характерний акцент на захисті власних інтересів).

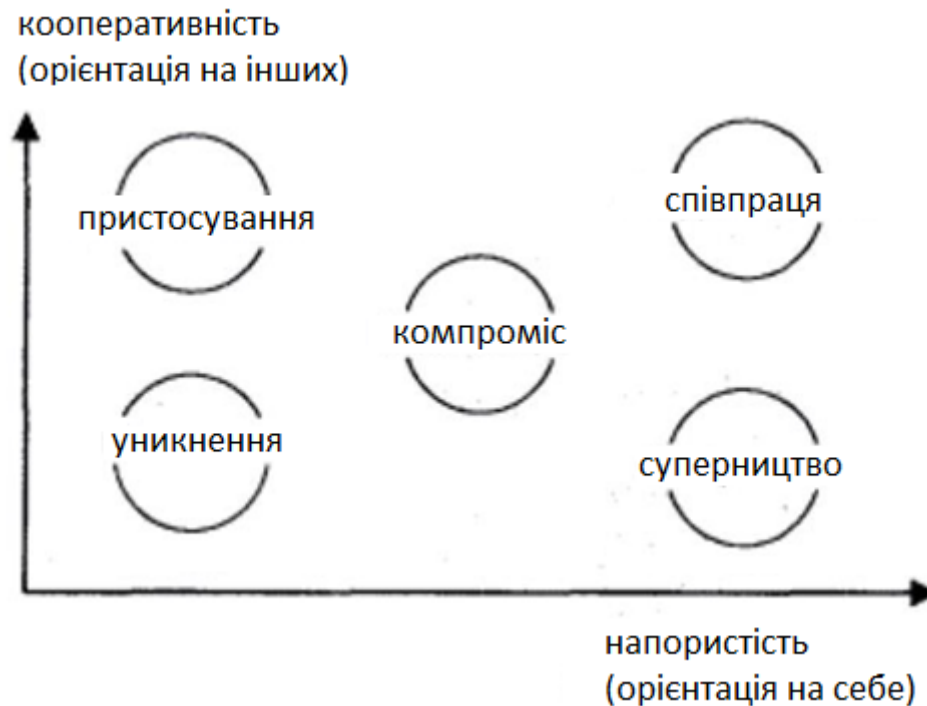


Рисунок 3. Тактики поведінки у конфлікті за моделлю К. Томаса

Стратегії поведінки у конфлікті (рисунок 3) [23]:

- Уникнення (відхід). Використовується, якщо опонент об'єктивно має більшу силу і можливості, продовження конфлікту недоцільне. У спілкуванні зі складною конфліктною особистістю часто досить ефективно уникнення. Уникнення дає позитивні плоди, будучи тимчасовою відстрочкою у вирішенні конфлікту: поки на руках мало даних чи ні психологічної впевненості у своїй позиції. Тимчасово уникнути проблеми, щоб надалі вирішити її остаточно - це часто єдино вірна стратегія.

- Приспосовання природне у ситуаціях, коли порушена проблема не така важлива для людини, як для її опонента, або стосунки з опонентом є самостійною цінністю.

- Суперництво (протиборство) виправдане, якщо мета надзвичайно важлива або, якщо людина має реальну силу і владу, впевнена у своїй компетентності. Застосування конфронтації для вирішення проблем в особистих відносинах може



призвести до відчуження.

- Співпраця (варіант максимально ефективної взаємодії). Даний варіант розвитку конфлікту незамінний у близьких, тривалих та цінних для обох партнерів відносинах. Але співпраця може зайняти багато часу, щоб проаналізувати потреби, інтереси та побоювання обох сторін, а потім ретельно обговорити їх, знайти найкращий варіант їх поєднання, виробити план рішення та шляхи його виконання тощо.

- компроміс, або квазіспівпраця. Ефективний у ситуаціях, які потребують швидкого результату. Ситуація взаємної відмови від частини вимог. Буває необхідним збереження відносин, особливо у випадках, коли відшкодувати інтереси сторін неможливо.

3. Методика діагностики провідного типу реагування у конфлікті М.М. Кашапова [3]. Ця методика була необхідна також для виявлення звичайних поведінкових патернів випробуваних у конфлікті. Методика є ширшою, ніж стратегія поведінки у конфлікті К.Н. Томаса, тому що спрямована на виявлення типів реагування не тільки у конфліктних, а й інших суперечливих стресових ситуаціях. Поведінка у конфлікті як зовнішній прояв конфліктологічної компетентності було вивчено за допомогою даних двох методик (К.Н. Томас, М.М. Кашапов).

Провідний тип реагування - сукупність поведінкових, вербальних, емоційних реакцій людини, що проявляються в конфліктній чи іншій стресовій ситуації. Передбачає або агресивний спосіб поведінки людини, відхід, або оптимальний спосіб розв'язання конфліктної ситуації (рішення). Є відносно стійкою характерологічною особливістю особистості, яка значною мірою визначає спосіб її взаємодії в конфліктній та іншій стресовій ситуації.

4. Методика «Самооцінка конфліктності – 2» С.М. Ємельянова [24]. Ця методика застосовувалася для визначення наявності конфліктності та її рівня в особистості піддослідних. Кореляційний аналіз дозволив зробити висновки про наявність залежності між рівнем конфліктності особистості та типом реагування на суперечливу ситуацію.

Під час опрацювання даних застосовувався коефіцієнт кореляції Пірсона. У статистичному аналізі коефіцієнт кореляції Пірсона, відомий також як коефіцієнт парної кореляції або коефіцієнт кореляції добутку моментів Пірсона, є статистикою, яка вимірює величину лінійного зв'язку між двома змінними. Він набуває значень від -1 до +1. Значення коефіцієнта +1 означає наявність повного позитивного лінійного зв'язку, а значення -1 – наявність повного негативного лінійного зв'язку [33].

## 2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

За результатами методики О. І. Тащевої 26 студентів-психологів (27,7 %) в описі своїх уявлень та асоціацій з конфліктною ситуацією обирають насамперед слова, що виражають агресію та сильні негативні емоції (скандал, суперечка, зіткнення, сварка тощо); приблизно половина опитаних – 46 студентів (48,9 %) також мають досить негативні уявлення про конфлікт та обирають слова, що констатують наявність розбіжностей та протирічч, розладу у відносинах (незгода, протистояння, з'ясування стосунків тощо).

Найменша кількість респондентів - 22 студенти (23,4 %) в описі своїх уявлень та асоціацій з конфліктною ситуацією обрали насамперед слова, що розглядають конфліктну ситуацію в конструктивному позитивному ключі, передбачають обговорення, пошук вирішення проблеми та, швидше, відповідні стилю співпраці та переговорів, пошуку компромісу (дебати, дискусія, розмова тощо)

Друга частина методики А.І. Тащовий передбачала ранжування синонімів у тому, наскільки вони близько у розумінні піддослідного до поняття «конфлікт». Результати ранжирування представлені у таблиці 2.

З таблиці 2 можна побачити, що у більшій кількості піддослідних поняття «конфлікт» відображає слово «негаразди», на другому місці у більшій кількості студентів перебуває «зіткнення», на третьому – «полеміка», четвертому – «лайка» і «сварка». Найменше до поняття «конфлікт», на думку здобувачів освіти, належать такі слова як «суперечка», «скандал», «битва», «дискутування».

Незважаючи на те, що найчастішим синонімом поняття «конфлікт» було слово «суперечка», у ранжируванні явищ, що найбільше стосуються поняття «конфлікт», «суперечка» найчастіше була на останніх позиціях. Проте досить велика кількість піддослідних поставили «суперечку» на першу позицію при ранжируванні.

За результатами методики А.І. Тащевой можна стверджувати, що випробувані переважно вважають конфлікт негативним поняттям, що викликає агресивні, негативні емоції, що передбачає порушення соціальних зв'язків.

Таблиця 2. Ранжування явищ, пов'язаних з поняттям «конфлікт»

Місце у ранжируванні	Суперечка	Несправності	Розлад	Дискутування	Сварка	Дебаги	Розбрат	Лайка	Зіткнення	Полеміка	Бій	Скандал	Диспут	Обговорення	Бійка	Сварка	Битва	Дискусія	Розбіжність	Дебаги	Незгода
<b>1</b>	16	<b>18</b>	7	7	4	4	5	4	7	2	2	3	5	2	2	2	1	0	1	0	0
<b>2</b>	1	4	2	2	2	9	3	3	<b>10</b>	5	7	8	3	7	7	7	4	3	3	0	2
<b>3</b>	3	5	9	5	7	8	9	5	4	<b>11</b>	6	5	4	5	3	2	0	0	1	0	0
<b>4</b>	0	6	3	3	5	4	4	<b>13</b>	6	2	11	<b>13</b>	9	3	4	0	2	2	1	2	0
<b>5</b>	0	2	10	7	3	7	8	5	8	<b>12</b>	6	6	3	3	4	1	3	0	2	1	0
<b>6</b>	0	0	3	2	6	8	7	6	6	5	6	7	7	<b>10</b>	4	1	2	6	0	0	5
<b>7</b>	2	1	0	3	3	4	4	4	5	5	8	2	7	<b>10</b>	5	5	8	5	3	5	3
<b>8</b>	5	2	2	1	3	3	3	1	1	1	3	0	7	6	6	7	3	7	7	<b>18</b>	6
<b>9</b>	<b>20</b>	9	6	4	6	4	4	9	5	5	2	1	1	6	5	2	1	0	1	2	0
<b>10</b>	0	1	2	5	5	5	7	2	4	5	5	4	3	6	7	<b>9</b>	7	6	3	2	2
<b>11</b>	2	4	2	4	6	1	1	0	3	3	5	1	5	3	8	3	9	11	4	<b>13</b>	4

Продовження таблиці 2. Ранжування явищ, пов'язаних з поняттям «конфлікт»

Місце у ранжируванні	Суперечка	Несправності	Розлад	Дискутування	Сварка	Дебати	Розбрат	Лайка	Зіткнення	Полеміка	Бій	Скандал	Диспут	Обговорення	Бійка	Сварка	Битва	Дискусія	Розбіжність	Дебати	Незгода
<b>12</b>	2	1	4	5	7	5	4	4	6	1	5	6	2	2	4	7	5	<b>10</b>	8	4	0
<b>13</b>	1	1	0	4	5	2	4	4	6	3	2	6	3	5	7	10	<b>12</b>	3	5	2	4
<b>14</b>	5	3	2	6	7	4	6	5	4	<b>11</b>	2	4	4	5	2	9	3	4	1	2	3
<b>15</b>	1	2	1	1	2	0	2	2	0	0	3	0	4	1	4	2	3	5	16	12	<b>33</b>
<b>16</b>	7	6	5	5	5	4	4	3	1	6	3	3	1	4	<b>8</b>	3	4	6	4	2	2
<b>17</b>	1	0	6	1	0	2	1	3	1	3	2	4	3	4	2	7	6	7	<b>14</b>	7	10
<b>18</b>	4	2	7	6	4	<b>8</b>	3	5	5	3	5	5	7	1	4	3	3	5	2	1	3
<b>19</b>	<b>17</b>	16	12	6	4	5	8	3	2	2	1	1	1	0	0	1	0	0	2	2	1
<b>20</b>	0	1	1	1	0	1	1	4	4	6	2	<b>9</b>	7	7	5	5	<b>9</b>	4	6	8	4
<b>21</b>	5	8	8	<b>14</b>	8	4	4	7	4	1	6	4	6	2	1	0	0	1	1	2	0

Для визначення провідного типу реагування студентів у конфліктних та стресових ситуаціях використовувалася методика М.М. Кашапова.

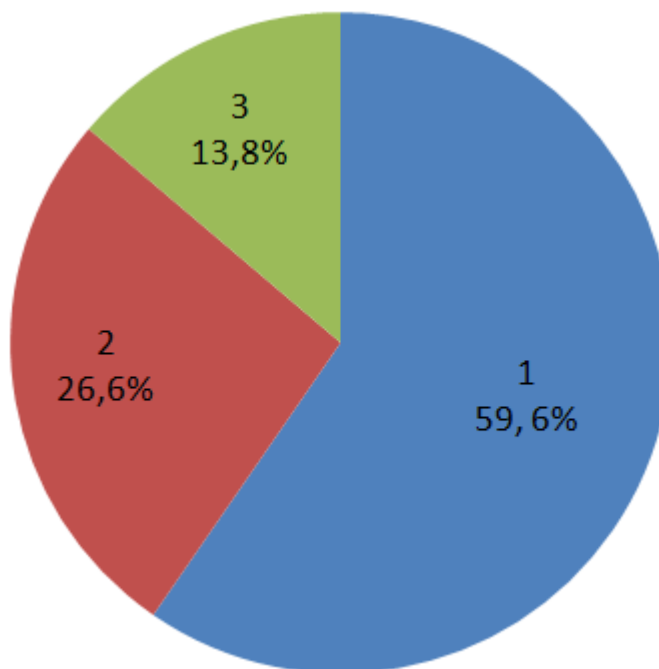


Рисунок 4. Діаграма середніх значень студентів за методикою М.М. Кашапова (1- рішення, 2- відхід, 3- агресія)

Як показано на рисунку 4 за середніми показниками більшість студентів, а саме 56 (59,6%), обирають «рішення» як провідний тип реагування. 25 студентів психологічного спрямування (26,6%) віддають перевагу «відходу» як реакції на конфліктні або стресові ситуації, і є деякі студенти в числі 13 осіб (13,8%), які обирають для цих цілей «агресію».

Опишемо результати дослідження визначення домінуючого стилю поведінки особистості в конфліктних ситуаціях за методикою К. Томаса.

За результатами діагностики (рисунок 5) стиль поведінки «Уникнення» властивий 17 випробуваним (18,1%). У цих піддослідних відсутня прагнення співробітництву, але водночас немає і прагнення досягнення своїх цілей, вони вдають, що конфлікту взагалі немає, ігнорують його. Ця тактика дуже ефективна, але існує ризик повторення конфлікту.

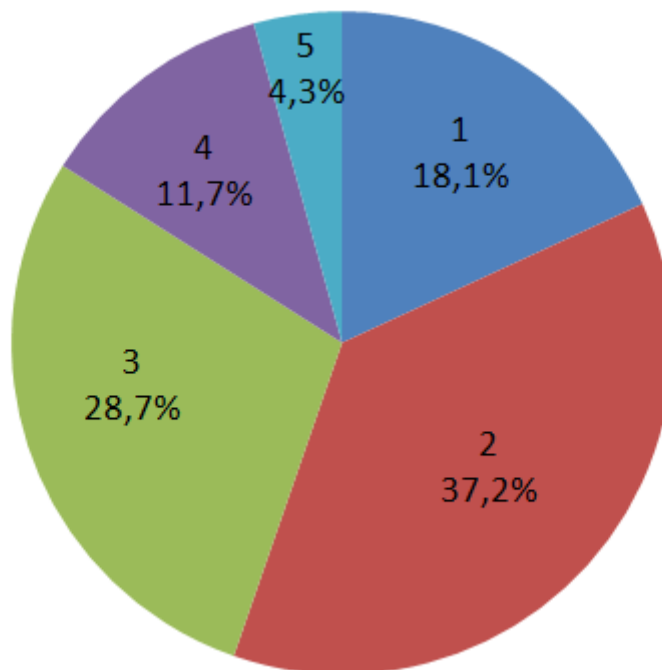


Рисунок 5. Результати дослідження домінуючого стилю поведінки за методикою К. Томаса (1- уникнення, 2- компроміс, 3- пристосування, 4- суперництво, 5- співпраця)

Більшості, а саме 35 випробуваним (37,2%) притаманний стиль поведінки «Компроміс». Піддослідні обмінюються взаємними частковими поступками, тобто вони частково виграють, але й частково змушені відмовитися від своєї мети, що зберігає напруженість і може призвести до відновлення конфлікту.

27 випробуваним (28,7 %) характерний стиль поведінки «Пристосування» – вони приносять свої інтереси в жертву іншому, погоджуються на свій програш задля збереження добрих стосунків. 11 випробуваним (11,7%) характерний стиль поведінки «Суперництво». Дані випробувані прагнуть домогтися свого на шкоду іншому і будь-що-будь.

Найменше студентам, а саме 4 випробуваним (4,3%) властивий стиль поведінки «Співпраця». Це означає, що цим випробуваним характерний спільний пошук рішень, які повністю задовольняють інтереси обох учасників.

Далі опишемо результати дослідження самооцінки конфліктності (рисунок 6) за методикою С. Ємельянова.

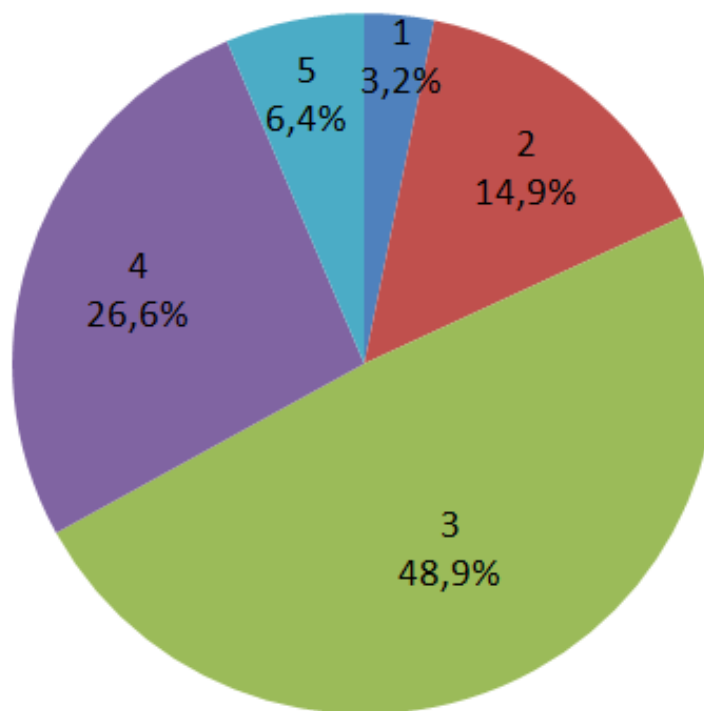


Рисунок 6. Результати дослідження самооцінки конфліктності за методикою С. Ємельянова (1- високий рівень, 2- виражений рівень, 3- слабкий рівень, 4- невиражений рівень, 5- рівень конфліктності відсутній)

Високий рівень конфліктності властивий 3 випробуваним (3,2%), дані випробувані самі шукають привід для суперечок. 14 випробуваним (14,9 %) характерний виражений рівень конфліктності, це означає, що випробувані наполегливо відстоюють свою думку, навіть якщо це може зіпсувати відносини з оточуючими. 46 випробуваним (48,9%) властивий слабкий рівень конфліктності. Дані випробувані вміють згладжувати конфлікти та уникати критичних ситуацій, але за необхідності можуть обстоювати свої інтереси.

25 випробуваним (26,6%) характерний невиражений рівень конфліктності. Дані випробувані тактовні, не люблять конфліктів, якщо їм доводиться суперечити, завжди враховують, як це може позначитися на взаєминах з оточуючими. У 6 випробуваних (6,4%) рівень конфліктності відсутній, це означає, що випробувані схильні уникати конфліктних ситуацій, відмовляються від своїх інтересів та уникають зіткнень.



Проаналізувавши результати дослідження, можна дійти невтішного висновку, що здобувачі освіти психологічної спрямованості більшою мірою вибирають такі стилі поведінки у конфлікті, як компроміс і пристосування, у зв'язку з чим і виявлено більшою мірою невиражений рівень конфліктності.

Для визначення можливості використання коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона були перевірені дані на нормальність розподілу ознаки, використаний параметричний критерій асиметрії та ексцесу. В результаті було отримано нормальний розподіл ознаки.

За допомогою коефіцієнта лінійної кореляції К. Пірсона виявлено ступінь узгодженості змін ознаки, зв'язок рівня конфліктності зі стилем поведінки у конфлікті. Були отримані такі результати (таблиця 3).

Коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона показав, що значущі кореляційні зв'язки виявлені за такими шкалами, як «Рівень конфліктності» та «Пристосування», було виявлено зворотну пропорційну залежність (при  $p \leq 0,001$ ), тобто при підвищенні рівня конфліктності випробовуваний не вибирає такий тип поведінки, як пристосування; за шкалою «Рівень конфліктності» та «Суперництво» було виявлено прямо пропорційна залежність (при  $p \leq 0,001$ ), тобто при підвищенні рівня конфліктності піддослідний вибирає такий тип поведінки, як суперництво; за шкалою «Рівень конфліктності» та «Співпраця» було виявлено зворотну пропорційну залежність (при  $p \leq 0,001$ ), тобто при підвищенні рівня конфліктності випробовуваний не вибирає такий тип поведінки, як співпраця.

Таблиця 3. Результати розрахунків коефіцієнтів лінійної кореляції К.Пірсона

Шкали опитувальників	Шкали опитувальників					
	Уникнення	Пристосування	Суперництво	Компроміс	Співпраця	Рівень конфліктності
Уникнення	1,0000	-,1838	-,3299	-,0675	-,0430	-,1008
	p=-	p=,016	p=,001	p=,382	p=,578	p=,191
Пристосування	-,1842	1,0000	-,4485	-,2975	,0341	-,3174
	p=,016	p=-	p=,001	p=,001	p=,658	p=,001
Суперництво	-,3338	-,4485	1,0000	-,3247	-,4393	,5397
	p=,001	p=,001	p=-	p=,001	p=,001	p=,001
Компроміс	-,0675	-,2975	-,3247	1,0000	-,0140	-,0945
	p=,382	p=,001	p=,001	p=-	p=,856	p=,220
Співпраця	-,0430	,0341	-,4389	-,0142	1,0000	-,2585
	p=,577	p=,661	p=,000	p=,856	p=-	p=,001
Рівень конфліктності	-,1008	-,3174	,5397	-,0945	-,2585	1,0000
	p=,190	p=,001	p=,001	p=,220	p=,001	p=-

Таким чином, рівень розвитку конфліктологічної компетентності допомагає особистості знайти конструктивні способи вирішення конфліктної ситуації, мінімізувати деструктивні форми конфлікту. Виходячи з цього, є необхідність у розробці програми, спрямованої на формування конфліктологічної компетентності здобувачів освіти.

### **2.3. Програма-тренінг для формування конфліктологічної компетентності у студентів – психологів**

Здобувачі освіти психологічного спрямування здебільшого вкладають у термін «конфлікт» негативне посилення, пов'язують цей прояв суспільного життя з агресивністю, протистоянням, негативними емоціями, тому було розроблено програму-тренінг для формування конфліктологічної компетентності.

Ціль програми: сформувати конфліктологічну компетентність студентів – психологів.

Завдання програми: сформувати знання про конфлікт, його види та способи вирішення; сформувати готовність студентів – психологів до конструктивного вирішення конфліктів; сформувати асертивність.

Програма включає три блоки.

Когнітивний блок спрямовано на формування конфліктологічних знань. У цьому блоці студентам повідомляється навчальний матеріал на теми: «Поняття, функції, види конфлікту», «Структура та динаміка конфлікту», «Види конфліктів», «Способи запобігання конфліктам», «Способи вирішення конфліктів».

Особистісний блок спрямовано на розвиток асертивної поведінки. Робота проводиться у вигляді тренінгу, спрямованого на формування навичок та умінь асертивної поведінки (уміння коректно відстоювати свою точку зору, вміння говорити «ні», вміння просити про що – небудь й т.п.).

Поведінковий блок спрямовано на формування умінь вирішення конфліктних ситуацій, зокрема у освітньому середовищі.

У програмі було виділено механізми формування конфліктологічної культури у юнацькому віці.

Перший механізм – це інтеріоризація (присвоєння інформації з-поза). Студенти знайомилися з поняттям, структурою, динамікою конфлікту тощо. Цей механізм реалізувався через усне повідомлення здобувачам освіти наукового знання з проблеми конфлікту. Здобувачі освіти аналізували конфлікти спочатку разом із викладачем, а потім самостійно.

Другий механізм - це рефлексія (усвідомлення своєї поведінки та своїх якостей). Студенти аналізували свою поведінку у конфлікті, свої емоції у конфлікті, свої якості, які сприяють і перешкоджають ефективному вирішенню конфлікту.

Третій механізм – це ідентифікація (тотожнення себе з героями роликів із конфліктними ситуаціями). Під час проведення занять здобувачі освіти переглядали відео-ролики (вирізки з кінофільмів, короткометражні мультфільми) з конфліктними ситуаціями, підібрані з кожної теми.

Четвертий механізм – це вправа (відпрацювання навичок вирішення конфліктів). Здобувачі освіти застосовували отримані знання на практиці, розбираючи (виділяли структуру, динаміку конфлікту, стратегії поведінки тощо) приведені конфліктні ситуації, програвали способи поведінки у конфлікті.

П'ятий механізм – прийняття відповідальності у конфліктній ситуації. Здобувачі освіти усвідомлювали, що вирішення конфлікту багато в чому залежить від них самих та їх особистісних якостей та вмінь.

Шостий механізм – саморегулювання у конфліктній ситуації. Розбирали конфліктні ситуації на прикладах, вчилися регулювати свої емоції та свої дії у конфлікті.

Сьомий механізм – прийняття іншої людини. На заняттях студенти усвідомлювали цінність іншої людини, вчилися вставати на її думку, приймати її такою, якою вона є.

У процесі формування також виділено закономірності формування конфліктологічної компетенції:

1. Рівнівість проявляється у поступовому підвищенні рівня конфліктологічної культури.

2. Нерівномірність проявляється як нерівномірний розвиток особистісної готовності до конструктивного вирішення конфлікту. Періоди інтенсивного розвитку асертивності чергувалися періодами її повільного розвитку.

3. Спрямованість проявляється в тому, що прості конфліктологічні вміння та знання складаються у складніші.

4. Перехід від знання до вміння проявляється як застосування здобутих знань на практиці. Після того як студенти вивчили певну тему, вони аналізували конфліктні ситуації.

Механізмами формуючої роботи є:

- Механізм групової згуртованості передбачає привабливість групи її членів, почуття приналежності, бажання залишатися у групі під час проведення занять.
- Альтруїзм виявлявся у здобуваців освіти в допомозі один одному, коли виникали труднощі в практичному застосуванні отриманого матеріалу.
- Механізм зворотного зв'язку: здобувачі освіт отримували інформацію про себе та про те, як їх емоції та поведінка сприймається іншими.
- Механізм повідомлення інформації – здобувачі освіти отримували теоретичні знання щодо проблеми.

У процесі реалізації програми використовувалися такі методи роботи зі студентами:

- Ігротерапія – використання ігор для створення сприятливої атмосфери у групі, навчання вмінням аналізувати конфліктні ситуації.
- Релаксаційні вправи, які проводяться з метою зняття м'язової емоційної напруги.
- Арт-терапія - являє собою сукупність методик, що сприяють благополучній взаємодії членів групи, самопізнання.

Програма включає 5 занять. Тривалість одного заняття у часі становить 2 години 30 хвилин. Заняття повинні проводитись один раз на тиждень протягом місяця. Оптимальна кількість учасників – 10-15 осіб.

Варіанти вправ та додаткової інформації для реалізації програми-тренінгу:

1 ДЕНЬ

ТЕМА: «КОНФЛІКТИ»

1. Знайомство

- з темою тренінгу,
- з ведучими,
- з учасниками та їх очікуваннями від тренінгу,

- з правилами роботи у групі.

## 2. Актуалізація теми «Чи легко бути посередником?»

Ведучі пропонують групі ситуацію: Хлопчики Дмитро 14 років та Сергій 12 років грали у коридорі у футбол кросівкою. Внаслідок не дуже вдалого удару Денис розбив скляні двері на сходовий майданчик. У цей час сходами піднімалася завуч Ольга Миколаївна. Поруч із розбитими дверима вона побачила Сергія, якого і звинуватила у тому, що трапилося. Інші хлопці втекли, і Дмитро у тому числі. Діма на хорошому рахунку, гарно навчається, з вчителями ввічливий, бере активну участь у різноманітних заходах. Сергій навпаки, часом агресивний, зухвалий з учителями та обслуговуючим персоналом, схильний обманювати та прогулювати уроки. На звинувачення завуча відреагував також агресивно.

Запитання до групи:

- Чи можна цю ситуацію оцінити як конфліктну?
- Якщо ні, то чому?
- Якщо так, то у чому конфлікт, хто його учасники?
- Як можна розв'язати цю конфліктну ситуацію?
- Які якості знадобляться завучу (посереднику) для вирішення цієї ситуації?

(Які ризики для посередника існують у цій ситуації? Які рекомендації можна дати посереднику в цій ситуації?)

## 3. Коротке інформування про конфлікти.

## 4. Вправа «Скептики та оптимісти».

«Знаходити позитивне в різних моментах життя, у тому числі в конфліктах, - дуже важлива навичка, яка допоможе побачити повну картину та використати всі ресурси ситуації». Ведучий вимовляє якесь твердження і обґрунтовує його, наприклад: «часто між людьми виникають конфлікти, і це добре, тому що можна побачити справжню особу людини». Потім ведучий передає слово гравцеві праворуч. Учасник, який вступив у гру, повторює заключну частину фрази ведучого і спростовує її, точніше, знаходить у ній негативні сторони, наприклад: «Можна побачити справжню особу людини, і це погано, тому що, можливо, після

цього з людиною не захочеться мати нічого спільного». Далі хід передається наступному гравцю, який повторює кінець фрази другого учасника, але тепер знаходить у ній плюси тощо. У результаті виходить діалог, у якому чергуються твердження, що описують позитивні та негативні сторони явища.

#### 5. Вправа «Прохід над прірвою».

Процедура проведення вправи дуже проста: два учасники розходяться в різні кінці кімнати, між ними за допомогою мотузки або в інший спосіб викладається вузька доріжка. Завдання гравців – пройти якнайшвидше стежкою на інший бік. Той, хто заступить за мотузку, вважається таким, що впав у прірву. Виконання вправи починається за командою ведучого. У цій вправі можуть брати участь кілька пар гравців. Пари, які не беруть участь безпосередньо у виконанні завдання, можна попросити вийти на якийсь час за двері, виключивши тим самим можливість спостерігати за іншими парами і демонструвати соціально прийнятну поведінку. У цій вправі важливо, щоб учасники поводитися не так, як вони вважають коректним, а так, як вони б це робили в реальній ситуації. За допомогою цієї вправи виходимо на стилі поведінки у конфліктній ситуації.

#### 6. Коротке інформування о стилях поведінки у конфліктній ситуації.

Завершення дня

Що нового для себе дізналися про конфлікти?

2 ДЕНЬ

ТЕМА: «ВИХОВНИК – ПОСЕРЕДНИК»

Вітання

Введення у тему дня

#### 1. Розминка «Здрастуйте!»

Ведучий пропонує всім привітатись за руку, але особливим чином. Вітатися потрібно двома руками з двома учасниками одночасно, при цьому відпустити одну руку можна тільки коли знайдеш того, хто теж готовий привітатися, тобто руки не повинні залишатися без діла більше секунди. Завдання – привітатись таким чином з усіма учасниками групи. Під час гри не має бути розмов.

Питання для обговорення:

– Які були складності?

– Чи використовується контакт очей?

– Як ви обирали того, з ким привітаєтесь?

Висновки: рукостискання – це символічний жест відкритості та доброї волі. Немаловажно, що при цьому відбувається контакт очима – це сприяє виникненню близькості та позитивної внутрішньої установки. Те, що дія відбувається без слів, підвищує концентрацію уваги членів групи та надає дії принадність новизни.

## 2. Вправа «Якості успішного посередника».

Ведучі ділять учасників тренінгу на три групи. Кожній групі видається заздалегідь підготовлений силует людської постаті. Учасникам групи пропонується подумати про якості успішного, на їхній погляд, посередника та записати ці якості на підготовленому силуеті. Крім того, учасникам групи пропонується подумати до якої частини людського тіла можна віднести ці якості (наприклад, голова – здатність правильно оцінити ситуацію, серце – здатність співпереживати тощо).

Після роботи в малих групах ведучі пропонують усім учасникам обговорити якість успішного посередника.

## 3. Коротке інформування про якості посередника, успішного своєї діяльності.

Етичний кодекс посередника: будь серйозним і твердим, але водночас «теплим» та «позитивним»; висловлюй довіру та турботу; будь відповідальним, тобто будь нейтральним, демонструй повагу, не залучай і не залучайся до конфлікту, не керуйся емоціями, не давай порад, не нав'язуй свої ідеї для пошуку рішення, не дій зверхньо, приймай свою відповідальність серйозно.

Серед особистісних якостей успішного посередника можна виділити три блоки:

- Вміння відчувати іншого.
- Вміння переконувати іншого.
- Вміння керувати ситуацією.

## 4. Перший блок якостей – «Уміння відчувати іншого».

До «вміння відчувати іншого» можна віднести: **ВМІННЯ ВІДЧУВАТИ ПСИХОЛОГІЧНІ КОРДОНИ ІНШОЇ ЛЮДИНИ**



#### 4.1. Вправа – активатор «Підійди ближче»

Ця цікава вправа, у якій стає зрозуміло, скільки особистого простору потрібно кожному учаснику. Де той кордон, на якому виникає відчуття, що інший підійшов надто близько? Отриманий досвід дає можливість поговорити про те, як близько готова людина підпускати до себе інших людей, які її потреби на самоті та участі, і яка готовність йти на контакт і співпрацю. Грають двоє. Один із них заплющує очі, інший встає на відстані п'яти метрів від нього. «Сліпий» партнер дає сигнал до початку гри і каже: «Підійди». Тоді інший гравець повільно підходить до «сліпого», поки той не підніме руку і не скаже «Стоп». Після цього партнери змінюються ролями. Після закінчення вправи партнери обмінюються своїми враженнями.

«Сліпий» розповідає про те:

- Що він відчував, коли сказав «Стоп»?
- Що він відчував під час наближення партнера?
- Яка відстань від нього до партнера була комфортною?
- Яким є його особистий ритм при вході в контакт і виході з нього?
- Яка кількість людей у групі для нього є прийнятною?
- Скільки часу йому потрібно витратити на себе?

Його партнер також розповідає, що він відчував. Чи підпустили його ближче, ніж він сам того хотів?

До «вміння відчувати іншого» можна віднести: **ВМІННЯ БЕЗОЦІННО СПРИЙМАТИ РЕАЛЬНІСТЬ**

#### 4.2. Вправа «Кажу, що бачу»

Опис поведінки означає повідомлення про дії інших людей без оцінювання, тобто без приписування їм мотивів дій, оцінки установок, особистісних рис. Сидячи в колі, зараз ви спостерігаєте за поведінкою інших і, по черзі, кажете, що ви бачите щодо кожного з учасників. Наприклад: «Максим сидить, поклавши ногу на ногу», «Карина посміхається». Ведучий стежить за тим, щоб не використовувалися оціночні судження.

Після виконання вправи обговорюється:

- Чи спостерігалася тенденція використовувати оцінки?
- Чи була складною ця вправа?
- Що відчували учасники?

До «вміння відчувати іншого» можна віднести: **ВМІННЯ АКТИВНО СЛУХАТИ** – значить «повертати» співрозмовнику, що він вам розповів, при цьому позначивши його почуття.

Розмова за способом активного слухання дуже незвична для нашої культури, і опанувати її непросто. Результати активного слухання:

1) Зникають або принаймні сильно слабшають негативні переживання учасників конфлікту (розділена радість подвоюється, розділене горе вдвічі зменшується)

2) Переконавшись, що інша людина (посередник) готовий його слухати, учасник конфлікту починає розповідати все більше про себе, свої почуття в конфліктній ситуації.

3) Учасники конфлікту самостійно просуваються у вирішенні проблеми.

«Я – ПОВІДОМЛЕННЯ» - говорити про себе, про своє переживання в ситуації, а не про іншу людину, не про її поведінку. «Я – повідомлення» має ряд переваг у порівнянні з «Ти – повідомлення»:

- 1) Дозволяє висловити свої негативні почуття у невинній для іншого формі.
- 2) «Я – повідомлення» дає можливість ближче пізнати одне одного.
- 3) Коли ми відкриті і щирі у висловленні своїх почуттів, інші стають щирішими у висловленні своїх.
- 4) Висловлюючи свої почуття без наказу чи догани, в іншої людини залишається можливість прийняти рішення.

#### 4.3. Вправа «Ситуації»

Проводиться у парах. Інструкція: Зараз кожен із вас отримає картку (ведучий роздає картки з текстом). Зверніть увагу: на кожній картці текст поділено на три частини: перша частина присвячена загальному опису ситуації і зачитується до початку розмови. Тут наголошено на ролі, яку гратиме учасник – власник картки. Друга частина тексту містить те, що ви відкрито говоритимете своєму

співрозмовнику, а в третій частині тексту викладено справжню причину поведінки учасника в ситуації, яку він не готовий відразу відкрито висловити. Завдання другого учасника, який приймає іншу роль, зазначену в картці, – зрозуміти справжню позицію співрозмовника.

При цьому він повинен використовувати уточнення, переказ, подальший розвиток думок співрозмовника, повідомлення про свій стан та стан співрозмовника (з використанням техніки Я – висловлювання). Ще раз звертаю вашу увагу на завдання: вам не потрібно вирішувати проблему співрозмовника, необхідно лише зрозуміти, у чому справа. У ході роботи ви проведете дві розмови: спочатку один із учасників пари розбиратиметься у проблемі іншої, потім – навпаки. У процесі виконання вправи ведучий може підходити по черзі до кожної з пар, за необхідності вносити корективи у дії того, хто, використовуючи перелічені прийоми, повинен зрозуміти співрозмовника.

Після завершення вправи можна запропонувати його учасникам обмінятися міркуваннями щодо використання у розмові прийомів активного слухання.

Завершення дня. Ведучий пропонує учасникам групи по колу завершити фразу: «Сьогодні для мене було корисним...»

### 3 ДЕНЬ

#### ТЕМА: «ВИХОВНИК – ПОСРЕДНИК»

#### Вітання

Ведучий пропонує згадати інформацію попереднього заняття

#### 1. Розминка «Рукоостискання під лупою часу»

Ведучий пропонує учасникам групи розділитись на пари. Інструкція: «Встаньте один навпроти одного і подайте партнерові руку в дружньому привітанні. Потім повторіть рукоостискання, тільки при цьому вдвічі уповільніть рухи, і зауважте, які при цьому виникають відчуття у м'язах руки та кисті. Ще раз повторіть потиск рук, при цьому ще раз подвайте його тривалість. Відчуйте нові відчуття, що виникають у той час, коли ви так довго тиснете руку один одному. А тепер зробіть те саме, тільки навпаки - подайте руку іншому вдвічі швидше, ніж ви робите це зазвичай. І, нарешті, знову потисніть один одному руку у звичайному

темпі. Затримайтеся ще на одну хвилину і розкажіть про те, що ви відчували при цьому». Ломання стереотипного зразка поведінки пробуджує увагу, цікавість та готовність до навчання. Можна провести ще й другий тур гри – з новими партнерами та із залученням лівої руки.

Другий блок якостей – «Уміння переконувати». У своїй програмі ми підійшли до таких протилежних якостей, як уміння слухати та співчувати та здатність висловлювати свої думки (тобто мотивувати та переконувати). Розмова з учасниками конфлікту вимагає одночасно і вміння співпереживати, слухати, і вміння переконувати, доводити певну думку. Відомо, що в залежності від типу особистості всі люди діляться на тих, кому краще вдається співпереживання, і тих, кому краще вдається переконання. Бажано, щоб посередник у своїй діяльності навчився використовувати обидві ці якості рівною мірою та залежно від ситуації. Зрозуміло, їх можна розвинути. Альтернативою тут є допомога з боку, посередник може звернутися до того, хто більшою мірою, ніж він, має будь-яку з необхідних якостей.

До 2-го блоку ми також віднесемо вміння ставити запитання.

### 1.1. Інформування «Мистецтво ставити запитання»

Однією з якостей успішного посередника та важливою складовою комунікативного спілкування є вміння ставити запитання. Питання – це спосіб отримання інформації і водночас спосіб перемикання думок людини, з якою ведете розмову, у потрібному напрямі (хто ставить запитання, той управляє бесідою). Правильно поставлене питання, дозволяючи з'ясувати наміри партнера, допомагає уникнути непорозумінь та конфліктів. Адже часом, нехтуючи можливістю поставити запитання, або не задаючи його в потрібний час, ми відкриваємо шлях здогадів і домислів, різноманітних умоглядних побудов, створюємо невірне враження про інших, приписуючи їм неіснуючі якості, переваги та недоліки, що нерідко призводить до непорозумінь і конфліктів. .

У будь-якій сфері життєдіяльності вам знадобиться вміння правильно ставити запитання. У будь-якій розмові, як у діловій, так і в особистій, правильні питання допомагають:

1. Виявляти інтерес до особи партнера та співрозмовника;
2. Забезпечити «взаємопроникнення», тобто зробити свою систему цінностей зрозумілою для співрозмовника, одночасно прояснивши його систему;
3. Отримати інформацію, висловити сумніви, виявити власну позицію, виявити довіру, цікавитися сказаним, виявити поблажливість і показати, що ви готові приділити розмові необхідний час;
4. Перехопити та утримати ініціативу у спілкуванні;
5. Перевести розмову іншу тему;
6. Перейти від монологу співрозмовника до діалогу з ним.

Доцільно ставити питання за принципом вирви: від з'ясування загальних обставин та ставлення співрозмовника до ситуації до конкретизації та уточнення деталей для виявлення його інтересів та умов їх задоволення. Наприклад, при зацікавленості - уточнення, що саме цікавить, а у разі відмови чи сумніву - чому причини. Якщо немає таких результатів, то розмова із співрозмовником пройшла даремно.

За формою всі питання можна поділити на дві категорії: закриті та відкриті.

Закриті питання дають однозначні відповіді, фіксуючи альтернативу між так і ні. Тому закриті питання хороші, коли необхідно чітко встановити чи наявність чогось у теперішньому чи минулому («Раніше між вами траплялися конфлікти?»), або ставлення до чогось («Ви відчували образу після сварки з другом?», «Вас влаштовує це?»), щоб спроектувати свої подальші кроки. «Так» чи «ні» співрозмовника - своєрідні перемикачі ваших зусиль у відповідному напрямі. Якщо «так» - у чому, як, скільки, коли; якщо «ні» - з чим це пов'язано. Ви можете спеціально поставити закриті питання, щоб з великою ймовірністю почути відповідь так і тим самим пом'якшити його негативну установку, якщо вона є. Такий способом користувався Сократ.

Це можливо, коли ви звертаєтеся до загальноновизнаних цінностей, наприклад: «Ви цінуєте дружбу з...?», «Хороші стосунки з хлопцями для тебе важливі?», або до явних фактів: «Життя не стоїть на місці, чи не так?» Загальна закономірність тут така: що більше «так» як згоду ви домагаєтеся від співрозмовника, то більше

розширюється зона взаєморозуміння та спільності з ним. Як і навпаки: частіше «ні» - більша ймовірність відмови вашій пропозиції загалом.

Тому одне з правил переконання каже: не починайте розмову з основних протиріч, досягайте згоди в малому, тоді легше буде досягти угоди і в основному.

Відкриті питання не мають однозначної відповіді, змушують вашого співрозмовника замислитись, повніше виявляють його ставлення до ситуації, вашої пропозиції. Постановка відкритих питань - добрий спосіб отримання нової, розгорнутої інформації, яку складніше отримати за допомогою закритих питань. Тому частіше ставте відкриті питання, використовуючи їх у різних цілях та варіантах у процесі розмови.

### 1.2. Вправа «Фраза»

Ведучий бере аркуш паперу і пише на ньому фразу. Будь-яку, на що фантазії вистачить. Наприклад: «Дівчинка пішла до школи у синій сукні та з червоним рюкзаком». Групі необхідно ставити запитання, щоб дослівно відгадати фразу. Ця вправа показує ефективність «відкритих» питань отримання інформації.

### 1.3. Вправа «Персонажі»

Ведучий готує паперові етикетки, де наперед написані імена відомих персонажів, реально існуючих чи героїв художніх творів. Важливо, щоби це були загальновідомі герої. Етикетки кріпляться на спину учасникам, кожному одну етикетку. Завдання учасників - за меншу кількість питань дізнатися про ім'я персонажа, прихованого у них за спиною. Для цього він може звертатися до кожного учасника групи та поставити йому три запитання. Повторно звертатися до цього учасника не можна. Забороняється ставити запитання «Хто в мене за спиною» та їхні аналоги. Як тільки учасник дізнався про свого персонажа, він сідає на свій стілець. Ведучий відзначає перших трьох, хто виконав вправу.

Інструкція учасникам: «Наразі я прикріплю вам на спину ім'я одного дуже відомого персонажа. Ви можете подивитися, що написано на спині вашого сусіда, можете показати йому свого персонажа, головне, нічого не кажіть вголос. Всі персонажі легко впізнаються і якщо ви правильно підберете питання, то зможете легко вгадати, а хто там написаний.

Як ви працюватимете. За моєю командою ви встаєте та підходите до будь-якого учасника нашої групи. Ви можете поставити йому три питання, які допоможуть Вам упізнати свого персонажа. Після цього, можете змінитись, і інший учасник групи запитає вас. Важливо. Заборонено ставити запитання «Хто це? Як його ім'я?» та їх аналоги. Розпитавши колегу, ви переходите до наступного учасника. Йому ви також ставите три запитання. Хто вгадав свого персонажа, тобто запитав, наприклад: «Це Білосніжка?» і отримав відповідь «ТАК», сідає на своє місце. Гра закінчується, коли всі учасники сядуть на свої місця.

Обговорення:

- Поділіться своїми відчуттями під час виконання цієї вправи?
- Чи виникали якісь труднощі під час виконання вправи?
- Якщо так, то які, як ви з ними справлялися?
- Які питання ви використовували найчастіше, чому?
- Які питання, на вашу думку, дозволили вам досягти мети вправи?

Ця вправа дозволяє його учасникам усвідомити значимість відкритих питань у отриманні інформації, потренуватися у використанні різноманітних питань.

До 2-го блоку ми також віднесемо **ВМІННЯ ПЕРЕКОНУВАТИ**.

## 2. Коротке інформування.

Переконання здійснюється за допомогою слова, прикладу та справи. У всіх випадках превалює слово. Вся процедура переконання укладається у чотири види впливу: інформування, роз'яснення, доказ та спростування.

### Вправа 2.1. «Тітонька з Італії»

Ведучий ділить учасників групи на 3 команди. Інструкція: «До вас у місто приїжджає колишня його мешканка, а нині багата громадянка Італії, яка поїхала туди ще у далекому дитинстві. Зараз вона хотіла б чимось допомогти своїй «малій батьківщині», з якою її колись відвезли і готова розглянути будь-які пропозиції. Вона має 2 мільйони доларів, які вона готова інвестувати у ваш проект».

Кожній групі пропонується створити свій проект і почати спілкування з потенційним кредитором. Гра проходить у 2 раунди. Кожна група зможе двічі поспілкуватися із тітонькою. На одну розмову буде виділено 3 хвилини. Команди

готують по одному представнику на кожний раунд. Між раундами буде 5 хвилин, щоби скоригувати свій проект. Ті учасники команд, які спілкуватимуться з тітонькою, виходять із приміщення, та запрошуються до зали для розмови з тітонькою лише на запрошення ведучого.

Додаткова легенда для тітоньки. Тітонька з Бразилії має додаткову легенду, яку вона відкриє лише учасникам, які запитали її «Навіщо ви хочете вкласти гроші?» (або подібне питання, що виявляє її інтереси) Суть легенди – тітонька точно знає, що нині у місті живе її онуковий племінник, якому 17 – 20 років. Її мрія – щоб представлений проект якось покращував життя молодих людей у цьому місті. Вона скромна і не хоче, щоб її ім'я якось пропагувалося в рамках цього проекту. Вона не хоче, щоб проект перетворився на бізнес, для неї важлива ідея загальнодоступності через благодійність.

Обговорення:

- Які відчуття виникали у вас у процесі виконання вправи?
- За допомогою яких засобів ви намагалися привернути увагу до свого проекту?
- Які кошти, на ваш погляд, були більш ефективними при виконанні цієї вправи?
- Який проект і чому на вашу думку обрала тітонька?
- Під час створення проекту чи враховувалися інтереси тітоньки? Якщо ні, то чому? Якщо так, то як ви з'ясовували інтереси тітоньки?

Групова дискусія «Використання прийомів переконання у діяльності посередника»

Ведучий пропонує учасникам групи обговорити можливості використання прийомів переконання під час проведення примирливих заходів. У яких ситуаціях допустиме використання прийомів переконання під час спілкування з учасниками конфлікту? На яких етапах проведення примирної зустрічі є доцільним використання прийомів переконання? Які прийоми переконання можуть бути найефективнішими під час спілкування посередника з учасниками конфліктної ситуації?



### Вправа 3 «Ситуації»

Ведучий розбиває учасників на групи по 3 особи: 1 – учасник конфліктної ситуації, який відмовляється від участі у зустрічі примирення, 2 – волонтер – посередник шкільної Служби примирення, 3 – спостерігач. Кожній групі видається картка із конфліктною ситуацією. Волонтеру у кожній трійці пропонується переконати учасника конфлікту прийти на примирливу зустріч. Завдання спостерігача – відстежувати, які засоби переконання використовує волонтер – посередник, як реагує учасник конфлікту. Завдання учасника конфлікту – вступаючи у діалог із волонтером, відстежити власні відчуття у процесі спілкування.

Ця вправа дозволяє відпрацювати отриману на занятті інформацію.

Третій блок якостей – «УМІННЯ КЕРУВАТИ СИТУАЦІЮ».

Коротке інформування про техніки, що підвищують та знижують напругу у конфліктній ситуації.

Техніки, що знижують напругу:

1. Надання партнеру можливості виговоритись.
2. Вербалізація емоційного стану:
  - свого,
  - партнера.
3. Підкреслення спільності з партнером (схожість інтересів, думок, єдність мети та ін.)
4. Прояв інтересу до проблем партнера.
5. Підкреслення значущості партнера, його думки у ваших очах.
6. У разі вашої неправоти – негайне визнання її.
7. Звернення до фактів.
8. Пропозиція конкретного виходу із ситуації.
9. Спокійний, упевнений темп промови.

Техніки, що підвищують напругу:

1. Перебиття партнера.
2. Ігнорування емоційного стану партнера:

- свого,
- партнера.

3. Підкреслення відмінностей між собою та партнером, применшення вкладу партнера у спільну справу та перебільшення свого.

4. Демонстрація незацікавленості у проблемі партнера.
5. Приниження партнера, негативна оцінка особи партнера.
6. Відтягування моменту визнання своєї неправоти чи заперечення її.
7. Пошук винних та звинувачення партнера.
8. Перехід на «особи».
9. Різке прискорення темпу промови.

Завершення дня.

Ведучий пропонує учасникам групи по колу завершити фразу: «Сьогодні для мене було корисним...»

#### 4 ДЕНЬ

ТЕМА: «АЛГОРИТМ РОБОТИ ПОСЕРЕДНИКА»

Введення у тему дня.

1. Розминка «Каруселька». Ведучі пропонують учасникам утворити два кола – внутрішній та зовнішній. Ті, що стоять у внутрішньому колі, розвертаються спиною в коло, заплющують очі і простягають відкриті долоні вперед. Завдання зовнішнього кола сигналу ведучого повзаємодіяти з простягнутими руками із заданої ролі.

Варіанти ролей:

- друзі, які давно не бачились;
  - мама, яка любить свою дитину;
  - шанувальник, який зустрів свого кумира;
  - улюблені, які знаходилися у розлуці.
2. Інформування «Етапи вирішення конфлікту».
  3. Практичне завдання «Служба примирення у дії».

Ведучі пропонують учасникам розділитись на 3 групи. Кожній із груп видається картка з конфліктною ситуацією. Варіанти ситуацій: (Ситуації з досвіду роботи спеціалістів).

Завершення дня. Ведучий пропонує учасникам групи по колу завершити фразу: «Сьогодні для мене було корисним...»

## 5 ДЕНЬ

ТЕМА: «ПРИМИРЕННЯ» (на останньому занятті можна донести інформацію за допомогою презентації)

Вітання

Введення у тему дня

### 1. Розминка

Ведучий просить учасників тренінгу підвестися, утворивши коло. Між учасниками має бути така відстань, щоб вони не стикалися витягнутими руками. Ведучий пропонує розім'ятися. Спочатку він показує на собі: з глибоким вдихом піднімає руки вгору, стає навшпиньки, секунд 5-10 так стоїть, потім з видихом опускає руки.

Після цього ведучий дає пояснення: вставши навшпиньки, він уявив, що руки його утворюють великий глечик, і в цей глечик з усіх боків злітаються «краплі радості та удачі»; Незабаром вони наповнюють весь глечик, після чого він перевертається, і вся «радість і успіх» виливається на голову і тіло.

Після цього ведучий робить цю вправу знову, разом із учасниками. Для закріплення рекомендується цю вправу під час тренінгу повторити ще кілька разів.

### 2. Інформування «Примирювальні технології»

#### 2.1. Основні засади відновлювальних програм

#### 2.2. Концепція відновлювальної медіації. Порядок роботи медіатора

#### 2.3. Кола підтримки спільноти

#### 2.4. Сімейні конференції

«Сперечалися одного разу дві людини, стоячи під апельсиновим деревом – кому належать ці апельсини по праву.

- Тому, хто перший помітив їх, - сказав один.

- Тому, хто побачив у них образ сонця, - сказав інший.

Суперечка була жарка, але вона не принесла полегшення ні одному, ні іншому. Кулаки стискалися самі собою, очі випромінювали ненависть. Кожен хотів заволодіти апельсинами, будь-якою ціною. На щастя проходив повз мандрівник - до нього і звернули свої благання сперечальники: - Розсуди нас!

- Навіщо кожному з вас ці апельсини? - це все, про що спитав мандрівник.

- Мені, - сказав один, потрібна їхня стигла м'якоть, щоб мої гості змогли вдосталь їй поласувати на весіллі дочки.

- Мені потрібна їхня соковита шкірка, щоб приготувати з неї цукати на весілля синові - промовив інший.

Нічого не сказав мандрівник, нічого не сказали двоє втомлених людей... Очі всіх трьох прояснилися, і світлом осяяли їхні обличчя».

Ця відома історія підтверджує факт, що інтереси мають право на існування та навіть можуть бути задоволені одночасно. Але не завжди учасники спору здатні самотійно це усвідомити, і саме тут їм на допомогу приходить медіатор (посередник), в особі якого вони бачать авторитетну неупереджену особу, здатну допомогти їм поглянути на сутність спору.

З метою зниження рівня конфліктності, підвищення ефективності профілактики девіантної та делінквентної поведінки дітей та підлітків через вирішення конфліктів конструктивним способом використовуються такі відновлювальні програми: медіація, Кола спільнот, Сімейна конференція.

#### 1. Основні засади відновлювальних програм

- добровільність участі сторін – сторони беруть участь у зустрічі добровільно, примус у будь-якій–формі сторін до участі неприпустим. Сторони мають право відмовитися від участі в медіації як до її початку, так і в ході самої медіації.

- Поінформованість сторін – медіатор зобов'язаний надати сторонам усю необхідну інформацію – про сутність медіації, її процес та можливі наслідки.

- нейтральність медіатора – медіатор рівною мірою підтримує сторони та їхнє прагнення у вирішенні конфлікту. Якщо медіатор відчуває, що не може зберігати

нейтральність, він повинен передати справу іншому медіатору або припинити медіацію. Медіатор не може приймати від будь-якої зі сторін винагороди, які можуть викликати підозри у підтримці однієї зі сторін.

- конфіденційність процесу медіації. Медіація має конфіденційний характер. Медіатор або служба медіації забезпечує конфіденційність медіації та захист від розголошення документів, що стосуються процесу медіації.

Виняток становить інформація, пов'язана з можливою загрозою життю чи можливості скоєння злочину; при виявленні цієї інформації медіатор повідомляє повідомлень, що дана інформація буде розголошена.

Медіатор передає інформацію про результати медіації до структури, що направила справу на медіацію.

Медіатор може вести записи та складати звіти для обговорення серед медіаторів та кураторів служб примирення. Під час публікації імена учасників мають бути змінені.

- відповідальність сторін та медіатора - медіатор відповідає за безпеку учасників на зустрічі, а також дотримання принципів та стандартів. Відповідальність за результат медіації несуть сторони конфлікту, які беруть участь у медіації. Медіатор не може радити сторонам ухвалити те чи інше рішення по суті конфлікту.

- Загладжування шкоди кривдником. У ситуації, де є кривдник і жертва, відповідальність кривдника полягає у загладжуванні шкоди, заподіяної жертві.

## 2. Поняття відновлювальної медіації

Під медіацією зазвичай розуміється процес, у якого учасники з допомогою неупередженої третьої сторони (медіатора) дозволяють конфлікт; тобто медіатор створює умови для відновлення здатності людей розуміти один одного і домовлятися про прийнятні для них варіанти вирішення проблем, що виникли внаслідок конфліктних ситуацій. Медіатор допомагає висловити та почути точки зору, думки, почуття сторін, що формує простір порозуміння. Організація діалогу дозволяє вийти на проблеми, інтереси та потреби, які визнаються суспільством, які

зазвичай у ситуації конфлікту приховані за негативним ставленням сторін один до одного.

Відновлювальна медіація включає попередні зустрічі медіатора з кожної із сторін окремо та спільну зустріч сторін за участю медіатора. Найважливішим результатом відновлювальної медіації є відновлювальні дії (вибачення, прощення, прагнення щиро загладити заподіяну шкоду), тобто дії, які допомагають виправити наслідки конфліктної ситуації.

Тут потрібно визначити поняття «конфлікт» з позиції медіатора. Зазвичай люди не люблять конфліктів. Конфлікт у побутовому значенні – це погано. Чому? Тому що люди б'ються, сваряться, потім не розмовляють один з одним і т. д. Побутове уявлення передбачає, що конфлікт руйнівню діє на людей. У медіатора зовсім інше уявлення про конфлікт. Справді, коли відбуваються взаємні образи і люди розходяться чи починають битися, це може призвести до досить плачевних обопільних наслідків. Це – зіткнення. Але для медіатора конфлікт – точка, з якої може розпочатися нормальний діалог та прояснення позицій та підстав, тобто можливість перейти від ситуації зіткнення до ситуації порозуміння. Здатність перетворити процес зіткнення на процес переговорів, обговорення – основна компетенція медіатора.

### 3. Коло підтримки спільноти

Традиційно Коло розвивалися у Північній Америці, оскільки корінні народи цієї території американські індіанці вирішували свої суперечки та проблеми, сідаючи у коло для відкритої та рівної розмови. Але традиція обговорювати проблеми разом є, напевно, у всіх народів.

Коло може проводитися з різними цілями: для прийняття спільного рішення, для підтримки та лікування потерпілого (коли не потрібне рішення), щодо ситуацій правопорушення неповнолітніх та ін.

Коло підтримки спільноти проводять із проблемної ситуації, яку визнають важливою для себе всі її учасники. Заявити проблему може якась конкретна людина чи група, і на її обговорення запрошуються ті, кого так чи інакше торкнулася цієї проблеми, і ті, хто зацікавлений у її вирішенні. З усіма запрошеними обов'язково

проводиться попередня зустріч, де розповідається зміст та цілі Кола спільноти, її правила, тема обговорення.

Участь у Колі лише добровільна. Без підготовки учасників на таких попередніх зустрічах, без визнання актуальності обговорюваної проблеми всіма учасниками Кола та дотримання принципу добровільності підвищується ризик, що конфлікт, що обговорюється, спалахне на Кругу з новою силою.

#### Підготовка до Кола

Коло готує та проводить Рада Кола, до якої входить ведучий - Охоронець Кола разом із командою помічників - волонтерів, які пройшли навчання проведенню Кола спільноти.

Рада Кола - досить постійна і згуртована команда, яка розуміє, які принципи вони підтримують і як вони можуть транслювати їх. Ще до запрошення учасників ведучий аналізує:

- у чому полягає важлива для всіх учасників ситуація та наскільки вона підходить для проведення Кола
- які питання та теми будуть поставлені на обговорення
- як створити умови для актуалізації та осмислення цінностей учасників
- як організувати конструктивне обговорення на Крузі, щоб учасники самі знайшли вихід із ситуації.

#### Попередні зустрічі

##### У ході попередньої зустрічі

- формулюється тема Кола з урахуванням думок учасників, пояснюються зміст, цілі та правила Кола.
- обговорюються очікування від Кола, потреби та інтереси учасників, пов'язані із проблемною ситуацією.

Після попередньої зустрічі хтось може відмовитись брати участь, виходячи з принципу добровільності. Оскільки кожна тема може обговорюватися досить довго, більше трьох-чотирьох тем чи питань за один раз обговорити складно.

#### Правила Кола:

- поважати символ слова;

- говорити та слухати з повагою;
- залишатися у Колі до його завершення;
- Дотримуватися конфіденційності.

Перша фаза Кола: створення основи діалогу.

Друга фаза Кола: обговорення проблемної ситуації. На цьому етапі важливо, щоб у кожного була можливість висловитися, щоб «всі голоси були почуті».

Обов'язки зберігача включають прийняття таких рішень:

- коли та як перервати людину;
- коли відкрити обговорення теми у Колі та коли закрити її;
- коли оголосити перерву;
- як використовувати символ слова;
- як нагадувати учасникам про необхідність дотримуватись прийнятих правил.

Зберігач Кола не такий нейтральний, як медіатор. Зберігач може висловлювати своє ставлення до того, що сталося нарівні з іншими учасниками Кола, і є активним учасником, може вносити свої пропозиції та висловлювати свою занепокоєння з приводу обговорюваної проблеми.

Нерідко на цій фазі спалахують емоції, претензії, висловлюється упередження та образи. На відміну від медіації Зберігач може перебивати того, хто говорить тільки в крайніх випадках, тому йому допомагають керувати комунікацією підготовлені волонтери. Вони спеціально ще на початку Кола сідають серед учасників, щоб своїми словами згладжувати їх висловлювання, тим самим підтримуючи цілісність кола та доброзичливу атмосферу.

При цьому волонтери та Зберігач не повинні згладжувати гостроту самої проблеми та знижувати її значущість для того, хто говорить. Під час обговорення може з'ясуватися, що з'явилися ще теми для обговорення, без яких це Коло не зможе бути успішним.

Зберігачу важливо розуміти, яка тема і в якому формулюванні на даний момент торкається всіх. Символ слова передається від учасника до учасника до тих



пiр, поки є охочі висловитись (тобто з одного питання/теми може проходити кілька раундiв).

Коли тема вичерпала, можна переходити до наступної. Зберiгач Кола формулює наступну тему, відгукуючись на питання, що найбільш хвилює всіх.

Третя фаза Кола: розгляд можливих варіантiв розв'язання. Зберiгач запускає обговорення та просить висловитися про можливі способи вирішення проблеми. Зазвичай походить кілька раундiв обговорення.

Зберiгачу та волонтерам направляють розмову на ухвалення відповідальності за пошук виходу ситуації самим учасникам Кола. Якщо якесь рішення знаходиться поза зоною компетенції учасникiв обговорення (наприклад, залежать від адміністрації), тоді важливо обговорити, як учасники Кола сприятимуть його реалізації.

Коли символ слова обійшов Коло Зберiгач може запустити ще один раунд обговорення, підбити підсумок сказаного, порушити інші питання, про які говорили учасники.

Четверта фаза Кола: досягнення взаєморозуміння та домовленості. У Колі визначаються пункти угоди та наступні кроки щодо нормалізації ситуації. Вирішення поставлених на обговорення питань лежить на учасниках Кола, зберiгач та волонтери лише сприяють нормалізації комунікації, досягненню взаєморозуміння та виробленню угоди. У процесі кола його учасникам делегується відповідальність за вирішення проблемної ситуації.

Не завжди у Колі потрібно приймати рішення. Іноді досить прояснити ситуацію чи важливіше надати людині підтримку, виявити порозуміння.

П'ята фаза Коло: закриття. Учасники обмінюються думками про минуле Коло. Також проводиться завершальна церемонія закриття Круга, яка ставить крапку в цьому процесі. Часто Коло триває 2-3 години.

Головне на Колах – та атмосфера, яка дозволяє перейти від взаємних претензій і образ до об'єднання, взаєморозуміння та спільної роботи над поліпшенням свого життя.

#### 4. Сімейні конференції

Окрім представників найближчого соціального оточення, у них беруть участь соціальні працівники, адвокати, поліцейські. Рішення приймаються в результаті обговорень та при досягненні консенсусу.

Важливою складовою сімейної конференції є активізація потенціалу сім'ї та найближчого соціального оточення для вироблення самостійного рішення щодо кризової ситуації у сім'ї.

Характеристики сімейних групових конференцій

Сімейна групова конференція має чотири відмінні характеристики:

1. Це модель ухвалення рішення.
2. Господарі конференції - це сім'я та їхнє найближче оточення
3. Ведучим зустрічі є незалежна людина.
4. Сім'я має право на отримання інформації, на особистий час, на беззастережне схвалення плану, якщо план є безпечним і відповідає закону.

Провідні конференції є незалежною особою, яка не працює в органах опіки, у службі допомоги чи правових організаціях. Організуючи зустріч, він пропонує сім'ї можливість вирішити проблему, пов'язану із вихованням дітей.

Референт – це людина, яка пропонує сім'ї взяти участь у сімейній груповій конференції. Якщо сім'я погоджується, він звертається до Представництва, яке проводить конференції, щоб зв'язатися із незалежним ведучим. Ведучий підготує зустріч і буде відповідальним за її проведення.

Референтом може бути соціальний педагог зі школи, соціальний працівник, сімейний психолог, а також сама сім'я та люди, яких непокоїть доля сім'ї.

Підготовка конференції

Підготовка є одним із найважливіших питань. Залежно від кожного випадку іноді потрібний тривалий підготовчий період. Незалежний ведучий відвідує сім'ю та разом із сім'єю (дитиною, батьками, найближчими родичами) визначає коло людей, які мають бути запрошені на конференцію.

Сім'я має бути мотивованою на проведення конференції, можуть бути порушені питання:

- фінансування проїзду,

- вибору місця проведення,
- доступності фахівців.

Незалежний ведучий також контактує з професіоналами та різними організаціями для того, щоб організувати їхню присутність на конференції. Йому необхідно підготувати фахівців до того, що їм, можливо, доведеться надати чітку, повну та достовірну інформацію про можливості самої сім'ї, «підводні камені», законні права та доступні ресурси. Ця інформація повинна бути надана сім'ї та повинна враховувати потреби та потреби сім'ї.

Етапи проведення сімейної групової конференції

Сімейна групова конференція складається із трьох етапів:

1. Обмін інформацією.
2. Окремий час сім'ї.
3. Прийняття плану.

Незалежний ведучий обговорює правила проведення сімейної групової наради.

1. Конфіденційність.
2. Поважати думку інших.
3. Кожен має шанс виступити.

Незалежний ведучий просить кожного представитися та пояснити, яке відношення вони мають до дитини/дітей. Подання дуже важливе, оскільки не всі учасники знають один одного (члени сім'ї та професіонали).

Незалежний ведучий коротко пояснює свою роль у нараді і наголошує на тому, що він є незалежною особою.

Сім'я є господарем зустрічі, а зустріч максимально налаштована на потреби сім'ї. Щоб забезпечити успіх наради, сім'я на прохання присутніх висловлює свої потреби.

Перший етап: обмін інформацією Коли вітання та подання завершено, ведучий оголошує про початок першого етапу наради: обмін інформацією.

Референт / професіонал

- Референт пояснює сім'ї, з чим він/вона зіткнулися у цій ситуації, що його/її турбує, та що слід змінити. Важливо, щоб референт підкреслив також добрі та сильні моменти. Перед ведучим стоїть важливе завдання зберігати баланс між професіоналами, які пропонують інформацію про проблему та сім'єю, яка може поставити питання про проблему.

- Після того, як референт надасть інформацію, інші професіонали можуть обмінятися інформацією з учасниками наради. Вся інформація, що стосується справи, має бути донесена до сім'ї, щоб вони змогли прийняти чітко і добре продумане рішення про те, що необхідно зробити. Сім'я може запитувати, що вона почула.

Референт та професіонали на додаток до інформації, яку вони надають, можуть сказати щось про можливості, які вони, як професіонали, можуть запропонувати.

Після виступу кожного професіонала ведучий може запитати, чи є у присутніх запитання. У будь-якому випадку йому потрібно запитати щоразу після обміну інформацією: «Чи є якісь питання? Чи є те, що не зовсім ясно? Чи все ясно всім?».

- Професіонали мали подумати над мінімальними вимогами та зуміти мотивувати їх. Важливо, щоб про цю мінімальну вимогу було сказано сім'ї під час підготовки до наради.

- Наприкінці етапу незалежний ведучий повинен переконатися, що:

- сім'ї ясно все, про що було сказано;

- референт і професіонали мали можливість надати необхідну інформацію, що стосується справи;

- сім'я має ясне уявлення про пропозиції та послуги, що є у розпорядженні.

Незалежний ведучий дякує професіоналам за те, що вони змогли прийти, за їхні зобов'язання та чітку інформацію. Незалежний ведучий, референт та професіонали залишають кімнату, щоб сім'я, їхні родичі та друзі продумали все ретельно.

Другий етап: Приватний час сім'ї

Сім'я може обговорити, що вони почули, і який план може бути використаний для вирішення проблеми. Незалежний ведучий наголошує на тому, що необхідно дітям, і нагадує сім'ї, що це те, на чому сфокусовано обговорення.

Незалежний ведучий просить сім'ю:

- узгодити план, щоб кожен міг погодитися з ним;
- подумати, як реалізувати план;
- пояснити, хто і що робитиме;
- подумати, коли, яким чином і ким план буде оцінено та виконано;
- вирішити, що потрібно робити у разі, якщо план провалиться.

Третій етап: Презентація та прийняття плану

На цьому етапі сім'я репрезентує результати своїх роздумів. Деякі сім'ї можуть самі описати план, де хто просить ведучого зробити це за них. Повинно бути ясно зазначено, хто що робить у плані (задавати хто-, що-, коли - питання), і навіть написані імена кожному шаблі плану. Незалежний ведучий на цьому шаблі звертає особливу увагу на дітей та особу, яка їх підтримує, і намагається визначити, чи згодні вони з планом.

Референт зобов'язаний беззастережно ухвалити план сім'ї, якщо він/вона не доведуть, що план не забезпечує безпеку для дітей, юридично невірний або не відповідає мінімальним вимогам. Коли план прийнято обговорюється: яким чином визначатиметься оцінка, чи успішно реалізовано план, і хто проводитиме цю оцінку, встановлюється дата оцінки та визначається, хто буде присутній.

Ведучий відправляє по екземпляру кожному учаснику наради, включаючи професіоналів, які були присутні на першому етапі. Завершення сімейної конференції. Наприкінці ведучий дякує учасникам за їхній внесок та сприяння та підкреслює ще раз, що дуже важливо для дітей, що сім'я та соціальні працівники показали свою турботу та відповідальність за них.

Відновлювальні програми: медіація, Кола спільнот, Сімейні конференції працюють з конфліктом, що вже стався.

Завершення тренінгу:

3. Дискусія:

На вашу думку у майбутній професії психолога, які конфлікти можуть бути вирішені за допомогою відновлювальних програм?

Які відновлювальні програми можуть реалізовувати стаціонарні відділення та відділення допомоги сім'ї та дітям?

Хто може бути медіатором?

## Висновки до розділу 2

1. Було виявлено, що у здобувачів освіти складається більшою мірою негативне ставлення до конфліктів із деякими позитивними, конструктивними уявленнями. Студенти психологічного спрямування вкладають у явище «конфлікт» негативне послання, пов'язують цей прояв суспільного життя з агресивністю, протистоянням, негативними емоціями.

2. За методикою М.М. Кашапова було виявлено невелику групу здобувачів освіти (13,8 %), яка віддає перевагу «агресії» як реакції на конфліктні чи стресові ситуації. Також проаналізувавши результати дослідження за методиками К. Томаса і С. Ємельянова, можна зробити висновок, що студенти психологічної спрямованості більшою мірою обирають такі стилі поведінки в конфлікті, як компроміс (37,2 %) і пристосування (26,6 %), чому відповідає більшою мірою слабкий рівень (48,9 %) та невиражений рівень (26,6 %) конфліктності.

3. За результатами дослідження можна дійти невтішного висновку у тому, що конфліктність як особистісна властивість справді впливає на поведінку індивіда у конфліктній ситуації. За шкалою «Рівень конфліктності» та «Суперництво» було виявлено прямо пропорційну залежність (при  $p \leq 0,001$ ). Таким чином, в результаті кореляційного аналізу було виявлено, що чим вища конфліктність особистості студента, тим частіше він використовуватиме стратегію суперництва.

4. Для формування готовності студентів–психологів до конструктивного вирішення конфліктів та для закріплення знань про конфлікт та

способи його вирішення було розроблено програму-тренінг для формування конфліктологічної компетентності.

## ВИСНОВКИ

1. Теоретичний аналіз літератури показав, що конфлікт є неминучим явищем у життєдіяльності як усього суспільства, так і окремої особистості, та за своєю суттю це корисне явище. Навичка конструювання та управління процесом конфлікту дає можливість особистісному та суспільному розвитку, регулюванню процесами, що відбуваються у міжособистісних та міжгрупових взаємовідносинах. Комплекс уявлень людини про феномен конфлікту та стратегію поведінки в ньому особистості, групи чи організації є передумовою формування особистісної та професійної конфліктологічної компетентності [53]. Діагностика вже сформованих уявлень про конфлікти повинна здійснюватися постійно через високу нестійкість патернів масової свідомості. Таким чином, у процес формування особистості здобувача освіти включається розвиток таких навичок, як відповідальне та самостійне прийняття рішень, ефективна організація комунікацій (особистісних та професійних), мінімізація негативних наслідків конфліктів, що передбачає розвиток конфліктологічної компетентності. Цей вид компетенції є особливо важливим для успішної професійної діяльності фахівців, які безпосередньо пов'язані з вирішенням конфліктних ситуацій. Студент повинен не тільки ефективно взаємодіяти з опонентами у конфлікті, що вже виник, але й вміти перетворювати конфліктогенне середовище з метою попередження дисфункціональних конфліктів.

2. В результаті цього дослідження було виявлено, що у студентів-психологів не сформовано конструктивне ставлення до конфліктів, воно швидше негативне і прагне нейтрального. Завданням у процесі освіти є допомога сформувати у студентів таке уявлення про конфлікти, яке допомогло б успішно їх вирішувати та ефективно моделювати конфліктні ситуації. Відношення до конфліктних ситуацій як негативного явища привносить деструктивний відтінок у соціальні та професійні взаємини.

3. Переважна стратегія поведінки та вид реагування на конфлікт є показником того, наскільки сформована конфліктологічна компетентність у



окремої особи та соціальної групи. Було показано, що за шкалою «Рівень конфліктності» та «Суперництво» є прямо пропорційна залежність (при  $p \leq 0,001$ ), тобто при підвищенні рівня конфліктності випробуваний вибирає такий тип поведінки, як суперництво; за шкалою «Рівень конфліктності» та «Співпраця» є зворотна пропорційна залежність (при  $p \leq 0,001$ ), тобто у разі підвищення рівня конфліктності випробуваний не вибирає такий тип поведінки, як співпраця. Отже, результати дослідження дозволяють дійти висновку у тому, що така особистісна якість, як конфліктність, та її рівень впливає на вибір стратегії поведінки (чим вище конфліктність, тим нераціональніші типи стратегії вибирає суб'єкт). І, навпаки, низький рівень конфліктності дозволяє особистості вибирати такі функціональні стратегії, як співробітництво, компроміс, та реагувати на протиріччя типом «вирішення».

4. В даний час конфліктний потенціал молоді реалізується в основному на рівні мікросередовища, що може оцінюватися дуже позитивно для суспільства в цілому, оскільки мікросоціальні конфлікти не загрожують його стабільності. Але, з іншого боку, конфлікти на мікрорівні не стимулюють пошук спільних для великих груп молоді регуляторів суспільних взаємин [71]. Впровадження в систему освіти курсів, пов'язаних із розвитком навичок конфліктної комунікації, розширить особистісний та професійний потенціал здобувачів освіти не лише на мікро-, а й на макрорівні соціальних взаємодій. Процес навчання необхідно сформувати в такий спосіб, щоб здобувач освіти не тільки отримував теоретичну основу у сфері конфліктології, а й реальні вміння, пов'язані з вирішенням конфліктів, способи самоаналізу у конфлікті, навички критичного мислення, гнучкість інтелекту та поведінки. Формування конфліктологічної компетентності є одним з пріоритетних завдань при підготовці фахівців психологів - професії, що забезпечує не тільки успішне виконання професійної діяльності, але і збереження психологічного благополуччя суб'єкта, що постійно взаємодіє з іншими людьми.

Таким чином, з метою покращення ситуації з рівнем конфліктологічної компетентності було розроблено програму-тренінг для формування конфліктологічної компетентності у студентів – психологів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонова Н. О. Психологічні основи розвитку готовності до професійної діяльності психолога: монографія. К.: Маторін Б. І., 2010. 562 с.
2. Барановська Л. В., Дьомін А. І. Спрямованість діяльності викладача ВНЗ на попередження конфліктів за суб'єкт-суб'єктної взаємодії. Педагогіка і психологія професійної освіти. 2009. № 1. С. 76–84.
3. Березовська Л. І., Богайчук В. Ж. До питання діагностики психологічної готовності студентів до розв'язання конфліктів. Психологопедагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі: зб. тез доп. Всеукр. наук.-практ. конф. Мукачево: Вид-во МДУ, 2017. С. 17–19.
4. Берлач А.І., Кондрюкова В.В., Криволапчук В.О. Конфліктологія. Одеса: ОДУВС, 2020. 162 с.
5. Білик Т., Гаврилюк Р., Городиський І. Медіація у професійній діяльності юриста: підручник. Одеса: Екологія, 2019. 456 с.
6. Білоконенко Л.А. Український міжособистісний конфлікт: монографія. Київ: Інтерсервіс, 2015. 335 с.
7. Браніцька Т.Р. Конфліктологічна культура фахівців соціономічних професій: технологія формування. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2019. 462 с.
8. Браніцька Т.Р. Реалізація технології формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій. Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, V (53), Issue: 114, 2017. С. 69–72.
9. Бузовський І. Соціальна напруженість і тривожність у контексті діагностики суспільних конфліктів. Соціологія: теорія, практика та методи. 2008. № 3. С. 169–176.
10. Ващенко І.В., Кляп М.І., Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. К.: Знання, 2013. 407 с.
11. Великий В.М. Менеджмент конфліктів. Херсон ХДАУ, 2016. 345 с.

12. Великий В.М., Виноградова Т.І. Формування конфліктостійкості у майбутніх фахівців. Теорія і методика виховання: науково-педагогічний вісник. Вип. 7. Херсон. 2017. С. 83–84.

13. Верченко Л.С. Тренінги у процесі формування соціальнокомунікативної компетентності майбутніх викладачів вищої школи. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Педагогічні науки, №6, 2016. Частина II. С. 228–234.

14. Власенко І.А. Конфліктологічна компетентність студентів. Теорія і практика сучасної психології. №1.1. 2020. С. 155-160.

15. Власенко І.А. Психологічні практики розвитку конфліктологічної компетентності особистості. Габітус. 2021. № 26. С. 58-64.

16. Войцехівська Н.К. Примирення як спосіб подолання конфліктної мовленнєвої взаємодії. Вісник Житомирського державного ун-ту імені Івана Франка. Філологічні науки, 2013. Вип. 68. С. 55–58.

17. Волосник В.В., Горіна А.В., Муратова І.О. Ефективне управління конфліктами. Базові навички медіатора: тренінговий комплекс. Харків, 2018. 97 с.

18. Волошин О.М. Конфлікт як елемент людських стосунків: соціальнопсихологічний тренінг для педагогів. Шкільному психологу. Усе для роботи. 2012. № 10. С. 17–26.

19. Вошколуп Г. Ю. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності студентів – майбутніх фахівців. Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія. 2016. №1. С. 184-189.

20. Гайдук Н., Сенюта І., Терешко Х. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування. Львів: ПАІС, 2007. 296 с.

21. Герасінова О.М., Панова Л.К. Конфліктологія: підручник. Харків: Право, 2002. 256 с.

22. Геберт М. Г. Управління конфліктами: Конспект лекцій. Дніпропетровськ, Дніпропетровська державна фінансова академія, 2008. 230 с.

23. Гіренко С. П. Методологічні орієнтири впровадження інноваційної моделі конфліктологічної освіти. Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави: X Міжнародна наук.-практ. Конференція, Харків: ХНУВС, 2021. С. 265-268.

24. Гірник А.М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності сучасного фахівця. Зб. матеріалів III Міжнар. наук. конф. «Соціальногуманітарні вектори педагогіки вищої освіти», Харків, 2011, С. 19-22.

25. Гірник А.М. Основи конфліктології. Київ: ВД «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.

26. Головань М.С. Компетенція та компетентність: порівняльний аналіз понять. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, № 8 (18), 2011, С. 224-233.

27. Голубєва М., Жарук І. Психолого-педагогічний зміст термінів «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність». Науковий простір: актуальні питання, досягнення та інновації : матеріали III Міжнародної наукової конференції, Міжнародний центр наукових досліджень. Вінниця: Європейська наукова платформа, 2022. С. 449-454.

28. Гомонюк О. Розвиток психолого-педагогічної компетентності викладачів закладів вищої освіти в умовах неперервної освіти. Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. 2020. Вип. 57. Розд. 3. С. 155-164.

29. Гречановська О.В. Обґрунтування педагогічних умов у процесі формування конфліктологічної культури в майбутніх фахівців технічних спеціальностей. Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. Збірник наукових праць. Випуск 53. Київ Вінниця 2019. С. 155–162

30. Гречановська О.В. Педагогічна система формування конфліктологічної культури в майбутніх фахівців технічних спеціальностей: монографія. Вінниця: ТОВ Твори, 2018. 437 с.

31. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
32. Дідора М.І. Тренінг як ефективний засіб профілактики та розв'язування конфліктів у вищій школі. Шляхи удосконалення навчального процесу в контексті інноваційних змін у системі вищої освіти. 2011. С. 12–15.
33. Дзяна О.С. Роль конфліктологічної компетентності у структурі конфліктологічної культури: зб. наук. праць І Всеукр. наук.-метод. Семінару, Хмельницький: Поліграфіст-2, 2011 С. 127–129.
34. Дмитріюк Н.С. Емпатія як психологічна передумова ефективної педагогічної взаємодії. Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі: збірник тез Всеукр. наук.-практ. конф., Мукачево: Вид-во МДУ, 2017. С. 153–154.
35. Дурманенко Є.А. Конфлікти в педагогічному середовищі, Луцьк: РВВ «Вежа». Волин. держ. ун-ту імені Л. Українки, 2004. 287 с.
36. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. К: Центр навчальної літератури, 2005. 456 с.
37. Єременко Л.В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог ТВ, 2018. 32 с.
38. Жук О.С. Конфліктологічна культура як наукова проблема. Збірник наукових праць. Київ-Вінниця, 2009. Вип. 21. С. 37–42.
39. Заверико Н.В. Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід. Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2012. №2. С. 28–33.
40. Зарічанський О. А., Кляп М. І. Формування конфліктологічної культури в майбутніх фахівців сфери туризму. Науково-інформаційний вісник. Економіка. 2012. № 6. С. 237–241.
41. Кабачинський М. І., Жук О. С. Конфліктологічна культура як умова професійної успішності сучасного фахівця сфери обслуговування. Вісник Хмельницького національного університету. 2010. № 6. Т. 4. С. 300–303.

42. Калаур С.М. Аналіз зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців до розв'язання конфліктів. зб. наук. праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». Хмельницький: ХІСТ, 2017. №14. С. 26–30.

43. Калениченко Т., Кисельова Т., Проценко Д. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посібник і методичні рекомендації. Київ, 2021. 224 с.

44. Карамушка Л. Дзюба К. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій). Полтава, 2009. 268 с.

45. Катасанов О. М. Особливості конфліктологічної компетентності особистості та підходи до її формування. Актуальні проблеми психології: зб. 74 наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2018. С. 88-94.

46. Климентьева О.С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців. Педагогіка та психологія: збірник наук. праць. Харк. нац. пед. університет ім. Г. С. Сковороди, 51, 2015. С. 269-276.

47. Козич І.В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: дисертація канд. пед. наук: 13.00.05. Запоріжжя, 2008. 254 с.

48. Котлова Л.О. Конфліктологічна компетентність в системі безперервної освіти. Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній навчальний заклад – доуніверситетська підготовка: зб. наук. праць матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції. К.: НАУ, 2018. С. 130-133.

49. Коулман П. Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт. Невзгода – це сила, що працює на вас. Київ: Наш Формат, 2016. 313 с.

50. Кутас М.С. Необхідність розвитку асертивності як складової конфліктологічної компетентності педагога. Правничий вісник Університету «КРОК». Вип. 24. Київ, 2016. С. 261-266.

51. Левкович А. Конфліктологічна компетентність майбутнього вчителя початкової школи: теоретичний аналіз. Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. РОЗДІЛ II. Теорія навчання. №1, 2015 с. 46-50

52. Ложкін Г. В. Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. С. 206 – 212.
53. Мала Н.Т. Конфлікт у організації: класифікація та моделювання Науковий вісник НЛТУ України, 2010. Вип. 20.15. С.212-219.
54. Матяш-Заяц Л.П. Сучасні підходи до розуміння конфліктної компетентності у психологічній науці. Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія №12, 2013. № 42(66). С. 26–33
55. Медвідь М.О. Конфліктологічна компетентність як уміння конструктивного розв'язку конфліктів. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна», 2017. № 14. С. 228-231.
56. Мілорадова Н.Е., Шевченко В.В. Компетентнісний підхід як методологічна основа дослідження професійної компетентності особистості. Габітус. 2020. Випуск 16. С. 233-237.
57. Муліка К.М. Конфліктологічна компетентність вчителя як умова ефективної профілактики та вирішення ситуацій боулінгу. Габітус, 2021. Вип. 22. С. 139-146.
58. Мухіна Л. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Серія «Психологічні науки». 2016. №1 (16). С. 142–146.
59. Мухіна Л.М. Конфліктологічна компетентність як чинник розвитку професійної компетентності викладача. Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції «Наука. Студенство. Сучасність», Миколаїв: МДУ імені В.О. Сухомлинського, 2015. С. 417-419.
60. Омеляненко С.В. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх соціальних педагогів. Педагогіка вищої школи: методологія, теорія, технологія, 2009. С. 235–239.
61. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
62. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. К.: МАУП, 2007. 360 с.
63. Примуш М.В. Конфліктологія: навч. посіб., К.: Професіонал, 2006. 288 с.

64. Пухно С.В. Особливості формування конфліктологічної культури майбутніх вчителів в системі вищої освіти. Science and education for sustainable development. Series of monographs Faculty of Architecture, Civil Engineering and Applied Arts University of Technology, Katowice Monograph 50. Publishing House of University of Technology, Katowice, 2022. P. 589–607.

65. Пухно С.В. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх вчителів інформатики, математики, фізики в ході вивчення дисципліни «Психологія», Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка. 2020. С. 215–236.

66. Пухно С.В. Формування конфліктологічної компетентності студентів закладу вищої освіти в ході вивчення дисципліни «Психологія». Особистісно-професійна компетентність педагога: досвід, проблеми, перспективи: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. Суми : НВВ КЗ СОІППО. 2021. С. 309–311.

67. Романенко О.В., Лукашенко М.Ю. Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях осіб із різним рівнем тривожності. Юридична психологія. 2017, №2. С. 21-29.

68. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. Київ, 2007. 332 с.

69. Савченко О. В. Рефлексивні практики як когнітивно-поведінковий ресурс особистості. Особистість і суспільство: Методологія та практика сучасної психології. Матер. V Міжнар. наук.-практ. інтернет-конференції. Луцьк : ПП Іванюк В.П., 2018. С. 96-101.

70. Сорока І.А. Психологічна профілактика конфліктів у педагогічному колективі вищого навчального закладу: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.10. Київ, 2015. 20 с.

71. Титаренко Т.М. Соціально-психологічні практики життє-конструювання особистості. Актуальні проблеми психології: Зб. статей. Вип. 26, 2021. С. 15–23.

72. Титаренко І.І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю: дисс. канд. пед. наук: 13.00.04. Київ, 2018. 350 с.



73. Тюріна В.О. Формування комунікативної і конфліктологічної компетентностей викладачів закладів вищої освіти МВС України. Науковий часопис НПУ ім. П.М. Драгоманова. Серія №5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Київ: НПУ. 2019. Вип. 68. С. 220 – 224.

74. Улунова Г.Є. Психологічна культура як інваріант загальної та професійної культури. Психологічна культура: види, інваріанти, розвиток: монографія, Суми: ВВП «Мрія», 2014. С. 8-36.

75. Філь С.С. Визначення та структура конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічних професій. Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2011. Т. 123. С. 20–24.

76. Ярослав Л.О. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка. 2010. № 1. С. 56–62.

77. Bolton K. The development and validation of the resilience protective factors inventory: a confirmatory factor analysis. University of Texas at Arlington. 2013. 118 p.

78. De Dreu C. K. W., Gelfand M. J. The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations, New York : Taylor & Francis Group, 2013. 508 p.

79. Lafta A.H. Conceptualizing Workplace Conflict from Diverse Perspectives. Journal of Business and Management. 2016 Vol. 18, Is. 1 .Ver. IV. PP. 49–53.

80. Mills B. R., Mene Ch. T. Conflicts and Its Management In An Organisation: A Theoretical Review. International Journal of Scientific and Research Publications. 2020. Vol. 10. Iss. 5. P. 540–545.

81. Motiejunaite M., Zardeckaite-Matulaitiene K. Long-Term Effect of Social Skills Training Program for Second Graders. 3rd International Conference on Health and Health Psychology 2017 Vol. 30 pp. 157–165.

82. Nosek M., Duran M. Increasing Empathy and Conflict Resolution Skills through Nonviolent Communication Training in Latino Adults. Progress in Community Health Partnerships Research Education and Action. 2017. Vol 11 pp. 275–283.

83. Overton A.R., Lowry A.C. Conflict Management: Difficult Conversations with Difficult People. Clin Colon Rectal Surg. 2013 Dec. 26 (4): 259–264.

## **ДОДАТОК А**

### **Методика дослідження міжособистісного сприйняття конфліктної ситуації А.І. Тящової**

1. Перерахування синонімів поняття «конфлікт». Обробка результатів шляхом контент-аналізу. Виявлення відмінностей в обсязі, структурі та психологічній насиченості синонімів.  
Інструкція для піддослідних: Вам необхідно максимально повно (як Ви це розумієте) описати сенс поняття «конфлікт» у відомих синонімах даного терміна.
2. Варіант методики семантичного диференціалу. Випробуваному дають список синонімів терміна, які він повинен проранжувати залежно від того, наскільки той чи інший термін близький до поняття «конфлікт». Синоніми розподіляються за «місцями» (порядкова шкала). На основі індивідуальних відповідей складаються протоколи семантичного диференціалу терміну «конфлікт» для групи загалом.

Поняття, що підлягають ранжування:

1. Суперечка
2. Несправності
3. Розлад
4. Дискутування
5. Сварка
6. Дебати
7. Розбрат
8. Лайка
9. Зіткнення
10. Полеміка
11. Бій
12. Скандал
13. Диспут
14. Обговорення
15. Бійка
16. Сварка
17. Битва
18. Дискусія
19. Розбіжність
20. Дебати
21. Незгода

## ДОДАТОК Б

### Методика оцінки поведінки особистості в конфлікті (К.Н. Томас)

Інструкція для піддослідних:

Перед Вами 30 пар суджень, у кожному з яких Вам слід вибрати ту думку, яка є найбільш типовою для характеристики Вашої поведінки.

Текст опитувальника.

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання. Б. Чим обговорювати те, в чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми не згодні.

2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення. Б. Я намагаюся залагодити справу з урахуванням інтересів іншого та моїх власних.

3. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого. Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення. Б. Іноді я жертвую своїми інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку в іншого. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

6. А. Я уникаю виникнення неприємностей для себе. Б. Я намагаюся досягти свого.

7. А. Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно. Б. Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб досягти іншого.

8. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого. Б. Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені інтереси та питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають. Б. Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10. А. Я твердо прагну досягти свого. Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Насамперед я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені інтереси та питання. Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки.

12. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки. Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитись при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію. Б. Я наполягаю, щоб було зроблено на мою думку.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди. Б. Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.

15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки. Б. Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого. Б. Я намагаюся переконати іншого у перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого. Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму. Б. Я не проти, щоб інший в чомусь залишився при своїй думці, якщо він йде мені назустріч.

19. А. Насамперед я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені інтереси та спірні питання. Б. Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності. Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод та втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого. Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією та точкою зору іншої людини. Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас. Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням. Б. Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів. Б. Ведучи переговори, намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію. Б. Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки. Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти своєму.

28. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого. Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію. Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого. Б. Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно, з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху.

Обробка та інтерпретація результатів.

Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про виразність у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки у конфліктних ситуаціях.

Ключ до методики К.М. Томаса

№	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

## ДОДАТОК В

### Методика діагностики провідного типу реагування у конфлікті М.М. Кашапова

Методика містить 42 твердження, кожне з яких є реакцією у відповідь на запропоновану ситуацію. Ситуації передбачають взаємодію партнерів. Випробувані оцінюють за 4-бальною шкалою, наскільки характерним для них є кожен із запропонованих способів поведінки.

"0" - "Я так ніколи не роблю, це для мене не характерно".

"1" - "Я рідко так роблю".

"2" - "Я часто дію подібним чином".

"3" - "Це найбільш характерний для мене спосіб поведінки".

1. Під час обговорення будь-якого питання з партнером я:
  - а) намагаюся схилити його на свій бік, навіть якщо не впевнений у правильності свого рішення;
  - б) надаю повне право рішення партнеру;
  - в) намагаюся зрозуміти, що пропонує партнер.
2. Якщо у процесі вирішення будь-якого питання партнер переходить на грубість, я:
  - а) відповідаю йому тим самим;
  - б) замовкаю, відчуваючи при цьому почуття образи;
  - в) намагаюся цього не помічати.
3. Якщо я бачу, що партнер не має рації, але продовжує відстоювати свою позицію, я:
  - а) гублюсь, буваю не в змозі йому заперечити;
  - б) називаю його впертим, тупим, невігласом тощо;
  - в) намагаюся пояснити йому, у чому він помиляється.
4. Головним у вирішенні проблеми я вважаю:
  - а) сильний характер, вміння відстояти свою думку;
  - б) ухвалення компромісних рішень;
  - в) можливість знайти більш компетентної у цій галузі людини.
5. Якщо партнер під час обговорення важливої проблеми не може запропонувати своє рішення:
  - а) я пропоную відкласти обговорення до наступного разу;
  - б) я виношу на обговорення свою точку зору;
  - в) мене це дратує.
6. Беручи участь в обговоренні спільного питання та помітивши, що хтось із зайнятих у справі пасивний, я:
  - а) з'ясовую причину такої поведінки партнера;
  - б) дорікаю йому, бачачи у ньому причину невдач;
  - в) вважаю, що становище виправиться саме собою.
7. Якщо мене незаслужено звинувачують у тому, що я не робив, я:
  - а) впевнений, що рано чи пізно все само собою проясниться;
  - б) обурююся, підвищую голос на кривдника, звинувачую його в поганій поінформованості;
  - в) даю пояснення, пропоную у всьому спокійно розібратися.
8. У процесі вирішення проблеми до нас із другом приєднався третій. Раптом між нами спалахнула сварка. Ви:
  - а) намагаєтесь розібратися через конфлікт;
  - б) відразу ж встаєте на позицію друга і будь-що намагаєтесь відстояти її;
  - в) чекаєте, доки вони розберуться самі.
9. Якщо згодом виявляється, що прийняте разом з другом рішення неправильне, ви:
  - а) впевнені, що вашої помилки тут немає;
  - б) намагаєтесь знайти допущену в обговоренні помилку та шляхи її виправлення;
  - в) намагаєтесь не повертатися до цього питання.
10. Ви домовилися зустрітися з другом, щоб разом обговорити важливу проблему. Через непередбачені обставини він змушений піти. Ви:
  - а) знаходите собі інші справи, відкладаючи вирішення проблеми;
  - б) обурюєтесь, вимагаєте, щоб він залишився, лаєтесь;
  - в) намагаєтесь самостійно знайти рішення.
11. Якщо ви викладаєте свою точку зору, а вас не слухають, ви:
  - а) замовкаєте і більше про це не кажете;
  - б) питаєте думку партнера з цього питання;
  - в) вас це виводить із себе, і ви підвищуєте голос на партнера, змушуючи тим самим прислухатися.
12. Якщо у ситуації прийняття рішення партнер категорично наполягає на своїй пропозиції, ви:

а) ні за що йому не поступаєтеся; б) робите поступку, вважаючи, що в цьому випадку це найбільш прийнятний варіант; в) покладаетесь на його вирішення.

У вирішенні будь-якого питання з партнером ви:

а) допускаєте можливість прояву деякої жорстокості у поведінці з метою утвердження своєї точки зору; б) не розраховуєте на можливість підпорядкування партнера, відмінювання його на свій бік; в) вважаєте, що придушення партнера не призведе до ухвалення вірного рішення.

Обговорюючи проблему з другом, ви:

а) пропонуєте своє рішення, допускаючи при цьому виправлення з його боку; б) впевнені у тому, що ваша думка правильна; в) вам легше обмірковувати готове рішення, ніж запропонувати своє.

Ключ до методики М.М. Кашапова

№ питання	Тип реагування		
	Агресія	Відхід	Рішення
1	а	б	в
2	а	б	в
3	б	а	в
4	а	б	в
5	а	в	б
6	б	в	а
7	б	а	в
8	б	в	а
9	а	в	б
10	б	а	в
11	в	а	б
12	а	в	б
13	а	б	в
14	б	в	а

Визначення норм виразності типів реагування

Норма виразності	Агресія (А)	Відхід (В)	Рішення (Р)
Низький	0-3	0-7	0-14
Нижче середнього	4-8	8-12	15-19
Середній	9-19	13-22	20-29
Вище середнього	20-25	23-28	30-34
Високий	26 і вище	29 і вище	34 і вище

## ДОДАТОК Г

### Методика «Самооцінка конфліктності – 2» С.М. Ємельянова

Інструкції. Оцініть кожне затвердження лівої та правої колонки. При цьому позначте кружечком, на скільки балів у вас проявляється властивість, представлена в лівій колонці. Оцінка проводиться за 7-бальною шкалою, де 7 балів означає, що властивість, що оцінюється, проявляється завжди, а 1 бал вказує на те, що ця властивість не проявляється зовсім.

Текст методики С.М. Ємельянова

1. Рветесь у бій	7 6 5 4 3 2 1	Ухиляєтеся від суперечки
2. Свої висновки супроводжуєте тоном, не терпить заперечень	7 6 5 4 3 2 1	Свої висновки супроводжуєте вибачаючим тоном
3. Вважаєте, що досягнете свого, якщо будете завзято заперечувати	7 6 5 4 3 2 1	Вважаєте, що якщо будете заперечувати, то не досягнете свого
4. Не звертаєте уваги на те, що інші не приймають доказів	7 6 5 4 3 2 1	Жаль, якщо бачите, що інші не приймають доказів
5. Спірні питання обговорюєте в присутності опонента	7 6 5 4 3 2 1	Розмірковуєте про спірних проблемах у відсутності опонента
6. Не бентежитесь, якщо потрапляєте в напружену обстановку	7 6 5 4 3 2 1	У напруженною обстановці почуваетесь ніяково
7. Вважаєте, що в суперечці треба виявляти свій характер	7 6 5 4 3 2 1	Вважаєте, що у суперечці не треба демонструвати свої емоції
8. Не поступаєтеся у суперечках	7 6 5 4 3 2 1	Поступаєтеся в суперечках
9. Вважаєте, що люди легко виходять з конфлікту	7 6 5 4 3 2 1	Вважаєте, що люди з працею виходять із конфлікту
10. Якщо ви вибухаєте, то вважаєте, що без цього не можна	7 6 5 4 3 2 1	10. Якщо вибухаєте, то незабаром відчуваєте почуття провини

Оцінка результатів

Відхилення від середини (4) ліворуч означає схильність до конфліктності, а відхилення праворуч вказуватиме на схильність до уникнення конфліктів.

Підрахуйте загальну кількість відмічених вами балів. 70 балів – дуже високий рівень конфліктності;

60 балів - високий рівень конфліктності; 50-15 балів – середній рівень конфліктності;

11-15 балів – схильність уникати конфліктних ситуацій.