

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

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

РЕКОМЕНДОВАНО до захисту
Протокол засідання кафедри
15.11.2024 № 4/3-П

Зудін Олексій Вікторович

Кваліфікаційна робота

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У
ВИРОБНИЧОМУ КОЛЕКТИВІ**

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

Науковий керівник:
к. психол. наук, доцент
Резнікова О. А .

Дніпро – 2024

АНОТАЦІЯ

У роботі подано аналіз проблеми психологічних особливостей міжособистісних конфліктів у виробничому колективі. Дана проблематика розглядається у взаємозв'язку із потребою формування у виробничому колективі здорового психологічного клімату. Визначено рівень внутрішньогрупової конфліктності виробничого колективу, соціометричні характеристики працівників та взаємозв'язки між ними. Проаналізовано особистісні характеристики працівників (внутрішньоособистісну конфліктність, агресивність, мотивацію до успіху, мотивацію уникнення невдач, мотивацію до афіліації) та встановлено їх вплив на рівень внутрішньогрупової конфліктності у виробничому колективі. Запропоновано програму соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі; наведені результати її ефективності.

Ключові слова: конфлікт, конфліктна ситуація, міжособистісний конфлікт, мотивація до успіху, мотивація уникнення невдач, мотивація до афіліації

ANNOTATION

The paper presents an analysis of the problem of psychological features of interpersonal conflicts in the production team. This issue is considered in relation to the need to create a healthy psychological climate in the production team. The level of intragroup conflict of the production team, the sociometric characteristics of the workers and the relationships between them were determined. Personal characteristics of employees (intrapersonal conflict, aggressiveness, motivation to succeed, motivation to avoid failure, motivation to affiliation) were analyzed and their influence on the level of intragroup conflict in the production team was determined. A program of socio-psychological training for optimization of interpersonal relations in the production team is proposed; the results of its effectiveness are given.

Keywords: conflict, conflict situation, interpersonal conflict, motivation for success, motivation to avoid failure, motivation for affiliation

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У СУЧАСНИХ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕННЯХ	
1.1. Соціально-психологічні характеристики конфлікту.....	9
1.2. Психологічний аналіз виробничого колективу.....	25
1.3. Конфлікт як порушення міжособистісних стосунків у колективі....	28
Висновки до розділу 1.....	33
РОЗДІЛ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ВИРОБНИЧОМУ КОЛЕКТИВІ	
2.1. Методи і процедура експериментального дослідження.....	35
2.2. Показники внутрішньогрупової конфліктності та міжособистісних стосунків у виробничому колективі.....	40
2.3. Характеристики індивідуально-психологічних властивостей працівників.....	44
2.4. Аналіз чинників внутрішньогрупової конфліктності у виробничому колективі.....	52
Висновки до розділу 2.....	54
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ У ВИРОБНИЧОМУ КОЛЕКТИВІ	
3.1. Теоретичні підстави та зміст соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі....	56
3.2. Показники ефективності соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі.....	74
Висновки до розділу 3.....	77
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	82
ДОДАТКИ.....	89

ВСТУП

Актуальність теми. Процес внутрішньогрупового спілкування неможливий без протиріч і конфліктів. Останніми роками, у зв'язку з певною економічною нестабільністю та ситуацією, яка склалася з 2020 року через розповсюдження COVID-19, а також з початком повномасштабного вторгнення Російської Федерації в 2024 році проблема конфліктних взаємовідносин набула особливо важливого значення. Та це і зрозуміло. Адже у всіх сферах суспільного життя – економічній, політичній, культурній і постійно тримається висока напруга, зростає тривожність, занепокоєння та інші емоції, які доволі часто впливають на клімат в виробничому колективі та можуть призвести до конфліктів. Люди знервовані, втомлені і роздратовані нестабільністю, невпевненістю. Всі ці аспекти та події впливають на внутрішні процеси в компаніях та настрої співробітників, змінюється інтенсивність діяльності та з'являються складності в управлінських рішеннях.

Таким чином, збільшення кількості конфліктів, які відбуваються у бізнес-середовищі будь-якої сучасної організації потребує більш глибокого вивчення та осмислення їх природи та динаміки, у тому числі завдяки ознайомленню з теоретичними розробками, а також експериментальними та прикладними дослідженнями зарубіжних та українських науковців, а також застосування цих методів на практиці для управління компанією.

Особливої уваги заслуговують праці, спрямовані на вивчення психологічних чинників конфлікту, а саме дослідження та роботи З.Фрейда, К.Хорні, К.Юнга, Е. Еріксона, Дж. Вотсона, Е. Толмена, К. Галла, Дж. Міда, К.Левіна, М.Дойча, М.Шеріфа та інших.

Але теоретичні положення та результати прикладних досліджень західних авторів не завжди можуть бути повністю релевантними для України з урахуванням особливостей історичного розвитку нашого суспільства, його ментальності, а також специфіки роботи українських компаній.

В Україні проблему конфліктів успішно розробляють І.С. Булах, О.В. Винославська, О.В. Волянська, А.М. Гірник, Л.В. Долинська, Г.В. Ложкін, І.В. Кошова, Н.Ф. Коротенька, В.М. Кушнірюк, М.І. Пірен, Н.І. Пов'якель. Міжособистісні конфлікти у студентському середовищі стали предметом досліджень К.М. Лисенко-Гелемб'юк, Н.О. Макарчук, Л.П. Матяш-Заяц. Поява конфліктів, як правило, пов'язана з психологічними особливостями особистості, її поведінкою, порушеними потребами. Конфлікт – це зіткнення протилежних несумісних одна з іншою тенденцій у свідомості окремої людини, а також у міжособистісних відносинах у групі людей.

Актуальністю даного дослідження виступає проблема конфліктів, які відбуваються в організаціях протягом усього часу роботи. Це пов'язано з тим, що конфлікти безпосередньо виникають під час процесу спілкування, взаємодії з іншими людьми або групами людей. Людина — істота соціальна, тому спілкування для неї являється невід'ємною частиною життя. У зв'язку з цим конфлікти, що виникають під час такого спілкування також стають невід'ємною частиною життя. Такі конфлікти в організаціях часто можуть дестабілізувати ситуацію в організації та призвести до певних збитків для компанії, у тому числі фінансових, втрати часу, людських ресурсів, погіршення репутації компанії та інших. Конфлікти та суперечності, які з'являються в організації, заважають працювати співробітникам, можуть викликати тривогу та вивести з душевної рівноваги. Заморожені або невирішені конфлікти часто впливають на ефективність та ставлення співробітників до роботи та колег, колектив може розпастися на групи, що також ускладнює вирішення робочих задач. Зважаючи на це важливо знати та вміти використовувати інструменти управління конфліктами, щоб зменшити або уникнути їх деструктивного впливу та перевести його в конструктив.

У такій часточці суспільства як, наприклад, виробничий колектив, практично реалізуються й конкретизуються всі його типові відносини. Сприятливе становище працівника в виробничому колективі позитивно сприяє розвитку особистості, його

самореалізації, і навпаки, несприятливе послаблює впевненість у собі, породжує почуття недовіри до оточення, а відтак і громадянську пасивність.

Проблема формування виробничого колективу із здоровим психологічним кліматом займає надзвичайно важливе місце в процесі виробництва, тому проблема міжособистісних конфліктів у виробничому колективі беззаперечно важлива.

Об'єкт дослідження: конфлікт у малій групі на виробництві.

Предмет дослідження: особливості вияву міжособистісних конфліктів у виробничому колективі.

Мета дослідження: теоретичним та емпіричним шляхом визначити психологічні особливості міжособистісних конфліктів у виробничому колективі.

В процесі дослідження було висунуте **припущення** про те, міжособистісні конфлікти у виробничому колективі обумовлені низкою чинників, серед яких ми виділяємо соціометричну структуру виробничого колективу, а також індивідуально-психологічні характеристики працівників: внутрішньоособистісну конфліктність, агресивність, мотивацію до успіху, мотивацію уникнення невдач і мотивацію до афіліації

Для перевірки гіпотези були поставлені такі **задачі**:

1. Визначити теоретичні підстави дослідження проблеми психологічних особливостей міжособистісних стосунків у виробничому колективі.

2. З'ясувати рівень внутрішньогрупової конфліктності у виробничому колективі, дослідити соціометричні характеристики працівників та взаємозв'язок між ними.

3. Визначити особистісні характеристики працівників (внутрішньоособистісну конфліктність, агресивність, мотивацію до успіху, мотивацію уникнення невдач і мотивацію до афіліації) та встановити їх вплив на рівень внутрішньогрупової конфліктності у виробничому колективі.

4. Розробити програму соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі та визначити його ефективність.

Для вирішення поставлених завдань використовувався комплекс **методів**: теоретичний аналіз наукової літератури та емпіричні: анкета, спостереження, бесіда, соціометричне дослідження, психодіагностичні методики, методи математичної статистики. Діагностування глибини внутрішньогрупового конфлікту проводилася за допомогою методики О.М. Бандурка. Індивідуально-психологічні характеристик працівників досліджувалися за допомогою методики діагностики особистісної конфліктності Є.П. Ільїна і П.А. Ковальова, методики дослідження рівня агресивності А.Басса та А.Даркі, методики дослідження мотивація афіліації А. Меграбяна, методики дослідження мотиву досягнення успіху та мотиву уникнення невдач Т. Елерса.

Матеріал дослідження і його обсяг, використаний для досягнення поставленої в роботі мети. Дослідження включало в себе три основні етапи які були окреслені теоретичними та практичними завданнями.

На першому етапі було проведено теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми міжособистісних конфліктів та їх особливостей у виробничому колективі; окреслено мету, гіпотезу та завдання дослідження; обґрунтовано вибірку та методику дослідження. *На другому етапі* були послідовно проведені задані емпіричні процедури. Емпірично вивчалися внутрішньогрупова конфліктність у виробничому колективі, соціометричні характеристики, індивідуально-психологічні властивості працівників та їх взаємозв'язок. *На третьому етапі* була розроблена та запроваджена програма соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі, визначена його ефективність.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що: *уперше* емпірично досліджено комплекс властивостей особистості (соціометричних та індивідуально-психологічних) у якості соціально-психологічних чинників розвитку міжособистісних конфліктів у виробничому колективі; *одержала* емпіричне підтвердження ідея про визначальне значення соціально-психологічних властивостей в організації міжособистісної взаємодії працівників виробничого;

поглиблено уявлення про можливості оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі шляхом використання соціально-психологічного тренінгу.

Теоретичне значення дослідження в обґрунтуванні понять міжособистісних конфліктів; соціометричних та індивідуально-психологічних чинників, агресивності, мотивації афіліації; у розширенні знань про зміст та психологічні чинники міжособистісного конфлікту; у вивченні соціальної ситуації та внутрішніх детермінант розвитку конфліктів у виробничому колективі, а також у вивченні можливостей психологічного впливу на особистість з метою оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі.

Практична значимість. Одержані результати дослідження мають високу практичну значимість і можуть бути застосовані як для теоретичного вивчення представниками різних компаній, так і для практичного застосування в частині використання рекомендацій щодо запобігання організаційних конфліктів.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні положення та результати дослідження відображено у збірнику матеріалів ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених «Мовна комунікація і сучасні технології у форматі різнорівневих систем» (Бахмут, Харків, листопад, 2024).

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (63), додатків (3). Основний зміст роботи викладено на 81 сторінках. Робота містить 10 таблиць та 10 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У СУЧАСНИХ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕННЯХ

1.1. Соціально-психологічні характеристики конфлікту

Поняття конфлікту сьогодні не належить одній певній галузі знань. Це соціальний феномен, який проникає в усі сфери людського соціуму, тому його й почали вивчати фахівці різних галузей науки. Проте більшість дослідників зосереджували свою увагу на загальних рисах цього явища, тоді як нашим завданням є з'ясування поняття одного з різновидів конфлікту, а саме – міжособистісного, а також розкриття його специфіки в контексті психологічної науки.

Розбіжність людей у поглядах, розбіжність сприйняття й оцінок тих чи інших подій досить часто приводять до спірної ситуації. Якщо до того ж створена ситуація являє собою загрозу для досягнення поставленої мети хоча б одному з учасників взаємодії, то виникає конфліктна ситуація [25]. Будь-якому конфлікту передують спірні ситуації, але далеко не будь-яка спірна ситуація призводить до конфлікту.

Конфліктна ситуація – це суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів по їхньому досягненню, розбіжність інтересів, бажань [18]. Для переростання виниклого протиріччя в конфліктну ситуацію необхідні: значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії; перешкода з боку одного із опонентів досягненню цілей іншим учасником; перевищення рівня особистої чи групової терпимості до виниклої перешкоди хоча б з однієї сторони.

Існує достатня кількість визначень поняття конфлікт. Словник-довідник з конфліктології визначає конфлікт, як зіткнення протилежних несумісних одна з іншою тенденцій у свідомості окремої людини, а також у міжособистісних відносинах у групі людей. Конфлікт по своїй суті завжди пов'язаний з зіткненням інтересів, поглядів людей, що означає те, що вагому роль у вирішенні завжди

відіграє психологічний чинник. Таким чином, з 1960-х років ця тема стала широко досліджуватися психологами та крім соціології конфлікту з'являється новий науковий напрям — психологія конфлікту [29]. О.М. Єрмов розумів під конфліктом дії протилежні, не сумісні в даній ситуації тенденцій, мотивів чи інтересів. Н.В. Гришина вважає, що конфлікт – це реакція людей на перешкоди до досягнення різного роду цілей у ході спільних дій, а також реакція на ґрунті не сумісних типів поведінки. М.С. Кайдалов конфліктом називає зіткнення поглядів, установок, прагнень особистості [15].

Огляд зарубіжної психологічної літератури показує, що практично кожній психологічній теорії притаманне власне трактування конфлікту. Перші спроби створити теоретичні підходи до проблеми конфлікту були здійснені у другій половині XIX століття. Однак відносно цілісні концепції конфліктів з'явилися у зарубіжній психології на межі XIX – XX століть. Аналіз підходів до дослідження проблеми конфлікту в даний період свідчить, що вони формувалися в руслі традиційних напрямів психології, відображаючи теоретичні конструкції, властиві даній течії. Ці підходи стали основою, на яку спираються західні психологи при вивченні конфліктів в останні 40-45 років. Отже, в психологічній науці існує значна кількість теорій, які обґрунтовують конфліктну поведінку суто з психологічних позицій. Вчені, що були засновниками таких концепцій, не відкидали роль соціального середовища, в якому відбуваються всі процеси міжособистісної взаємодії. Однак, на їх думку, соціальні фактори є не основними, вони підлягають контролю і детермінації з боку психології особистості. Їх позицію можна звести до наступного положення: якщо конфлікти виникають під дією соціальних чинників, отже, їх можна певним чином контролювати, змінювати або попереджувати. На відміну від соціальних факторів, психологічні стримати неможливо, вони існують разом з людиною, залежать від її особистісної сфери, свідомості і навіть підсвідомості [5].

Хоча всі розглянуті теоретичні підходи не виділяють міжособистісний конфлікт окремо, зазначимо, що в більшій мірі вони стосуються саме зіткнення особистостей. Але найбільший внесок у дослідження міжособистісних конфліктів

зробив, на нашу думку, М. Дойч. У його теорії конфлікт описується як наслідок об'єктивного зіткнення інтересів. Він виділяє два типи взаємодії: конкуренція і кооперація. Конфліктним, на думку М. Дойча, є конкурентна взаємодія, тому досягнення цілей однієї сторони заважає досягненню цілей іншої сторони. Суперництво викликає використання тактики загрози та хитрості; обмеження комунікації; мінімізацію усвідомлення подібності в цінностях і збільшення чутливості до протилежних інтересів тощо. Кооперація, навпаки, є найбільш ефективним типом взаємодії. Її відрізняє: відкритість у комунікації, посилення сприйнятливості учасників подібністю і спільністю інтересів, збільшення бажання допомагати іншим тощо.

Конфлікт, як вважає М. Дойч, може бути конструктивним або деструктивним. Конфлікт є конструктивним, якщо його учасники задоволені результатом конфлікту. Ознаками деструктивного конфлікту є: розширення і ескалація, тобто конфлікт стає незалежним від початкових причин, і в разі усунення причин конфлікт триває. В цілому, продуктивний розвиток конфлікту М. Дойч бачить у спільному зусиллі сторін для вирішення проблеми і порівнює з рішенням творчих завдань [31].

Міжособистісні конфлікти є найпоширенішим типом конфліктів [24]. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт зрештою зводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах відбуваються зіткнення між лідерами або представниками держав. Описуючи конфліктну ситуацію у міжособистісних відносинах Н.В. Грішина зазначає: «це ситуація, в якій має місце протиріччя між її учасниками, що проявляються в їх протидії один одному (протистоянні, протиборстві) і супроводжується афективними проявами» [22, с. 108]. Учасники міжособистісного конфлікту переживають його як значущу психологічну проблему, що вимагає вирішення. Таке протистояння викликає активність сторін, спрямовану на подолання виниклого протиріччя і вирішення ситуації в інтересах обох чи однієї із сторін. Вітчизняні психологи вважають, що конфлікт виникає як наслідок зіткнень або протиріч, а також як реакція людини на певні невідповідності. У зарубіжній психології конфлікт часто розглядають як

прагнення особистості до домінування. Він може бути викликаний боротьбою за владу, статус або ресурси, необхідні для задоволення потреб і досягнення цілей. Конфлікти також можуть виникати через щоденні розбіжності в поглядах, зіткнення різних думок, інтересів або бажань. Деякі дослідники пов'язують конфлікти більше з тим, як люди сприймають один одного, ніж із конкретними обставинами. У психоаналітичній концепції конфлікт — це ключ до розуміння психічного життя людини. Саме психоаналіз надав конфліктології унікальні дослідження зв'язку між внутрішнім світом особистості та її діями у соціальному середовищі. Вивчення типів особистості, стилів поведінки дали можливість більш детально вивчити проблеми "конфліктних особистостей".

У залежності від конфліктної установки і форми поведінки сторін, конфлікт здобуває логіку розвитку. Конфлікт, що розвивається, має тенденцію створювати додаткові причини поглиблення і розростання. Кожна нова «жертва» стає «виправданням» для ескалації конфлікту. Тому кожен конфлікт є деякою мірою унікальним [18].

Можна виділити такі ключові особливості конфлікту: 1) кожен конфлікт характеризується протилежними точками зору учасників; 2) під час конфліктної ситуації відсутня ефективна комунікація, адже сторони не лише не слухають одна одну, а й не розуміють; 3) взаємодія в умовах конфлікту має деструктивний характер.

Джерелом будь-якого конфлікту може стати або окрема особа, яка переслідує свої інтереси, або група людей. Суб'єктом конфлікту є соціальні сили, що діють в протилежних напрямках і прагнуть досягти своїх цілей у контексті суперечностей [15]. Суб'єктами можуть бути як індивіди, так і невеликі чи великі колективи, а також формальні чи неформальні організації. Об'єктом конфлікту є те, що викликає спір між учасниками; він може бути як матеріальним, так і абстрактним (наприклад, статус у колективі). Структура конфлікту включає три етапи: передконфліктну ситуацію, конфліктну ситуацію та інцидент.

Передконфліктна ситуація — це стан у відносинах між двома або більше сторонами (індивідами, групами чи державами), коли напруга і суперечності вже є

очевидними, але конфлікт ще не перейшов у відкриту фазу. Це етап, коли сторони відчують загрозу своїм інтересам або поглядам, але все ще можуть уникнути ескалації до відкритого протистояння.

Основні ознаки передконфліктної ситуації:

1. Наростання напруги: Взаємодія між сторонами ускладнюється, з'являється недовіра, взаємні обвинувачення, або незадоволення.
2. Конфліктні інтереси: Сторони мають різні або несумісні інтереси, які вони сприймають як загрозу для себе.
3. Підвищення емоційного тону: Емоції можуть почати домінувати у взаємодії, з'являються роздратування, агресія чи страх.
4. Можливість відкритого конфлікту: Якщо не вжити заходів для вирішення суперечностей або зниження напруги, ситуація може перерости у конфлікт.

У такій ситуації ще можна знайти способи для мирного вирішення проблеми через переговори, посередництво або компроміс.

Конфліктна ситуація – це стан взаємодії між двома або більше сторонами (людьми, групами чи організаціями), при якому виникають протиріччя інтересів, поглядів чи цілей [29]. Вона є передумовою для виникнення конфлікту, але сама по собі не завжди призводить до відкритого протистояння.

Основні елементи конфліктної ситуації:

1. Сторони конфлікту: Це учасники, між якими виникають суперечності.
2. Предмет конфлікту: Питання або проблема, навколо яких точаться суперечки.
3. Причини напруги: Різні інтереси, погляди, цінності або потреби сторін.
4. Образи ситуації: Як сторони сприймають себе, свого опонента і взаємодію між ними.

Конфліктна ситуація може залишитися лише на рівні потенційного конфлікту, якщо сторони знайдуть способи мирного вирішення суперечностей або знизять напругу. Однак, якщо напруга зростає, це може призвести до відкритого конфлікту.

Інцидент – це подія або дія, яка є безпосереднім поштовхом до початку відкритого конфлікту або його ескалації. Інцидент, як правило, виступає тригером, який виводить на поверхню вже наявні протиріччя між сторонами і призводить до відкритого протистояння [12].

Основні характеристики інциденту:

1. Поворотна подія: Інцидент є тим моментом, після якого ситуація виходить з під контроль і переходить в конфлікт.
2. Ескалація напруги: Він викликає різке збільшення напруги між сторонами, що може призвести до агресії, суперечок або навіть фізичного протистояння.
3. Причина або привід: Інцидент може бути як випадковою подією, так і спланованим кроком однієї зі сторін, яка прагне до конфлікту.
4. Зовнішній прояв: Він робить приховані протиріччя або незадоволення відкритими та очевидними для всіх учасників.

Інцидент може бути як дрібним, так і серйозним, але його значення полягає в тому, що він активізує латентний (прихований) конфлікт або переводить передконфліктну ситуацію в стадію відкритого конфлікту [10].

Наприклад, незначний словесний конфлікт між двома людьми може стати інцидентом, що переросте у фізичне протистояння. У міжнародних відносинах інцидентом може стати порушення кордону чи військовий інцидент, який призведе до військового конфлікту між державами.

Під час аналізу конфліктної ситуації важливо спочатку визначити проблему, яка виникла у процесі спілкування чи спільної діяльності. Різні дослідники розглядають конфлікт із різних точок зору: функціональної, причинно-мотиваційної, емоційної, інструментальної, динамічної та етичної.

Функціональний аспект пов'язаний із тим, наскільки конфлікт є необхідним і доцільним для зміни людських відносин за певних умов.

Причинно-мотиваційний аспект пояснює конфлікт як реакцію на несприятливі ситуації, які створюють перешкоди для досягнення різних цілей і травмують особистість [9]. В основі групових конфліктів лежать певні зміни в групі

і поза нею. Наприклад, зміна групових норм і цінностей, структури, числа членів групи, форм і способів взаємодії між окремими членами. При цьому конфлікт може бути як наслідком, так і причиною цих змін, а самі зміни – реакцією на виникнення яких-небудь проблем.

Розглянемо деякі причини групових конфліктів, що пов'язані зі зміною групових норм.

Групові норми виконують подвійну функцію в житті групи. З одного боку, вони сприяють стабільності та передбачуваності її діяльності, а з іншого – можуть перешкоджати подальшому розвитку. Тому час від часу виникає потреба змінювати ці норми, і така потреба може бути викликана як зовнішніми факторами, так і внутрішніми процесами в самій групі

Зміна групових норм – процес складний і, як правило, пов'язаний із внутрішньогруповими протиріччями і конфліктами [15]. Навіть якщо більшість членів групи розуміють необхідність цих змін і схвалюють їх, то окремі члени групи за різними причинами можуть виявитися в опозиції і навіть вийти зі складу групи. Якщо ж норми намагається змінити окремий член групи без підтримки інших членів, то до нього будуть застосовані відповідні санкції, аж до виключення з групи.

Членство індивіда в групі часто є джерелом конфлікту. З одного боку, людина потребує інших для досягнення своїх особистих цілей і інтересів, але з іншого – вона змушена підкорятися груповим нормам і вимогам, які не завжди узгоджуються з її власними планами та бажаннями. Через це порушення групових норм є однією з найпоширеніших причин внутрішньогрупових конфліктів. Існує кілька причин, через які члени групи порушують ці норми:

1. Індивід свідомо порушує групові правила, переслідуючи власні інтереси, цілі чи цінності.
2. Порушення відбувається випадково або тому, що людина ще не встигла повністю засвоїти групові норми.
3. Індивід не може виконувати вимоги через певні обставини або обмеження.

Іншою підставою для виникнення групових конфліктів є структурні і статусно-рольові зміни у групі. Якщо група функціонує досить довгостроково, то в ній виникає стійка соціально-психологічна структура.

Статусно-рольові позиції в групі диференційовані по горизонталі і ієрархізовані по вертикалі. Члени групи, що знаходяться на менш престижних місцях, як правило, прагнуть поліпшити свої статусно-рольові позиції. В результаті можуть виникнути так звані статусно-рольові внутрішньогрупові конфлікти. Найчастіше конфлікти виникають, коли вакантне групове місце займає новачок [23]. Адаптація і соціалізація в групі проходить складно. По-перше, вимоги до новачків бувають завищеними. По-друге, новий член звичайно не повною мірою володіє специфікою внутрішньогрупової взаємодії і не завжди адекватно реагує на норми і вимоги. Збільшення чи зменшення числа членів групи також веде до перерозподілу групових місць і до можливості виникнення групових конфліктів.

Деякі дослідники розрізняють позитивні та негативні аспекти конфліктів. До позитивних наслідків конфлікту належать: підвищення рівня самосвідомості; формування, зміцнення та підтвердження певного набору цінностей; усвідомлення спільності в групі; об'єднання однодумців як усередині, так і між різними групами; тимчасове згладжування або відстрочка інших конфліктів; встановлення пріоритетів; іноді виступає як засіб для безпечного та конструктивного вираження емоцій; привертає увагу до незадоволеності та питань, які потребують обговорення, розуміння, визнання, підтримки та юридичного вирішення; часто сприяє налагодженню робочих контактів з іншими; стимулює створення системи справедливого вирішення конфліктів [32].

Щодо негативних наслідків, вчені зазначають, що конфлікт може загрожувати інтересам учасників; заважати швидким змінам; призводити до втрати підтримки; ставити людей в залежність від їхніх публічних висловлювань; викликати імпульсивні дії; підривати довіру; сприяти роз'єднанню серед тих, хто потребує єдності; а також мати тенденцію до поглиблення і розширення.

Причини конфлікту можуть бути видимими чи невидимими, залежно від фізичного стану. У стані фізичного виснаження ми більш схильні до конфліктів.

Приблизно з 16 до 18 години ми можемо ставати менш адекватними: надчутливими, роздратованими, агресивно реагуючи на те, на що раніше не звертали уваги, наприклад, на годинник о 11 годин. Динаміка процесу виснаження зазвичай виглядає так:

Перша фаза – передстартова, коли людина приходить на роботу, відбувається мобілізація всіх його сил, організм готується до роботи, активізується, що супроводжується значною витратою енергетичних ресурсів. У разі затягування цього процесу більше 5-ти хвилин можливо зниження тону. Звідси сумнівна доцільність проведення планерок і нарад зранку.

Друга фаза – стадія входження в роботу. На цьому етапі нервова система заспокоюється і людина виходить на індивідуальний режим роботи. Цей період займає від 10 хвилин до 1 години. У цей період доцільно проведення нарад.

Третя фаза – стійкої працездатності. Для неї характерна стабілізація всіх показників діяльності працівника. Це оптимальний режим роботи, який залежить від умов праці і виду діяльності і коливається от 3 до 6 годин.

Четверта фаза – стомлення. Вона супроводжується зниженням працездатності. У міру наростання стомлення людина починає відчувати занепад сил, напругу, невпевненість. Відбувається ослаблення цілого ряду функцій: розлад уваги, погіршення процесів мислення, виникає сонливість, починають пливти перед очима літери, знижуються точність і координованість рухів і т.п. [22].

При розгляді конфліктів необхідно розглянути так само і хто з ким конфліктує. Це можуть бути наступні конфлікти: людина із людиною (міжособовий конфлікт); людина із групою (особово-груповий конфлікт). група із групою (міжгруповий конфлікт).

Розглянемо типову конфліктну особу. Людина, яка часто шукає конфлікти, зазвичай є запальною, імпульсивною, впертою, має низький рівень самоконтролю, любить привертати увагу оточуючих, має завищену самооцінку, погано планує свою поведінку та зневажає наслідками своїх дій. Деякі первинні реакції на власні недоліки можуть бути спрямовані на інших. Наприклад, відчуваючи комплекс

неповноцінності через свою зовнішність або виховання, така людина може заздрити іншому, який виглядає ввічливим і привабливим [28].

Причини конфліктної поведінки часто коріняться в недоліках виховання або умовах, у яких проходило дитинство цієї особи. Це може бути або надмірна увага до дитини, або її брак. У випадку надмірної уваги дорослі можуть формувати у дитини відчуття винятковості, що, в свою чергу, шкодить її особистості. В майбутньому така особа звикає бути в центрі уваги, і якщо для цього немає реальних заслуг, вона використовує конфлікти як засіб досягнення своєї мети. Якщо конфлікт спровоковано і увага зосереджена на цій людині, то вона відчуває задоволення від свого успіху.

М.Ю. Ронгинській пропонують керівникам наступний алгоритм вирішення конфліктів[40].

1. Локалізація ситуації: необхідно вжити заходів для обмеження кількості свідків та «заморожування» конфлікту, щоб зменшити емоційну напруженість. Зменшення числа свідків важливо, оскільки чим більше людей спостерігає конфлікт, тим більше доведеться пояснювати ситуацію після її вирішення. Існує правило: усі свідки сварки повинні бути поінформовані про підсумковий результат.

2. Аналіз конфлікту та його характеристик:

а) опитування учасників конфлікту та свідків,

б) вивчення сторін конфлікту і свідків (їхні риси, темперамент, інтереси, звички, мотиви, цінності, професійні якості, досвід, побутові умови, історія відносин),

в) виявлення причин конфлікту, г) уявне моделювання конфлікту на основі зібраної інформації для визначення його структури та основних елементів.

3. Встановлення джерел конфлікту.

4. Розробка та аналіз можливих варіантів вирішення конфлікту.

5. Вибір найефективнішого методу, прийому, форм та засобів для розв'язання конфлікту.

6. Спроба зближення сторін: це може відбуватися публічно або в кабінеті керівника, акцентуючи на позитивних рисах учасників конфлікту і нагадуючи про час, коли вони співіснували мирно.

7. Виконання обраної програми дій для вирішення конфлікту.

8. Оголошення результатів вирішення конфлікту.

9. Усунення дискомфорту у неправій сторони конфлікту.

При виборі оптимального методу вирішення конфлікту керівнику слід враховувати свій стиль поведінки, а також стиль учасників конфлікту, його природу та інші чинники. Існує п'ять основних стилів вирішення конфліктів, розроблених методом Томаса-Кілменна (створеним У. Томасом і Ральфом Х. у 1972 році) [15]. Ця система дозволяє кожному обрати свій власний стиль вирішення конфліктів, що пов'язано з загальним джерелом будь-якого конфлікту – суперечливими інтересами сторін.

Стиль поведінки працівника у конкретному конфлікті визначається тим, наскільки він прагне задовольнити свої власні інтереси (активно чи пасивно) і інтереси іншої сторони (спільно чи індивідуально).

Якщо співробітник активний, рухається у власному напрямку, має волю до прийняття рішень і не схильний до співпраці, задовольняючи свої інтереси за рахунок інших, він обирає стиль суперництва. Цей стиль є ефективним, якщо співробітник має певну владу та впевнений у правильності свого рішення. Він наполягає на відкритій боротьбі за свої інтереси, застосовуючи примушення та інші засоби тиску [39]. Однак цей стиль має слабкі сторони: може викликати відчуження серед колег і не підходить для підлеглого становища. Типові ситуації для його застосування включають випадки, коли результат важливий для співробітника, він має авторитет та впевненість у своєму рішенні, потрібно швидко ухвалити рішення, або ж немає альтернативи і йому нічого втрачати.

У випадку стилю ухилення співробітник не відстоює свої права та ухиляється від вирішення конфлікту. Це трапляється, коли проблема не є важливою для нього, або коли він не хоче витратити енергію на її вирішення, або коли відчуває безвихідь. Він може визнати правоту іншої сторони або бути під владою іншої

особи. У таких ситуаціях можна спробувати змінити тему розмови, вийти з кімнати або просто проігнорувати проблему. Цей стиль є ефективним, коли співробітник змушений спілкуватися з важким співрозмовником, якщо немає підстав продовжувати контакт, якщо не потрібно ухвалювати рішення, або коли хочеться уникнути відповідальності і бракує інформації для вирішення проблеми. Типові ситуації застосування: напруженість дуже велика і потрібно звільнити напруження; результат дуже важливий для співробітника; рішення проблеми може привести до неприємностей; співробітник не може вирішити конфлікт на свою користь; співробітник хоче виграти час для отримання додаткової інформації; ситуація дуже важлива для нього; у нього дуже мало влади для вирішення проблеми бажаним для нього способом; негайне рішення проблеми небезпечно і відкрите обговорення конфлікту може тільки погіршити ситуацію [36].

При використанні стилю пристосування співробітник взаємодіє з іншою особою, не намагаючись захищати свої власні інтереси. У таких ситуаціях результат є надзвичайно важливим для іншої людини, тоді як для співробітника він не має значення. Співробітник не може домогтися успіху, оскільки інша сторона має більше влади. В такому випадку працівник жертвує своїми інтересами на користь іншої особи, поступаючи їй та виявляючи жалість. Якщо співробітник відчуває незадоволеність через те, що змушений поступитися в важливому для себе питанні, стиль пристосування стає неприйнятним. Також, якщо інша сторона не готова йти на компроміс або не визнає зусилля співробітника, цей стиль не є ефективним. Проте він може бути корисним для пом'якшення конфлікту та відновлення гармонії, якщо співробітник погоджується зробити те, що хоче інша сторона [33].

Типові ситуації для використання стилю пристосування включають: коли співробітника не дуже хвилює результат; коли він хоче зберегти мирні та добрі стосунки; коли важливіше підтримати позитивні взаємини, ніж відстоювати власні інтереси; коли результат важливіший для іншої сторони; коли правда не на боці співробітника; або коли у нього мало влади.

Стиль співпраці проявляється, коли співробітник намагається вирішити конфлікт, захищаючи свої інтереси, але прагне до співпраці з іншою стороною. Спочатку важливо визначити потреби та інтереси опонента, після чого їх обговорити. Цей стиль є ефективним, якщо у сторін є різні приховані потреби. Визначення джерел незадоволеності може бути складним, оскільки часто існує розрив між заявленими і справжніми інтересами. Для цього потрібен час на пошук і уточнення прихованих потреб [35].

Типові ситуації для застосування стилю співпраці включають: коли вирішення проблеми є важливим для обох сторін, і ніхто не хоче уникати її; коли співробітник має тривалі та взаємозалежні стосунки з іншою стороною; коли є час для роботи над проблемою; коли обидві сторони знають про ситуацію і їхні бажання зрозумілі; коли співробітник та опонент готові обговорювати ідеї та працювати над їх реалізацією; коли обидві сторони можуть висловити свої інтереси і вислухати одне одного; і коли у них є рівні можливості для досягнення спільного рішення.

Обидві сторони мають знайти час для вирішення проблеми, пояснити свої бажання, висловити потреби, вислухати одна одну та розробити варіанти вирішення ситуації.

Стиль компромісу передбачає взаємні поступки двох сторін, торг і вироблення компромісного рішення. Компроміс як угода знаходиться на більш поверхневому рівні в порівнянні із співпрацею. Компроміс ґрунтується на незначних взаємних вчинках. При виробленні рішень ніхто особливо не втрачає але і не виграє [35].

Типові ситуації застосування: обидві сторони володіють однаковою владою і мають взаємовиключні інтереси; співробітник хоче отримати рішення швидко, тому що у нього немає часу; співробітника може улаштувати тимчасове рішення; співробітник може користуватися короткочасною вигодою; інші підходи до рішення проблеми не ефективні; задоволення бажання співробітника має для нього не дуже велике значення і він може поміняти поставлену на початку мету; компроміс дозволить співробітникам зберегти взаємини.

Досвід практичних психологів, які аналізують конфліктні ситуації в робочих колективах, свідчить, що протиборство є крайнім заходом у поведінці. Найдоцільніше застосовувати інші чотири стратегії, а суперництво використовувати лише тоді, коли всі інші варіанти вже вичерпані.

Конфлікти між підгрупами можуть серйозно загрожувати згуртованості групи. В результаті таких протистоянь група може розділитися на ворогуючі табори з власними лідерами та програмами. Це може призвести до розпаду групи та утворення нових. Будь-які зміни в групі мають своїх прихильників і супротивників: перші прагнуть підвищити свої статуси, а другі намагаються захистити досягнуте [27].

Кожна позиція в груповій та будь-якій соціальній структурі, навіть якщо вона здається жорстко закріпленою, завжди має «зону невизначеності», яку контролює член групи, що займає цю позицію. Внутрішньогрупові конфлікти часто підлягають оцінці з огляду на їх соціальну небажаність. Традиційна точка зору психологів полягала в тому, що конфлікти є негативним явищем для групи, і завданням є їх усунення. Однак закордонні психологи пропонують іншу думку щодо конфліктів, зокрема позицію Л. Козера, який підкреслює їх позитивні функції [14].

Конфлікт може сприяти відновленню єдності групи, якщо вона була порушена. Проте не всі типи конфліктів ведуть до зміцнення групи, і не у всіх випадках конфлікти можуть виконувати подібні функції. Позитивний потенціал конфлікту залежить від його типу та особливостей групи. Кожна група має потенціал для конфлікту через суперництво між індивідами. Характер групи суттєво впливає на особливості конфліктів та їхні функції.

Чим тісніші зв'язки в групі, тим інтенсивнішим буде конфлікт. У згуртованих групах конфлікти протікають з особливою силою через накопичене невдоволення та глибоку особисту залученість. У таких випадках конфлікти можуть загрожувати основам групи, набуваючи руйнівного характеру. У менш згуртованих групах конфлікти, як правило, менш деструктивні завдяки численним випадкам, які розподіляють енергію і запобігають її накопиченню. Це забезпечує певну гарантію

локалізації кожного окремого конфлікту в його обставинах. Таким чином, існує зворотний зв'язок між кількістю конфліктів і їхньою інтенсивністю.

Конфлікт усередині групи може бути механізмом трансформації норм стосовно до нових умов. Гнучкі структури виграють від конфліктів, що, модифікуючи старі норми і допомагаючи створенню нових, забезпечують наступність у новій ситуації. У цілому, указавши на позитивні можливості конфлікту в гнучких соціальних структурах, Л. Козер називає його найважливішим стабілізуючим механізмом, механізмом пристосування, норм до нових умов. Продовжуючи аналізувати причини виникнення групових конфліктів, розглянемо психологію учасників конфлікту [15].

Найголовніше в аналізі конфліктних ситуацій і визначенні практичних заходів для їхнього регулювання – це розкриття типологічних психічних особливостей поведінки особистості і груп, що викликають підвищену конфліктогенність. Серед такого роду особливостей впливає, насамперед, завищений рівень домагань, самооцінки, недисциплінованість, висока домінантність, надвисока чутливість до зауважень у свою адресу, потребу в повазі і підтримці з боку навколишніх, уразливість.

На цій підставі дослідники виділяють два полярних психологічних типи особистості в соціальних взаємодіях [27].

1. Агресивна особистість – особистість емоційно хитлива, неспокійна, прагнуча компенсувати це демонстративною рішучістю, тягою до ризику. Особистості такого типу властиве невміння враховувати всі нюанси ситуації, брати до уваги точку зору навколишніх; стиль їхнього спілкування звичайно, брутальністю безцеремонністю; вони сповнені почуттям власної значимості, амбіційні, безмірно честолюбні. Легкість виникнення агресивних реакцій обумовлює непередбачуваність їхньої поведінки.

2. Жертва конфлікту. Особистості такого типу провокують виникнення напруженості у відносинах між людьми, тобто має такий комплекс психологічних якостей, що породжують у навколишніх агресивне до них відношення.

Можлива й інша типологія. Виходячи з моделі поведінки, в узагальненому вигляді виділяють три основних психологічних типи учасників конфлікту.

1. Деструктивний тип. Це психологічний тип суб'єкта, схильного до розв'язання конфлікту і посиленню його аж до фізичного чи знищення повного придушення супротивника. У побуті це егоїст, призвідник сварок і скандалів, в установі – клязник, у юрбі – ініціатор безладь і руйнівних дій. Багато конфліктних ситуацій могли б розрішатися мирним шляхом, якби не підігрівалися такого роду особистостями. Конфліктна поведінка обумовлена, зокрема, недоліком самоконтролю. Люди схильні до конфліктів, імпульсивні, жорстокі, грубі, схильні до ризику і гострих відчуттів, недальновидні.

2. Конструктивний тип. На відміну від особистості деструктивного типу, що піклується насамперед про власні інтереси і в ім'я їхньої реалізації готова йти на конфлікт, особистість конструктивного типу прагне уникнення конфлікту, знайти рішення, прийнятне для обох сторін. Людина конструктивного складу підшукує посередника і починає дії, спрямовані на усунення напруженості. Суб'єкти конструктивного типу охоче починають переговори, прагнуть прояснити предмет розбіжностей і намітити шляхи врегулювання конфлікту.

3. Конформний тип. Особистості цього типу в конфлікті схильні скоріше уступити, підкоритися, чим продовжувати боротьбу. У більшості випадків конформна модель поведінки об'єктивно сприяє чужим агресивним проявам. Але іноді вона відіграє позитивну роль, зокрема, коли протиріччя між суб'єктами не носять принципового характеру і виникають через дурницю. У цьому випадку компромісна лінія поведінки – кращий спосіб зупинити конфлікт [39].

Через спілкування людина формує свої стосунки з іншими та пізнає світ. Проте не кожна взаємодія є конструктивною. Культура спілкування в основному формується в колективі. Колективне виховання має свої переваги, адже тільки в групі людина може порівнювати себе з іншими, що дозволяє коригувати свої дії і вчинки. Хоча особистість впливає на іншу особистість, цей вплив не може зрівнятися з тим, що надає колектив. Саме в колективі реалізуються принципи товариського співробітництва, взаємодопомоги і гуманізму. Ставлення особистості

до колективу визначає її відносини з суспільством, формуючи основні мотиви поведінки та діяльності.

У виробничих колективах, наприклад, реалізуються всі типові соціальні відносини. Однак виробничі колективи мають різний рівень соціальної зрілості, що залежить від дотримання суспільних норм у спілкуванні. Кожен працівник знаходиться в складній системі як цілеспрямованих, так і стихійних суспільних вимог. Сприятливе становище працівника в колективі позитивно впливає на розвиток його особистості і самореалізацію. Натомість несприятливі умови можуть знизити впевненість у собі, викликати почуття недовіри до оточення і призвести до громадянської пасивності [40].

1.2. Психологічний аналіз виробничого колективу

Особистість неможливо уявити поза суспільством чи колективом; вона формується і реалізується в групі. Кожен з нас належить до кількох груп одночасно: родини, друзів, навчальної групи. Як тільки група втрачає своє призначення або інтерес членів до неї, вона розпадається. Тривалість існування групи може варіювати від кількох годин до кількох років.

Поняття групи тісно пов'язане з поняттям колективу. Як і особистість, колектив має свої закони розвитку. Високорозвинений колектив здатен досягти значно більших успіхів, ніж навіть найобдарованіша особистість. Колектив виконує певні функції щодо індивіда: задоволення соціальних потреб, таких як приналежність до групи; отримання підтримки і оцінки; соціалізація особистості через засвоєння колективних норм; можливість саморозвитку; інформаційна підтримка, що включає обмін думками та отримання інформації про своє місце в групі [26].

Основними ознаками колективу є наявність спільних інтересів, цілей і задач; спільна діяльність; єдина система управління; відносна стабільність і тривалість функціонування.

Головною характеристикою виробничого колективу є підпорядкованість спільній меті та задачам. Виникнення суспільно корисної мети є важливою умовою перетворення групи на колектив. Також важливо, щоб ділові відносини між членами колективу сприяли досягненню поставленої мети та відповідали нормам колективної моралі. Якщо відносини в колективі є проблемними або ущемляють інтереси окремих осіб, це свідчить про те, що колектив ще не сформувався. Необхідно, щоб були присутніми обидві умови: суспільно корисна мета та відносини, що відповідають соціальним нормам [21].

Залежно від мети та способів формування, малі соціальні групи можна поділити на тимчасові та постійні, а також на формальні й неформальні. Формальні групи створюються за певними критеріями: чітка структура організації, визначена ієрархія, права та обов'язки, регламентована діяльність і встановлена система влади та підпорядкування. Неформальні групи виникають спонтанно, їх основою є спільні інтереси, потреби та цінності. У таких групах немає фіксованих цілей, позицій чи чітких правил. Функціональні ролі та обов'язки розподіляються природно через взаємодію всередині групи, залежно від особистих якостей кожного учасника, а лідер з'являється мимовільно.

У робочих колективах офіційний керівник не завжди є найавторитетнішою людиною серед членів групи. Часто його призначає керівництво, а не самі колеги, тому його успішність залежить від здатності налагодити стосунки з неформальними лідерами, які, незважаючи на відсутність офіційних посад, мають реальний вплив. Іноді статуси в офіційній та неформальній групах сильно різняться: чим вище статус у неформальній групі, тим нижчим він може бути в офіційній. Такий розрив у статусах може створювати складні психологічні проблеми [28].

Розвиток колективу проходить через кілька етапів: спочатку це група-асоціація, тобто люди, які раніше не були знайомі й опинилися в одному місці одночасно. Далі група стає асоціацією, коли починається спільна діяльність, і з'являються перші ознаки колективності. Наступний етап – це кооперація, де вже

існує чітка організаційна структура, високий рівень підготовки та співпраці, а стосунки носять діловий характер, спрямовані на досягнення результату [36].

Від кооперації група рухається до колективу через етап автономізації, де панує висока внутрішня єдність, але зовнішня активність обмежена. На цьому етапі члени колективу починають ідентифікувати себе як частину групи. Важливо зазначити, що одна і та сама людина може займати різні позиції у різних взаємозв'язках всередині групи. Для точного визначення положення особи в структурі колективу використовуються такі поняття позиції, статусу, внутрішньої установки та ролі. Позиція – поняття, що позначає офіційне становище людини в тій чи іншій підсистемі відносин. Вона визначається зв'язками даної людини з іншими членами колективу. Від, позиції, яку займає людина в колективі, залежить міра його формального впливу на думку і вчинки інших членів колективу. На відміну від позиції статус індивіда в колективі – це неформальна, соціально-психологічна характеристика його становища в структурі відносин, рівня його авторитетності для інших учасників колективу

Поняття статусу однаково застосовується як до безпосередніх відносин у колективі, так і до опосередкованих. Статус індивіда у системі відносин, які пов'язані зі змістом діяльності, дає більш важливу соціально-психологічну характеристику його становища в колективі, ніж статус у системі прямих, неформальних взаємозв'язків. Це обумовлено тим, що соціальна психологія колективу, рівень його розвитку і результати спільної діяльності найбільше залежать саме від відносин, які мають безпосереднє відношення до виконуваної діяльності [33].

Внутрішня установка людини в колективі – це її суб'єктивне уявлення про свій статус, те, як вона оцінює своє місце в групі, рівень поваги до себе з боку інших, свій авторитет та ступінь впливу на оточуючих. Існуючий об'єктивний статус людини може як збігатися з її власним уявленням про нього, так і не відповідати йому. Наприклад, працівник, який вважає, що його поважають і дослухаються до його думки, насправді може мати середній або навіть низький статус. Водночас

інший співробітник, який вважає, що не має впливу на колег, насправді може користуватися повагою.

Ще одним важливим поняттям у психологічній структурі колективу є роль. У соціальній психології роль визначається як нормативно встановлений зразок поведінки, очікуваний від особи, яка займає певну позицію в колективі. Роль може визначатися офіційною посадою, яку займає людина, або бути наданою їй колегами чи прийнятою за власним бажанням. Після входження в свою роль, людина поступово звикає до неї і починає діяти відповідно до неї, а її колеги очікують саме такої поведінки, яка відповідає цій ролі. Прийняття на себе ролі багато в чому залежить від того, як людина сприймає і оцінює систему відносин у колективі [37].

1.3. Конфлікт як порушення міжособистісних стосунків

Взаємодія людини з навколишнім світом відбувається через систему об'єктивних відносин, які формуються між людьми в процесі їхньої соціальної діяльності. Об'єктивні зв'язки та відносини (залежність, підпорядкування, співпраця, взаємодопомога тощо) виникають у будь-якій реальній групі як природний і закономірний процес. Відображенням цих об'єктивних взаємин між членами групи є суб'єктивні міжособистісні відносини, які досліджує соціальна психологія. Міжособистісні відносини – це тип соціально-психологічних явищ, які виникають у групі як наслідок взаємодії людей під час спілкування [15].

Для того щоб міжособистісні відносини були успішними, важливо, щоб поведінка учасників відповідала очікуванням одне одного. Проте неможливо уявити міжособистісні відносини, які завжди були б лише позитивними та позбавленими суперечностей. Іноді виникає протистояння позицій, що свідчить про наявність конфліктуючих цінностей, цілей або завдань, яке може призводити до ворожості та конфліктів між людьми. Соціальна значущість таких конфліктів може бути різною і залежить від тих цінностей, які лежать в основі міжособистісних відносин. [23].

Однією з причин виникнення конфліктів є наявність неподоланих смислових бар'єрів у спілкуванні, які заважають ефективній взаємодії між співрозмовниками. Смисловий бар'єр виникає через розбіжність у розумінні вимог, прохань або наказів між партнерами, що створює перешкоди для їхнього взаєморозуміння та співпраці. Взаємодія між людьми буде ефективною лише за умови, що кожен учасник є значущим для іншого. Ігнорування індивідуальних особливостей, запитів, внутрішнього світу та оцінок партнера може спотворити результат взаємодії, гальмуючи або повністю паралізуючи процес. Саме тому сучасна психологія зосереджується на проблемі «значимого іншого».

Окрім системи міжособистісних відносин, соціально-психологічна структура колективу описується такими поняттями, як композиція та канали комунікації, які відіграють важливу роль у розумінні процесів, що відбуваються в колективі. Вони мають значний вплив на взаємодію між членами групи та на ефективність її діяльності. Композиція колективу відображає унікальність індивідуального складу групи. Якщо колектив складається з людей з різними індивідуально-психологічними особливостями, він вважається неоднорідним [9].

Як однорідні, так і неоднорідні колективи можуть бути як психологічно сумісними, так і несумісними. Сумісність між людьми залежить не тільки від їхніх індивідуальних рис, але й від спільних цінностей, норм та орієнтацій, які підтримуються в колективі, а також від їхнього ставлення до спільної справи. Проте немає прямого зв'язку між композицією групи та успішністю її роботи.

Функціонування та розвиток колективу неможливі без встановлення норм та правил внутрішньої взаємодії. Групові норми формуються спонтанно в процесі взаємодії, створюючи систему соціального регулювання поведінки в групі. Вони базуються на спільних поглядах, інтересах, цілях та цінностях членів групи, а також на соціальному середовищі, в якому відбувається їх формування. Процес утворення ціннісно-нормативної системи є досить складним і суперечливим: відбувається природний відбір тих, хто поділяє групові норми, і «відсіювання» тих, хто їх не визнає. Сформована група

зазвичай має чітку систему норм, дотримання яких є обов'язковим для всіх її членів. Чим більш згуртована група, тим суворіше вона контролює виконання норм і вимог, і тим гостріше може бути конфлікт у випадку їхнього порушення. Але не буває правил без виключень. Як і в суспільстві в цілому, так і в групі люди займають різні статусно-рольові, структурно-функціональні й інші позиції. Тому одні члени групи мають більше можливостей втекти від відповідальності за порушення норм, інші ж можуть стати “козлом відпущення” і відповідати як за свої, так і за чужі гріхи. Чим привабливіша група для індивіда, чим ближче йому групові цілі, тим більше він рахується з її нормами і вимогами [15].

Групові норми виконують життєво важливі для групи функції: забезпечують однаковість поведінки і сприяють координації діяльності; направляють, регулюють, контролюють і оцінюють поведінку групи; виконують функції інтеграції, упорядкування і збереження стабільності в групі; забезпечують передбачуваність поведінки членів групи; рятують людину від тривоги невизначеності; створюють індивідуальне образ кожної групи.

Групові норми є не єдиним регулятором внутрігрупового спілкування. У ході функціонування група виробляє свої традиції, свою систему й ієрархію цінностей, особливу мову внутрігрупового спілкування. Усе це являє собою визначену субкультуру, характерну тільки для тієї чи іншої конкретної групи. Існування групових норм у колективі може привести до конфліктів між окремою особистістю і групою, оскільки не завжди всі члени групи згодні з встановленими нормами. Але існує ще феномен конформізму, що означає пристосовництво до групи і її норм [27]. Говорячи про конформну поведінку, мають на увазі чисто психологічну характеристику позиції індивіда, щодо позиції групи, прийняття чи відкидання їм визначеного стандарту, думки, властивого групі, міру “підпорядкування” індивіда груповому тиску. Протилежними конформності поняттями є поняття незалежності, самостійності позиції, стійкості до групового тиску [20].

Конформність констатується там і тоді, де і коли фіксується наявність конфлікту між думкою індивіда і думкою групи, і подолання цього конфлікту на користь групи. Міра конформності – це міра підпорядкування групі, у тому

випадку, коли протиставлення думок суб'єктивно сприймалося індивідом як конфлікт. Розрізняють зовнішню конформність, коли думка групи приймається індивідом лише зовні, а на ділі він продовжує йому опиратися; і внутрішню, коли індивід дійсно засвоює думку більшості.

Коли група натискає на індивіда, а він опирається цьому тиску, демонструючи, на перший погляд, вкрай незалежну позицію, будь-що, заперечуючи всі стандарти групи, це і є випадок негативізму. Лише на перший погляд негативізм виглядає як крайня форма заперечення конформності. У дійсності негативізм не є справжня незалежність. Навпаки, можна сказати, що це є специфічний випадок конформності, так сказати, конформність навиворіт: якщо індивід ставить своєю метою за будь-яку ціну протистояти думці групи, то він фактично знову залежить від групи, тому що йому приходится активно продукувати антигрупову поведінку, антигрупову позицію бути прив'язаним до групової думки, але лише зі зворотним знаком. Тому негативізм не може бути інтерпретований як позиція, що протистоїть конформності. Такою позицією є незалежність, самостійність. Головною структурною ланкою в розвитку колективу, встановленні норм і санкцій проти порушників норм є лідери [8].

Внутрішньоколективні міжособистісні відносини являють собою результат складної взаємодії різних по своєму походженню і соціально-психологічній сутності підсистем відносин. Насамперед, це спеціально організована підсистема ділових відносин і спочатку виникаюча стихійно підсистема особистісних відносин. Факт розмаїтості типів, взаємних прихильностей і взаємних впливів на діяльність приводять до такого поняття, як психологічна сумісність. Це один з найважливіших факторів, що впливає на психологічний клімат у колективі. Психологічна сумісність визначається, як такий ефект сполучення людей, що дає максимальний результат діяльності при мінімальних психологічних «витрат» взаємодіючих осіб [20].

Якщо група прагне досягати високих результатів у спільній діяльності, витрачаючи при цьому значні психологічні та інші ресурси, це може свідчити про психологічну несумісність її членів і вказувати на несприятливий психологічний

клімат. Психологічна несумісність — це не лише відсутність спільних цінностей, дружнього зв'язку або неприйняття один одного, але й неможливість узгоджувати свої дії в критичних ситуаціях, а також різниця в реакціях, увазі, мисленні та інших характеристиках особистості, що можуть заважати ефективній співпраці.

Абсолютної сумісності між людьми не існує. Вона завжди залежить від конкретної діяльності чи взаємодії. Вищі рівні сумісності можуть впливати на нижчі, покращуючи загальний психологічний клімат групи. Наприклад, схожість цінностей може мінімізувати конфлікти, що виникають через різні смаки або рухові реакції. На сумісність та успіх спільної діяльності впливають спільні ідеологічні погляди, висока мотивація, оптимальні психофізіологічні якості, різнополярність психологічних особливостей (що дозволяє виділити лідера), самокритичність і терпимість до інших, а також ступінь автономності кожного учасника.

Конфлікти можуть виникати через індивідуальні риси особистості, які є унікальними для кожної людини і впливають на її реакцію на ситуації. Ці риси можуть бути пов'язані з нервовою системою, сприйняттям або емоціями. Вони визначаються як спонукальні чинники поведінки. Людину можна мотивувати до певної діяльності лише за наявності емоційних компонентів у психіці. Якщо одночасно діють непримиренні й рівноцінні мотиви, це може призвести до внутрішнього конфлікту [34].

Існують наукові дослідження, які показують різну чутливість, швидкість реакцій та способи сприйняття у людей із різними типами нервової системи. Реакція на особисті конфлікти залежить від соціального середовища, а способи їх вирішення й тривалість цього процесу варіюються у людей з різними типами особистості.

Таким чином, основна ознака виробничого колективу, що відрізняє його від інших груп, – це підпорядкованість спільній меті та завданням. Спільна соціально значима мета є важливою умовою перетворення групи на колектив. Важливо також, щоб ділові стосунки між учасниками сприяли досягненню цієї мети й відповідали нормам колективної етики [24].

Об'єктивні стосунки в будь-якій реальній групі відображаються в суб'єктивних міжособистісних взаєминах, які є предметом вивчення соціальної психології. Міжособистісні відносини виникають у результаті взаємодії людей у процесі спілкування. Неможливо уявити міжособистісні стосунки без внутрішніх протиріч. Іноді виникає антагонізм через наявність взаємовиключних цінностей, завдань і цілей, що може призвести до конфлікту. Соціальна значимість конфлікту залежить від тих цінностей, що лежать в основі міжособистісних взаємин.

Висновки до розділу 1

Теоретичний аналіз досліджуваної проблеми дозволяє зробити наступні висновки. Виникнення конфліктів, як правило, пов'язане з психологічними особливостями особистості, її поведінкою та незадоволеними потребами. Конфлікт являє собою зіткнення протилежних, несумісних одна з одною тенденцій у свідомості людини, а також у міжособистісних відносинах у групі.

Об'єктивні стосунки та зв'язки (залежність, підпорядкування, співпраця, взаємодопомога) закономірно виникають у будь-якій групі. Ці об'єктивні відносини відбиваються на суб'єктивних міжособистісних стосунках, що є предметом вивчення соціальної психології. Міжособистісні стосунки, як соціально-психологічні явища, виникають у результаті взаємодії людей у процесі спілкування. Важливо зазначити, що міжособистісні відносини не завжди можуть бути позбавлені внутрішніх протиріч. У деяких випадках можуть виникати конфлікти через антагонізм позицій, що відбиває наявність взаємовиключних цінностей, завдань або цілей. Ці розбіжності можуть обернутися взаємною ворожістю, що веде до міжособистісного конфлікту. Соціальна значимість конфлікту залежить від тих цінностей, які лежать в основі цих взаємин.

У виробничих колективах проявляються всі типові відносини, властиві групам. Однак слід враховувати, що виробничі колективи можуть мати різні рівні соціальної зрілості, що залежить від того, як суспільні норми й вимоги реалізуються у реальному спілкуванні. Кожен працівник перебуває в системі цілеспрямованих та

стихійних суспільних вимог. Сприятливе положення працівника в колективі позитивно впливає на розвиток його особистості та самореалізацію, а несприятливе положення, навпаки, може призводити до зниження впевненості у собі, виникнення недовіри до оточуючих і пасивності у роботі.

Тому проблема формування виробничого колективу зі здоровим психологічним кліматом є вкрай важливою у процесі виробництва. Вивчення особливостей прояву міжособистісних конфліктів у виробничих колективах є актуальним і важливим завданням для підвищення ефективності праці та поліпшення психологічного стану працівників.

РОЗДІЛ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ВИРОБНИЧОМУ КОЛЕКТИВІ

2.1 Методи і процедура експериментального дослідження

Мета дослідження: теоретичним та емпіричним шляхом визначити психологічні особливості міжособистісних конфліктів у виробничому колективі.

В процесі дослідження було висунуте **припущення** про те, міжособистісні конфлікти у виробничому колективі обумовлені низкою чинників, серед яких ми виділяємо соціометричну структуру виробничого колективу, а також індивідуально-психологічні характеристики працівників: внутрішньоособистісну конфліктність, агресивність, мотивацію до успіху, мотивацію уникнення невдач і мотивацію до афіліації

Для перевірки гіпотези були поставлені такі **задачі**:

1. З'ясувати рівень внутрішньогрупової конфліктності у виробничому колективі, дослідити соціометричні характеристики працівників та взаємозв'язок між ними.
2. Визначити особистісні характеристики працівників (внутрішньоособистісну конфліктність, агресивність, мотивацію до успіху, мотивацію уникнення невдач і мотивацію до афіліації) та встановити їх вплив на рівень внутрішньогрупової конфліктності у виробничому колективі.
3. Розробити програму соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі та визначити його ефективність.

Для вирішення поставлених завдань використовувався комплекс емпіричних методів: анкетування, спостереження, бесіда, соціометричне дослідження, психодіагностичні методики, методи математичної статистики. Діагностування глибини внутрішньогрупового конфлікту проводилася за допомогою методики О.М. Бандурка. Індивідуально-психологічні характеристик працівників

досліджувалися за допомогою методики діагностики особистісної конфліктності Є.П. Ільїна і П.А. Ковальова, методики дослідження рівня агресивності А. Басса та А. Даркі, методики дослідження мотивація афіліації А. Меграбяна, методики дослідження мотиву досягнення успіху та мотиву уникнення невдач Т. Елерса [11].

У дослідженні брали участь 45 працівників служби експлуатації ФІЛП «ВТП ПАВЛОГРАДВАНТАЖТРАНС» ПрАТ «ДТЕК ПАВЛОГРАДВУГІЛЛЯ» м. Павлоград. З них 40 жінок та 5 чоловіків у віці 30 – 50 років.

Для виявлення особливостей міжособистісної взаємодії та рівня конфліктності в колективі проводилося цілеспрямоване спостереження. Методи спостереження в психології – це систематизоване, цілеспрямоване сприйняття зовнішньої поведінки особистості з метою її аналізу та пояснення. Спостереження мало бути зосереджене не на зовнішній дії, а на її психологічному змісті.

В залежності від конкретних цілей дослідження проводилися індивідуальні бесіди з працівниками. Також проводилися бесіди з представниками адміністрації, під час яких були з'ясовані їхні уявлення щодо шляхів оптимізації міжособистісної взаємодії в колективі [9].

Для дослідження причин виникнення і розвитку конфліктів у виробничому колективі використовувалася анкета. Анкета складалася з шести відкритих питань, що не мали варіантів відповідей. Питання були спрямовані на виявлення конфліктних ситуацій, притаманних даному колективу, зокрема – на суб'єктивну оцінку членів колективу щодо виникнення конфліктів і динаміки їх розвитку. Анкета виглядала наступним чином:

1. Опишіть, які конфлікти найчастіше виникають у вашому колективі.
2. Через що, на вашу думку, виникають конфлікти у вашому колективі?
3. Хто винуватий у виникненні конфліктів?
4. Опишіть, як конфлікти відбиваються на житті колективу і на вашому самопочутті.
5. Чи є у вашому колективі конфлікти, що тривають роками? Якщо є, опишіть їх.
6. Кого б ви не хотіли бачити у своєму колективі? Перерахуйте.

Дані, отримані в результаті анкетного опитування, мають велике значення для аналізу конкретних конфліктних ситуацій у цьому колективі.

Діагностика глибини внутрішньогрупового конфлікту проводилася за допомогою експрес-оцінки, розробленої О.М. Бандуркою [28]. Ця методика дозволяє визначити, чи перебувають конфліктуючі сторони в жорсткій конфронтації, чи конфлікт виник випадково.

Для отримання кількісних характеристик взаємодій у групі використовувалася соціометрія [49]. Соціометричний експеримент проводився в груповій формі, в якому взяли участь 45 осіб. Цей колектив є постійним, оскільки в ньому не було кадрового відсіву протягом трьох років. Учасникам було представлено тему і мету дослідження, а також надано усну інструкцію. Всі учасники висловили бажання брати участь у експерименті.

В інструкції підкреслювалися такі моменти: кожен учасник заповнює свій аркуш самостійно, без консультацій з іншими і не міркуючи вголос. Учасники мали достатньо часу для обдумування відповідей. Під час дослідження в кімнаті не було сторонніх осіб. Учасникам була надана гарантія конфіденційності. Кількість виборів обмежувалася до п'яти. Учасники проявили інтерес до теми, обмірковуючи питання: «З ким би Ви хотіли працювати в парі?» та «З ким би Ви не хотіли працювати в парі?»

Ця методика є цінною, оскільки чітко відображає всі сформовані симпатії та антипатії в колективі. Завдяки їй можна визначити статус окремого члена колективу, а також виявити неформальних лідерів.

Методика оцінки ступеня особистісної конфліктності Є.П. Ільїна і П.А. Ковальова дозволяє діагностувати схильність суб'єкта до конфліктності як особистісну характеристику [28]. У цій методиці передбачена таблиця рівнів: дуже високий, високий, виражений, низький.

Методика А. Басса та А. Даркі використовувалася для діагностики агресивності як характеристики особистості [51]. Вони розділили поняття агресії та ворожості, визначивши ворожість як «реакцію, що викликає негативні почуття й оцінки людей та подій».

При створенні свого опитувальника, що диференціює прояви агресії та ворожості, А. Басс виділив наступні види реакцій: фізична агресія – використання фізичної сили проти іншого; непряма агресія – агресія, що манівцем спрямована на іншу особу; агресія без чіткої мети; роздратування – готовність до прояву негативних почуттів за найменшого порушення; негативізм – опозиційна поведінка, від пасивного опору до активного протесту проти звичаїв і законів; образа – ненависть до суспільства та оточуючих за реальні й уявні образи; підозрілість – від недовіри до людей до впевненості, що інші планують завдати шкоди; вербальна агресія – вираження негативних почуттів через слова; почуття провини – переконання суб'єкта в наявності негативних якостей, що може призводити до аутоагресії. Опитувальник складається з 75 тверджень, що оцінюються по восьми вищезгаданих шкалах. Нормою агресивності є величина її індексу, рівна 21 ± 4 , $6,5 - 7 \pm 3$.

Для діагностики мотивації афіліації використовувалася методика А. Меграбяна в модифікації М. Ш. Магомед-Емінова [51]. Афіліація (від англ. *affiliate* – приєднуватися) визначається як соціальний мотив, що спонукає до взаємодії на основі взаємно привабливих, збагачених дружніх відносин. Метою афіліації є створення довірливого зв'язку, в якому кожен партнер ставиться до іншого з приязню, підтримує та симпатизує одне одному.

Афіліативні відносини можуть виникати як між знайомими, так і незнайомими людьми. Афіліація проявляється у прагненні підтримувати міжособистісні стосунки з позитивними емоційними станами, що вимагає певного рівня комунікативних навичок і особистісних рис, які дозволяють насолоджуватися спілкуванням. Кожній людині потрібні позитивні взаємовідносини, проте не завжди вдається їх налагодити. Причинами можуть бути невпевненість у собі, відсутність віри в можливість досягнення успіху, що призводить до страху бути відкинутими іншими.

Відповідно, існують два різних мотиви, пов'язані з афіліацією: мотив прагнення до прийняття та мотив страху бути відкинутим.

Тест на визначення мотивації афіліації складається з двох шкал: прагнення до прийняття (ПП) та страху бути відкинутим (СВ) і містить 60 тверджень, що стосуються різних рис характеру, думок і почуттів у певних життєвих ситуаціях. За шкалою ПП оцінюються очікування індивіда щодо позитивного результату у налагодженні міжособистісних стосунків, а за шкалою СВ – негативні очікування.

Оцінка результатів проводиться шляхом підрахунку кількості відповідей, що відповідають ключу для кожної шкали. Загальна сума балів за шкалою ПП є показником рівня прагнення до прийняття, а за шкалою СВ – показником рівня страху бути відкинутим. Рівні вираженості ПП та СВ: високий рівень – від 21 до 30 балів; середній рівень – від 11 до 20 балів; низький рівень – від 0 до 10 балів. Якщо сума балів за шкалою ПП перевищує суму балів за шкалою СВ, то у випробуваного діагностується прагнення до афіліації; якщо ж навпаки, це свідчить про виражений мотив страху бути відкинутим.

Особливості формування мотивації досягнення успіху визначалися за методикою Т. Елерса [28]. Т. Елерс включив мотив досягнення успіху до переліку людських потреб і визначив його як здатність долати перешкоди та досягати високих результатів, перевершуючи власні попередні досягнення. На думку автора, мотив досягнення успіху полягає у прагненні перевершити себе та досягти кращих результатів, проявляючи загальну схильність до покращення результатів у всіх сферах діяльності та бажанні відчувати успіх у значущій для людини справі.

Для вивчення мотивації уникнення невдач також була використана методика Т. Елерса [28]. Мотив уникнення невдач, за визначенням Елерса, є сформованим механізмом психіки, спрямованим на запобігання помилкам і невдачам будь-якими засобами. Потреба уникати невдач з'являється через негативні емоційні переживання, внутрішні конфлікти, що виникають на основі минулого досвіду невдач і страху зазнати неуспіху в майбутній діяльності. Для осіб, у яких переважає мотив уникнення невдач, основною метою є уникнути помилок у важливих для них справах, навіть якщо це потребує змінити або знизити початкові цілі.

Визначення переважаючої мотиваційної орієнтації дозволяє зрозуміти основний тип регуляції діяльності співробітників. Використання цих

психологічних методик і статистичного аналізу дає змогу перевірити висунуті гіпотези та досягти цілей дослідження.

2.2. Показники внутрішньогрупової конфліктності та міжособистісних стосунків у виробничому колективі

Для дослідження причин виникнення та розвитку конфліктів у виробничому колективі була використана анкета.

Аналіз анкетних даних показав, що основними джерелами конфліктів є невміння приймати чужу думку, суперечки щодо робочих питань і взаємні образи. Водночас усі члени колективу розуміють, що конфлікти негативно впливають на їхнє життя, продуктивність роботи та загальний стан.

Для визначення ступеня внутрішньогрупового конфлікту в колективі застосовувалась методика експрес-оцінки, розроблена О.М. Бандуркою. Цей метод допомагає з'ясувати, чи перебувають конфліктуючі сторони в жорсткій протидії одна до одної, чи конфлікт виник випадково [39].

Відповідно до методики, рівень глибини внутрішньогрупового конфлікту склав 36,64, що є показником низького рівня внутрішньогрупового конфлікту.

За результатами тестування, 10% опитаних вважають, що сторони конфлікту перебувають у стані жорсткої конфронтації. Вони переконані, що керівник має взяти на себе роль судді та використати адміністративні заходи для вирішення ситуації.

Половина опитаних (50%) вказали, що у стосунках між конфліктуючими сторонами є коливання, і керівник повинен виступити в ролі консультанта, використовуючи психологічні методи для вирішення конфлікту.

Ще 40% учасників вважають, що конфлікт є випадковим, і керівник може обмежитися лише виховним впливом на учасників конфлікту.

Соціометричний експеримент був спрямований на діагностику емоційних зв'язків, тобто взаємних симпатій між членами групи, а також на оцінку рівня згуртованості або роздробленості колективу. Цей метод дозволяє отримати миттєве

уявлення про динаміку внутрішньогрупових відносин, що може бути використано для подальшого перегляду структури груп, зміцнення їхньої згуртованості та підвищення ефективності спільної діяльності.

Соціометричний статус визначається числом отриманих виборів. Випробувані можуть бути віднесені залежно від отриманих виборів до однієї з 4-х статусних категорій: 1) зірка: 5 і більше виборів; 2) переважні: 3–4 вибору; 3) зневажені: 1–2 вибору; 4) знехтувані: 0 виборів.

Для отримання статусу кожного випробуваного використовувалася наступна формула: $S_t = \frac{R}{N-1}$, де S_t – статус випробуваного, R – кількість отриманих випробуваним виборів, N – кількість випробуваних, які приймали участь у експерименті.

Середнє число виборів, які може отримати випробуваний в результаті соціометричного експерименту рахується за формулою: $m = \frac{R}{N}$, де m – середнє число виборів для одного випробуваного, R – загальне число соціальних виборів, N – кількість випробуваних, які приймали участь у експерименті. Результати соціометричного експерименту представлені у виді соціоматриць (див. додаток А,Б).

Ми використовували соціометричний метод з метою вивчення міжособистісних стосунків в колективі, а також для обчислення індексу внутрішньогрупової симпатії на підставі отриманих даних. Індекс внутрішньогрупової симпатії ми виявляли по формулі $IVC = \frac{\sum_+ - \sum_-}{n(n-1)}$, де

IVC – це індекс внутрігрупової симпатії,

n – це кількість членів бригади,

\sum_+ – сума позитивних оцінок отриманих кожним членом бригади.

\sum_- – сума негативних оцінок отриманих кожним членом бригади.

Результати соціометричних досліджень в колективі працівників представлені в таблиці 2.1.

Особливості прояву змінних соціометрії у виробничому колективі

Змінні	показник
Кількість позитивних виборів	13,68
Кількість негативних виборів	6,49
Індекс внутрігрупової симпатії	0,08

Дані соціометричних даних (таблиця 2.1) свідчать, що показники позитивного вибору переважають показники негативних виборів. Це дає нам можливість зробити висновок: високий рівень прийняття інших в колективі пов'язаний із низьким показником внутрігрупової конфліктності.

Кількісний і якісний аналіз дозволив розділити досліджуваних групи за статусними категоріями. Результати розподілу членів виробничого колективу за статусними категоріями представлені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Результати соціометричного дослідження серед працівників виробничого колективу

Статусна категорія	Кількість виборів	Кількість	%
«зірка»	5 і більше виборів	3	6,7
«переважні»	3–4	36	80
«зневажені»	1–2	5	11,1
«знехтувані»	0 виборів.	1	2,2

З даних таблиці 2.2 видно, що в колективі виявлено одна особа (2,2%) із статусом знехтуваного. Його колеги відкидають через «замкнутість», «безвідповідальність», «непорядність».

У підгрупу «зневажених» увійшли 5 осіб (11,1%), які отримали 1-2 вибори. Їх колеги виявляли байдужість до цих учасників, що свідчить про низький інтерес до них у колективі.

Підгрупа «переважних» складалася з 36 осіб (80%), які отримали 3-4 вибори. Аналізуючи обґрунтування виборів, можна зробити висновок, що ці працівники набрали значну кількість голосів завдяки своїм успіхам у професійній діяльності та комунікативним навичкам. Під час спостережень за ними було виявлено високий рівень розвитку навичок ефективної міжособистісної взаємодії.

Підгрупу «зірок» сформували 3 особи (6,7%), які отримали максимальну кількість балів (5 і більше виборів). Більшість колег дала їм позитивні характеристики. Спостереження за їхньою роботою показало, що ці люди здатні швидко планувати спільну діяльність, розподіляти обов'язки, контролювати їх виконання, а також виявляють врівноваженість і відкритість у взаємодії з іншими. Графічно результати соціометричного дослідження представлені на рис 2.1.

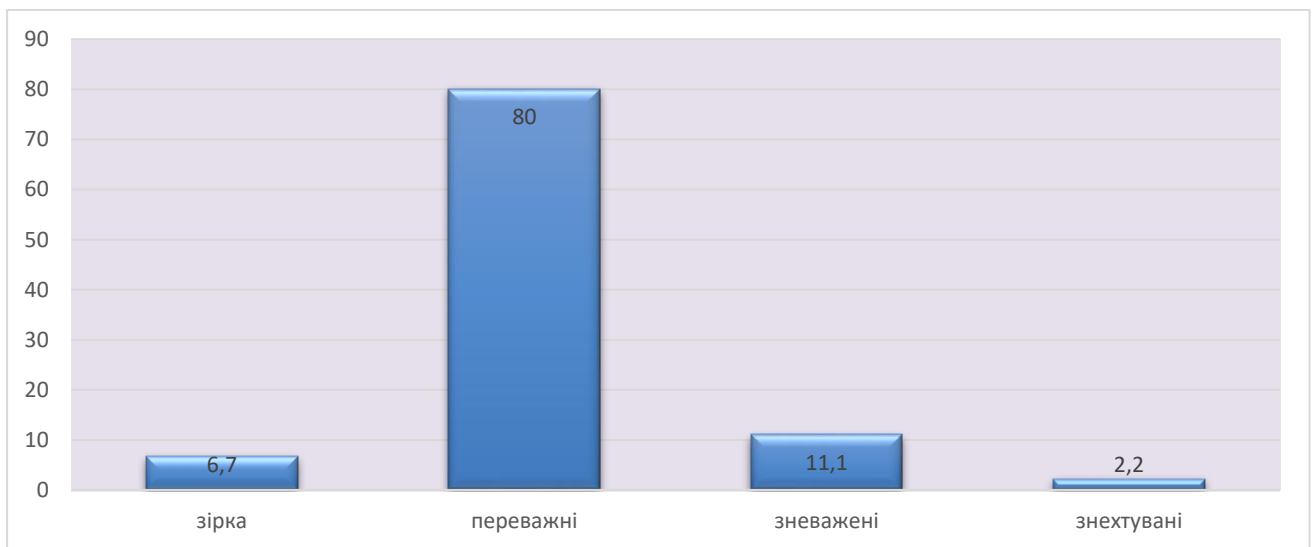


Рис. 2.1. Результати соціометричного дослідження серед працівників.

Групова згуртованість – надзвичайно важливий параметр, що показує ступінь інтеграції групи, її зімкнення в єдине ціле. Згуртованість колективу виявляється, за формулою: $KB = \frac{R_i}{R} \cdot 100\%$, де KB – коефіцієнт взаємності, R – загальне число виборів, R_i – число взаємних виборів. Отже, коефіцієнт взаємності, а тобто згуртованість виробничого колективу дорівнює 56, 9%. Колектив досить сформований.

2.3. Характеристики індивідуально-психологічних властивостей працівників

Для виявлення рівня конфліктності особистості використовувалася методика Є.П. Ільїна і П.А. Ковальова. Результати дослідження показали, що рівень особистісної конфліктності досліджуваних становить 37,12, що свідчить про низький рівень вияву конфліктності серед працівників.

Кількісний і якісний аналіз дозволив розділити досліджуваних групи на рівні за ступенем вияву особистісної конфліктності, що може бути виражено графічно на рис 2.2.

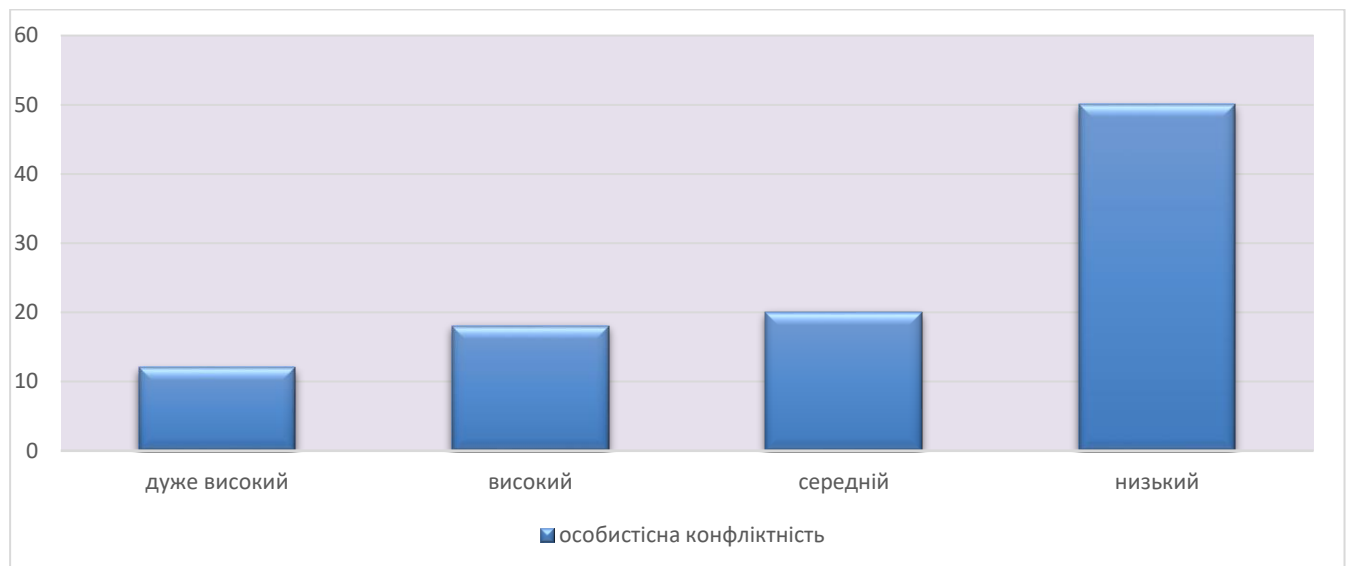


Рис. 2.2. Розподіл досліджуваних на рівні за ступенем вияву показника особистісної конфліктності за методикою Є.П. Ільїна і П.А. Ковальова

Аналіз отриманих даних показав, що у групі 12% досліджуваних мають високий рівень внутрішньої конфліктності особистості, 18% – дуже високий, а 20% – виражений рівень конфліктності. Водночас 50% учасників демонструють низький рівень особистісної конфліктності. Це дозволяє стверджувати, що загальний низький рівень внутрішньогрупової конфліктності в колективі безпосередньо пов'язаний із низьким рівнем особистісної конфліктності більшості його членів.

Результати дослідження рівня агресивності за методикою А. Басса та А. Даркі наведені у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

**Показники агресивності та ворожості досліджуваних за методикою
А. Басса та А. Даркі**

Змінні	Показники
Фізична агресія	53,32
Вербальна агресія	69,04
Непряма агресія	67,32
Негативізм	79,86
Дратівливість	63,48
Підозрілість	64,32
Образа	63,08
Провина	55,64
Індекс агресивності	62,72
Індекс ворожості	61,80

Як свідчать дані таблиці 2.3, серед досліджуваних найбільш високі значення мають показники негативізму, вербальної та непрямой агресії; за ними розташовані показники дратівливості, підозрілості; показники фізичної агресії, провини займають останні рангові місця.

Кількісний і якісний аналіз дозволив розділити досліджуваних групи на рівні за ступенем прояву агресивності і ворожості. Розподіл досліджуваних за рівнем вияву агресивності представлено на рис. 2.3.

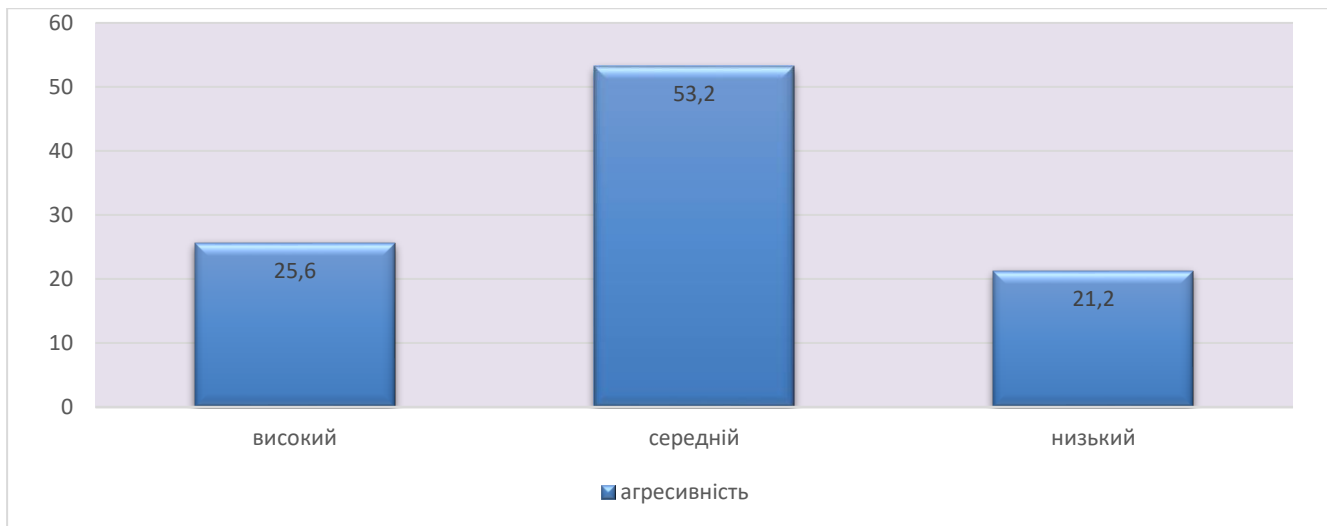


Рис. 2.3. Розподіл досліджуваних за рівнем вияву показників агресивності за методикою А. Басса та А. Даркі

Дані рис. 2.3 свідчать, що в групі високий рівень агресивності мають 25,6% досліджуваних, середній рівень агресивності мають 53,2%, низький рівень агресивності мають 21,2%.

Розподіл досліджуваних за рівнем вияву ворожості представлено на рис. 2.4.



Рис. 2.4. Розподіл досліджуваних на рівні за ступенем прояву показників ворожості за методикою А. Басса та А. Даркі

Дані рис. 2.4 свідчать, що в групі високий рівень ворожості мають 24,9% досліджуваних, середній рівень ворожості мають 54,9 % низький рівень – 20,2 %.

Таким чином, найбільш високі значення мають показники негативізму, вербальної та непрямой агресії; за ними розташовані показники дратівливості,

підозрілості; показники фізичної агресії, провини займають останні рангові місця. Індекси агресивності і ворожості працівників представлені на середньому рівні.

Проаналізуємо результати, отримані нами при вивченні мотивації досягнення успіху та мотивації уникнення невдач працівників за методиками Т. Елерса. Ми отримали наступні дані, які внесені до табл. 2.4.

Таблиця 2.4.

Показники мотивації досягнення успіху працівників за методикою Т. Елерса

Рівні	Кількість випробуваних	%
Дуже високий	2	4,4
Високий	23	51,1
Середній	19	42,3
Низький	1	2,2

Згідно з результатами дослідження, 4,4% працівників мають дуже високий рівень мотивації досягнення успіху, 51,1% – високий рівень. Це свідчить про те, що ці працівники прагнуть досягати значущих результатів і успіху в діяльності. Вони демонструють наполегливість у досягненні цілей, правильно виконують завдання та орієнтуються на отримання потрібного результату. Такі люди готові ризикувати, рідше потрапляють у нещасні випадки, завжди прагнуть бути першими та майже не допускають помилок у роботі.

Встановлено також, що 42,3% досліджуваних мають середній рівень мотивації досягнення успіху. Вони не завжди активно намагаються досягти успіху в ситуаціях, коли завдання складні, а шанси на успіх невеликі.

У 2,2%, тобто у одного досліджуваного мотивація досягнення успіху знаходиться на низькому рівні. Це свідчить про його байдужість до власних досягнень і відсутність наполегливості в роботі. Такі робітники зазвичай досягають скромних результатів і при невдачах часто відмовляються від поставлених цілей.

Таким чином, загальний рівень мотивації досягнення успіху серед працівників є переважно високим.

Перейдемо до розглядання результатів, отриманих при дослідженні мотивації уникнення невдач, котрі представлені в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Показники мотивації уникнення невдач працівників за методикою Т. Елерса

Рівні	Кількість випробуваних	%
Дуже високий	-	
Високий	1	2,2
Середній	35	77,8
Низький	9	20

Ми виявили, що серед працівників відсутній дуже високий рівень мотивації уникнення невдач, а високий рівень має лише 2,2% досліджуваних. Це свідчить про те, що їх діяльність мотивується бажанням уникнути неприємностей чи покарань (наприклад, неотримання зарплати). Вони мислять за принципом: «Якщо я цього не зроблю, мене чекають неприємності або покарання». Для них головним є не інтерес до роботи чи прагнення самоствердитися, а уникнення можливих невдач.

Діагностовано також, що 77,8% працівників мають середній рівень мотивації уникнення невдач, що вказує на те, що в загрозованих ситуаціях, які можуть підірвати їхній престиж, вони схильні уникати таких обставин і намагатися не зазнати невдач.

Низький рівень мотивації уникнення невдач демонструють 20% працівників, що свідчить про те, що у них переважає прагнення досягти успіху, а не уникнути невдач. Вони ставлять перед собою мету і здатні її досягти, незважаючи на труднощі.

Отже, мотивація уникнення невдач серед працівників переважно знаходиться на середньому та низькому рівнях. Результати дослідження мотивації досягнення успіху та мотивації уникнення невдач працівників за методиками Т. Елерса представлені графічно на рисунку 2.5, та рисунку 2.6.



Рис. 2.5. Розподіл досліджуваних на рівні за ступенем вияву показника мотивації досягнення успіху за методикою Т. Елерса



Рис. 2.6. Розподіл досліджуваних на рівні за ступенем вияву показника мотивації уникнення невдач за методикою Т. Елерса

Результати дослідження мотивації досягнення успіху та уникнення невдач показують, що більшість працівників мають більш виражене прагнення досягти успіху, ніж уникнути невдач.

У процесі вивчення двох ключових мотивів, що входять до структури мотивації афіліації – прагнення до прийняття та страху відкидання, за методикою А. Меграбяна, були отримані наступні дані, які представлені в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6.

Виразність рівня мотивації афіліації працівників за методикою А.**Меграбяна**

Рівні	Прагнення до прийняття		Страх відкидання	
	Кількість випробуваних	%	Кількість випробуваних	%
Високий	18	40	26	57,8
Середній	27	60	10	22,2
Низький		-	9	20

Згідно з таблицею 2.6, у більшості досліджуваних (60%) мотив «прагнення до прийняття» знаходиться на середньому рівні. Це свідчить про те, що в певних ситуаціях ці працівники можуть бажати залишатися на самоті або відчувати недовіру до відкритого вираження емоцій. Однак, загалом їм приємно перебувати в колективі. Лише 40% працівників мають високий рівень афіліації, що означає, що вони легко встановлюють стосунки з колегами і отримують задоволення від спілкування. Низький рівень афіліації не був виявлений.

Щодо мотиву «страх відкидання», більшість працівників (57,8%) мають високий рівень виразності цього мотиву. Це свідчить про те, що вони уникають незнайомих соціальних ситуацій, важко сприймають критику, відчують тривогу через можливість бути непотрібними або негативні висловлювання колег. Їм також важко просити допомогу через страх відмови. Встановлено також, що 22,2% працівників мають середній рівень страху відкидання, що вказує на здатність справлятися з напругою та невпевненістю в спілкуванні, хоча вони все ж відчують труднощі в нових колективах через свою сором'язливість і скромність. У той же час 20% працівників демонструють низький рівень страху відкидання. Вони впевнені в доброзичливості своїх колег, отримують від них підтримку, увагу і позитивне ставлення, що дозволяє їм відкрито обговорювати свої проблеми і легко спілкуватися в колективі.

Результати дослідження мотивації афіліації працівників за методикою А. Меграбяна представлені графічно на рисунку 2.7, та рисунку 2.8.



Рис. 2.7. Розподіл досліджуваних на рівні за ступенем прояву показника прагнення до прийняття за методикою А. Меграбяна



Рис. 2.8. Розподіл досліджуваних на рівні за ступенем прояву показника страх відкидання за методикою А. Меграбяна

Результати дослідження мотивації афіліації працівників дозволяють зробити висновок про те, що у більшості з них показник страх відкидання має високий рівень прояву.

Отже, результати дослідження показують, що рівень внутрішньогрупової конфліктності в колективі є низьким. Аналіз соціометричних змінних свідчить про домінування позитивних характеристик над негативними. Діагностовано низький

рівень особистісної конфліктності серед досліджуваних, а рівень особистісної агресивності та ворожості знаходиться на середньому рівні. Мотивація досягнення успіху серед працівників представлена на високому рівні, тоді як мотивація уникнення невдач перебуває на середньому рівні з тенденцією до низького. Прагнення до прийняття проявляється на середньому рівні, а страх відкидання — на високому рівні

2.4. Аналіз чинників внутрішньогрупової конфліктності у виробничому колективі

Результати вивчення зв'язку показника рівня внутрішньогрупової конфліктності соціометричними змінними, а також показниками ступеня конфліктності особистості, агресивності, ворожості, мотиву досягнення успіху, мотиву запобігання невдач, мотивації афіліації представлені в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7.

Взаємозв'язок соціометричних змінних, показників індивідуально-психологічних властивостей із загальним рівнем внутрішньогрупової конфліктності

Результати	Коефіцієнт кореляції	Рівень значущості
Кількість позитивних виборів	$r = 0,37$	0,05
Індекс внутрішньогрупової симпатії	$r = 0,39$	0,05
Ступінь конфліктності особистості	$r = 0,39$	0,05
Показники агресивності	$r = 0,21$	—
Показники ворожості	$r = 0,26$	—
Мотивація досягнення успіху	$r = 0,31$	0,05
Мотивація запобігання невдач	$r = 0,24$	—

Прагнення до прийняття	$r = 0,26$	—
Страх відкидання	$r = -0,37$	0,05

Результати кореляційного аналізу дозволили зробити наступні висновки. Рівень внутрішньогрупової конфліктності (як показник позитивного психологічного клімату) тісно пов'язаний з тим, як члени групи оцінюють один одного, тобто з соціометричними змінними, такими як кількість позитивних виборів та високий рівень індексу внутрішньогрупової симпатії. Таким чином, частина нашої гіпотези, що важливим фактором внутрішньогрупової конфліктності є соціометрична структура колективу, підтвердилась.

Також, на основі результатів емпіричного дослідження, ми можемо стверджувати, що немає залежності між рівнем внутрішньогрупової конфліктності та такими особистісними характеристиками, як агресивність і ворожість. Однак встановлено статистично значущу залежність рівня внутрішньогрупової конфліктності (на рівні 0,05) від особистісної конфліктності, мотивації досягнення успіху, а також мотивації афіліації (страху відкидання).

Між рівнем внутрішньогрупової конфліктності та особистісною конфліктністю й мотивацією досягнення успіху існує пряма залежність. У той же час між рівнем внутрішньогрупової конфліктності та показником страху відкидання виявлено зворотну залежність. Це означає, що відсутність конфліктів та підтримка позитивного психологічного клімату в колективі обумовлені позитивними міжособистісними стосунками, а також такими особистісними характеристиками працівників, як низький рівень особистісної конфліктності, висока мотивація досягнення успіху, низька мотивація уникнення невдач і перевага прагнення до прийняття над страхом відкидання в структурі афіліаційної спрямованості.

Таким чином, отримані емпіричні дані частково підтверджують нашу гіпотезу про наявність зв'язку між внутрішньогруповою конфліктністю та особистісними характеристиками.

Висновки до розділу 2

Для вирішення завдань емпіричної частини дослідження використовувався комплекс методів, що включав анкетування, спостереження, бесіди, соціометричне дослідження, психодіагностичні методики та методи математичної статистики. Зокрема, для діагностики глибини внутрішньогрупового конфлікту було застосовано методику О.М. Бандурки. Особистісні властивості працівників вивчали за допомогою методик дослідження ступеня конфліктності особистості Є.П. Ільїна та П.А. Ковальова, дослідження рівня агресивності А.Басса та А.Даркі, а також мотиваційних методик А. Меграбяна та Т. Елерса.

Емпіричне дослідження виявило такі результати: конфлікти у колективі найчастіше виникають через відсутність навичок погоджуватися з іншими думками, виробничі суперечки та особисті образи. Глибина внутрішньогрупового конфлікту в колективі має низький рівень прояву. Соціометричні показники свідчать про перевагу позитивних виборів над негативними, а рівень згуртованості колективу є високим.

Половина працівників має низький рівень особистісної конфліктності, агресивність та ворожість перебувають на середньому рівні. Мотивація досягнення успіху у працівників виявилася високою, тоді як мотивація уникнення невдач перебуває на середньому та низькому рівнях. Мотив «прагнення до прийняття» переважає на середньому рівні, а мотив страху відкидання є високим.

Кореляційний аналіз виявив закономірності між рівнем внутрішньогрупової конфліктності та соціометричними змінними, особистісними характеристиками (особистісною конфліктністю, мотивацією досягнення успіху та мотивацією афіліації). Було визначено пряму залежність між внутрішньогруповою конфліктністю і мотивацією досягнення успіху та конфліктністю особистості, а також зворотну залежність із мотивом страху відкидання.

На основі отриманих даних був розроблений соціально-психологічний тренінг, спрямованого на оптимізацію міжособистісних стосунків у виробничому

колективі, що включає роботу над покращенням комунікаційних навичок, зменшенням конфліктів та розвитком позитивного психологічного клімату.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ У ВИРОБНИЧОМУ КОЛЕКТИВІ

3.1. Теоретичні підстави та зміст соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі

Соціально-психологічний тренінг (СПТ) є однією з найбільш ефективних форм психологічного впливу на особистість, особливо в контексті групової психокорекційної роботи. СПТ базується на активних методах групової взаємодії, а його основною метою є розвиток навичок спілкування та створення умов для оптимізації міжособистісних відносин. Ця практика охоплює різноманітні методичні форми, зокрема відео-тренінги, рольові ігри, груповий аналіз самооцінок та невербальні методики, які сприяють розвитку емоційної та соціальної компетентності.

Важливо зазначити, що в сучасній психології є значна кількість літератури, присвяченої теоретичним та прикладним аспектам СПТ, написана такими авторами, як Е. Берн, Л.А. Петровська, К. Роджерс, В.В. Рибалка та іншими. Їхні дослідження підтверджують важливість активних методів групової роботи для покращення міжособистісних стосунків у виробничих колективах [15].

Основна мета тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у колективах включає: розвиток ефективних комунікативних навичок; формування толерантного ставлення до колег; опанування вміння конструктивно вирішувати конфліктні ситуації.

Такий тренінг спрямований на покращення психологічного клімату в колективі, зменшення рівня конфліктності та підвищення згуртованості працівників, що безпосередньо впливає на їх продуктивність і якість робочого процесу.

Основна мета тренінгу визначила наступні завдання:

1. Розвиток емоційної сфери: Формування навичок розпізнавання, називання і вираження власних емоцій, а також розуміння емоцій інших людей.

2. Формування навичок встановлення контактів: Відпрацювання вмінь налагоджувати ефективні міжособистісні стосунки в колективі.
3. Закріплення впевненості у собі: Підвищення самооцінки та розвиток особистісної впевненості під час взаємодії з іншими.
4. Розвиток уміння слухати та розуміти інших: Поліпшення комунікативних навичок, зокрема активного слухання та емпатії.
5. Навчити стримувати свої агресивні вияви: Опановування навичок управління емоціями, зокрема агресією, для досягнення більш конструктивної взаємодії.
6. Одержання знань щодо конструктивного відстоювання своєї позиції: Навчання технікам асертивної поведінки, що дозволяють відстоювати власні думки без конфліктів.
7. Формування позитивного ставлення до колег. Підтримка доброзичливої атмосфери в колективі через розвиток взаємоповаги та толерантності.

Ці завдання спрямовані на покращення міжособистісних стосунків у колективі та створення комфортного психологічного клімату для співробітників [11].

Етапи роботи тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі:

1. Розвиток емоційної сфери працівників та вмінь керувати емоціями. На цьому етапі учасники знайомляться з різними емоціями, вчать їх розпізнавати, правильно називати і виражати. Впроваджуються вправи на розвиток емоційної саморефлексії та емоційного інтелекту. Практикуються техніки управління емоціями, особливо у стресових та конфліктних ситуаціях.
2. Зниження рівня агресивності. На цьому етапі учасники вчать ідентифікувати агресивні тенденції у своїй поведінці. Впроваджуються техніки релаксації та управління агресією, зокрема методи стримування агресивних реакцій. Учасники отримують інструменти для заміщення агресивних реакцій більш конструктивною поведінкою.

3. Формування комунікативних навичок. На цьому етапі акцент робиться на розвиток ефективної комунікації, вміння слухати та зрозуміло висловлювати свої думки. Практикуються активне слухання, вербальна і невербальна комунікація. Учасники вчаться будувати позитивні міжособистісні стосунки, створюючи довіру та взаємоповагу у колективі.

4. Формування навичок знаходити конструктивний вихід з конфліктної ситуації. Учасники вивчають стратегії управління конфліктами, включаючи техніки асертивної поведінки. Опрацьовуються навички знаходження компромісів і конструктивного вирішення конфліктів без ескалації ситуацій. Здійснюється моделювання конфліктних ситуацій для практики ефективної взаємодії та пошуку виходу з них.

Ці етапи допоможуть працівникам не лише покращити взаємодію в професійному середовищі, а й знизити рівень конфліктності та поліпшити психологічний клімат у колективі. Основна стратегія групового корекційного процесу полягає в інтеграції когнітивних, афективних і поведінкових аспектів [14]. Це реалізується за допомогою особистісно-орієнтованої реконструктивної психотерапевтичної корекції, групового соціально-психологічного тренінгу та активного соціально-психологічного навчання в психолого-педагогічній практиці, що визначається наступним чином:

Кожне заняття розпочинається психогімнастичними вправами, у виборі та виконанні яких необхідно керуватися відповідними методичними рекомендаціями які б спрямовувалися:

1. Стимулювання активної та співпраці в груповій роботі кожного учасника за допомогою вербалізації свідомих настанов на заняття. Це включає налаштування на активну співпрацю з іншими членами групи, підкреслення особистого внеску в кінцевий колективний результат та відповідальності за нього. У цьому контексті учасники можуть висловлювати побажання, такі як: «Сьогодні прагну бути більш активною і уважно слухати думки інших», «Старатимуся не ображатися на конструктивну критику», «Намагатимуся зрозуміти підтекст наших дій». «Налаштовуюсь на розуміння інших».

2. Інтенсифікація відчуття згуртованості шляхом передачі предмета по колу з позитивним вербальним підкріпленням. Це включає висловлення вголос чогось приємного про себе та про сусіда зліва (або справа); на підтримування спокійного загального фону настрою шляхом промовляння вголос, під час рівного, глибокого дихання, певних фраз («У будь-якому випадку буду стриманою», «Ніщо не виведе мене з рівноваги», «Триматимуся спокійно і впевнено») та інше.

На заняттях, які передбачали проведення тематично-центрованих дискусій, необхідно акцентувати увагу на сюжетах, що містять означені вище чинники виникнення психологічних проблем у членів корекційної групи. Для групового обговорення пропонувати, зокрема, такі теми, як: «Характер і поведінка в екстремальних ситуаціях», «Особистість в конфлікті», «Внутрішньо-особистісний конфлікт», «Особистість, стиль її спілкування та міжособистісні стосунки» тощо [21].

На актуальних для учасників заняття проблемах зосереджувати увагу й під час вільних дискусій, зокрема:

- 1) готовність до обговорення в групі тем, які слугують тією чи тією формою відображення типових для членів групи особистісних конфліктів у системі особистісних відношень та ціннісних орієнтацій;
- 2) активність кожного учасника у висловленні своїх власних позицій стосовно обговорюваних питань;
- 3) особливості «компенсаторно-захисного» реагування;
- 4) рівень міжособистісного співробітництва та взаємної підтримки членами групи один одного.

Усі помічені феномени згаданого вище плану необхідно піддавати груповому аналізу, на якому визначати рівень розуміння суті порушених проблем, навички їх самостійного розв'язання, потреби у зовнішній підтримці тощо.

Побудова занять рольового тренінгу повинна ґрунтуватися на виборі сюжетів, близьких за змістом до виявлених на стадії попередньої психодіагностики конфліктних ситуацій, що визначилися як типові для обстежених працівників [29]. Репертуар рольових ігор можуть складати:

1) сюжети, які відображували конфлікти з особами протилежної статі: типи реагування на відмову партнера по спілкуванню у наданні якоїсь допомоги чи підтримки (наприклад, у підготовці до виробничих звітів, в підготовці святкування дня народження), реагування на ігнорування, на жарт, на кепкування, насмішки тощо;

2) сюжети, які відображували конфлікти з посадовими особами: реагування на зауваження з приводу невиконаного завдання, форми відповіді на агресію, зізнання у припущених помилках в роботі (навчанні), термінове звернення в той час, коли посадова особа дуже зайнята справами та інше;

3) сюжети, які відображували конфлікти з колегами: інформування партнера по спілкуванню про мимовільно нанесену ним глибоку образу, форми вираження прихильності до колеги, висловлення вдячності за підтримку, реагування на агресивний стиль спілкування, реагування на обман, відпрацювання форм висловлювання відмови тощо;

4) сюжети з екстремальними ситуаціями: виконання термінової роботи тоді, коли у розпорядженні обмаль часу, швидке прийняття альтернативного рішення в ситуаціях обмеженого вибору, виконання інтенсивної та монотонної діяльності.

Психорелаксація на завершальній фазі корекційного заняття, повинна здійснюватися у відповідності з існуючими рекомендаціями і передбачати автоматизацію навичок устанавлення ритму дихання, серцебиття, м'язового розслаблення, зняття психоемоційної напруженості, налаштування на активну діяльність та оптимістичний настрій (індивідуально для кожного учасника корекційної групи розроблялися формули психологічного самонавіювання для використання їх в стані м'язової релаксації) [20].

Організація занять: тренінги проводяться один раз на тиждень по 1,5 години.

Методика проведення тренінгу передбачає, що під час занять слід забезпечити індивідуальний підхід до кожного учня, навіть у групових активностях.

При підборі і розробці психологічних ігор та вправ ми використали матеріали таких авторів, як Дж. Рейнуотер, В. Сатір, К. Фопель, Р. Шнайдер, В. Оклендер, Т. С. Яценко, С. Занюк, а також власні напрацювання.

Тренінг охоплював різноманітні психологічні методи, серед яких: релаксація, аутотренінг, формування позитивних психологічних установок, ароматерапія, логотерапія, застосування аудіозаписів та ритуал прощання.

Аутогенне тренування (від грец. *autos* – сам, *genos* – походження) сприяє розвитку м'язової релаксації, самонавіяння, концентрації уваги та контролю над мимовільною розумовою діяльністю, що підвищує ефективність важливих завдань для учасників [13]. До методів аутогенного тренування належать релаксація, спрямована увага та психологічні установки. Релаксація (від лат. *relaxatio* – зменшення напруги) викликає стан спокою, який виникає після зняття напруги від фізичних зусиль або сильних емоцій. Особливо корисні методи релаксації після виконання відповідальних завдань або в стресових ситуаціях. Оскільки наш тренінг проходив після напруженого робочого дня, застосування релаксації завжди було доречним.

Логотерапія, створена Віктором Франклом, є підходом до психотерапії, що акцентує увагу на тому, що головною рушійною силою людської поведінки є прагнення знайти та реалізувати сенс свого існування [36]. Якщо людина не здатна знайти цей сенс або не може його досягти, це може призвести до екзистенційного вакууму і розчарування, що, своєю чергою, викликає ноогенні неврози, апатію, депресивні стани та втрату інтересу до життя. На наших заняттях ми застосовували поезію, музику і цитати видатних мислителів, щоб надихати учасників тренінгу і зміцнювати їхню впевненість у своїх силах.

Позитивні психологічні установки пробуджують бажання особистісного розвитку, мотивують до покращення якості життя та самовдосконалення. Людина сприймає світ через органи чуття – зір, слух, дотик, нюх, – і ці сигнали обробляються мозком та нервовою системою, перетворюючись на образи, звуки та відчуття. Для поліпшення психоемоційного стану під час занять доцільно використовувати спокійну музику та природні аромати, які сприяють розвитку

уяви, концентрації та загальному розслабленню, допомагаючи учасникам досягати емоційної гармонії.

Використання позитивного психологічного настрою сприяє зміцненню віри в себе, розвиває впевненість у власних можливостях та стимулює бажання робити добро, розвиватися й відчувати єдність із природою та Всесвітом [43].

Ритуал прощання під час занять виконує важливу емоційну функцію: він сприяє встановленню дружніх взаємин у групі, знижує напругу між учасниками, зміцнює довіру, відповідальність та готує до нових зустрічей. Під час цього ритуалу учасники разом із тренером стають у коло й говорять: «Я бажаю всім добра, віри у власні сили, творчого натхнення для саморозвитку та успіху!»

На початку занять кожен учасник отримує зошит для виконання завдань і запису важливих висновків. Після завершення тренінгу зошити повертаються учасникам для подальшої самостійної роботи та спостереження за змінами в їхньому особистісному розвитку.

У таблиці 2.8 буде представлено тематичний план соціально-психологічного тренінгу, орієнтованого на поліпшення міжособистісних стосунків у робочому колективі.

Таблиця 2.8

Орієнтовний тематичний план психологічного тренінгу

№	Назва теми і мета
1	Знайомство учасників та створення комфортної психологічної атмосфери. Зняття емоційного напруження. Формування позитивної мотивації та інтересу до участі в тренінгу.
2	Розвиток у працівників вміння ідентифікувати емоційні стани інших людей та вербалізувати свої знання.
3	Формування чутливості до невербальних компонентів емоційних станів і невербальних засобів спілкування, розвиток уміння виражати свій стан невербальними засобами.
4	Створення позитивної атмосфери. Формування доброзичливого ставлення до колег та розвиток здатності схвалювати власні дії та вчинки інших.
5	Розвиток психологічної проникливості та мотивації до дослідження особливостей поведінки людини.
6	Побудова цільової процедури для висновків про поведінку іншої особи. Розвиток підтримки учасників один одним.

7	Оволодіння умінням повного й адекватного сприйняття інших людей, розвиток навичок ефективних міжособистісних контактів і їх аналізу.
8	Визначення особливостей міжособистісних відносин у виробничому колективі, створення умов для розвитку та вдосконалення
9	Формування комунікативних навичок і розвиток вміння ефективної взаємодії.
10	Огляд програми. Навчання навичкам цілеполагання, знаходження конструктивних рішень у складних життєвих ситуаціях.

Зміст соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі

Заняття 1. Мета: Представити мету і завдання програми, отримати підтримку членів групи.

Дії інструктора:

1. Поясніть, що ефективна робота в групі можлива лише за умови довірливих відносин і атмосфери підтримки. Кожен учасник має відчувати себе комфортно, бути відкритим і щирим у спілкуванні.

2. Надайте основні правила роботи групи:

Основні правила:

1. Відкритість і щирість у спілкуванні – кожен має право висловлювати свої думки та почуття.

2. Конфіденційність – все, що обговорюється в групі, залишається в групі.

3. Свобода висловлювання – учасники можуть вільно ділитися як позитивними, так і негативними відчуттями.

4. Активна участь – кожен учасник має бути залученим і зацікавленим протягом усього часу роботи групи, включаючи виконання вправ та домашніх завдань.

5. Дисципліна – регулярне відвідування занять і своєчасний прихід.

6. Підтримка – підтримувати дружню атмосферу, навіть коли виникають розбіжності в думках.

Психологічне тестування: перед початком тестування поясніть учасникам його мету. Тести допоможуть оцінити рівень розвитку важливих навичок та виявити зони для подальшого розвитку.

Домашнє завдання: завести робочий лист, куди учасники записуватимуть питання, що виникатимуть під час роботи в групі. Питання будуть обговорюватися на наступних заняттях.

Пояснення інструктору: слідкуйте за тим, щоб учасники дотримувалися правил і підтримували позитивну атмосферу в групі.

Заняття 2. Мета: розвиток у працівників вміння ідентифікувати емоційні стани інших людей та вербалізувати свої знання.

Дії інструктора: презентація емоційних станів: покажіть слайди або фотографії з різними емоційними станами. Завдання: «Уважно розгляньте фотографії і визначте емоційні стани людей, зображених на них». Після виконання завдання проведіть групове обговорення.

Обговорення емоцій: поставте такі запитання для обговорення: «Який хід думок людини на фотографії?», «Чим вона займалася в момент, коли її сфотографували?», «Які можуть бути її подальші дії?».

Гра «Генерація альтернатив». Мета: виявити та усвідомити причини виникнення різних емоцій (страх, радість, смуток, злість тощо), їхні зовнішні прояви та суб'єктивні відчуття. Завдання: запропонуйте учасникам визначити можливі причини виникнення кожної емоції та обговорити зовнішні прояви.

Групування емоцій. Запропонуйте згрупувати емоції за подібними суб'єктивними відчуттями (наприклад: страх, переляк, жах). Обговоріть подібності та відмінності між ними. Примітка: ця вправа розвиває когнітивний компонент розуміння емоцій.

Аналіз емоцій через слайди: продемонструйте ряд слайдів або фотографій, що відображають емоції під час розмови. Завдання: учасники записують своє сприйняття емоцій, ідентифікуючи вербальні та невербальні компоненти. Після цього проведіть аналіз результатів.

Рольова гра «Емоції». Один із учасників грає роль людини, що переживає проблему, і яскраво виражає емоції за трьома моделями: візуальною, аудіальною, кінестетичною. Інші учасники повинні вгадати емоцію. Запропонуйте декільком учасникам виразити різні емоції, щоб інші їх впізнали. Обговоріть результати гри.

Мімічні малюнки. Покажіть малюнки із зображенням різних станів рота: нормальний; 2) ніжний; 3) скорботний; 4) дуже незадоволений; 5) впертий; 6) впертий і незадоволений; 7) уважний; 8) незадоволений; 9) злісний. Завдання: «Уважно розгляньте кожен малюнок і визначте, який емоційний стан передає міміка рота». Учасники записують свої спостереження у таблицю. Примітки для інструктора: підсумки за вправою проходять на п'ятому занятті. Матеріалом для аналізу слугують таблиці спостережень учасників. Після аналізу інструктор повідомляє значення кожного мімічного вираження обличчя та очей. Учасники порівнюють свої спостереження з еталонами та роблять висновки про точність ідентифікації емоцій.

Домашнє завдання: спостереження за емоціями. Учасники повинні спостерігати за вираженням різних емоційних станів людей, звертаючи особливу увагу на міміку рота та вираз очей.

Заняття 3. Мета: формування чутливості до невербальних компонентів емоційних станів і невербальних засобів спілкування, розвиток уміння виражати свій стан невербальними засобами.

Устаткування: малюнки зі схематичним зображенням рота й ока, малюнки зі схематичним зображенням міміки обличчя, малюнки зі схематично зображеними позами людини, малюнки з зображенням людини в різних емоційних станах і контекстах

Дії інструктора: Огляд попереднього заняття та обговорення домашнього завдання: огляд навичок, освоєних на попередньому занятті; обговорення виконання домашнього завдання та отримані результати.

Вправа з визначення зображень рота й ока. Використайте малюнки зі схематичним зображенням різних емоційних станів рота й ока: учасники повинні визначити, які емоції передають ці зображення.

Групова вправа з мімікою. Розподіліть учасників по парах, щоб вони сіли спиною один до одного. Кожен учасник отримує набір малюнків із зображенням різної міміки обличчя. Один з учасників називає емоційний стан, що відображається на його малюнку, і показує його асистенту. Другий учасник

повинен знайти відповідне зображення на своєму малюнку та показати його асистенту. Асистент записує, наскільки точні збіги у визначеннях. Підведення підсумків: учасники пари підраховують кількість збігів, обговорюють динаміку результатів від сесії до сесії.

Вправа з позами. Запропонуйте учасникам малюнки зі схематично зображеними позами людини та запитайте, які емоційні стани або наміри можуть означати ці пози.

Вправа «Дотик». Один з учасників сідає на стілець. Інший учасник передає йому дотиком якесь почуття. Сидячий на стільці має вгадати це почуття. У разі успішного вгадування, місце займає інший учасник. Після завершення вправи проведіть групове обговорення.

Вправа з руками. Кожен учасник має за допомогою тільки рук показати два протилежних емоційних стани, наприклад: гнів і спокій, сум і радість тощо. Після виконання вправи обговоріть результати в групі та поділіться спостереженнями. Примітка: після кожної вправи проводьте обговорення в групі для аналізу результатів, встановлення позитивної динаміки та розвитку розуміння невербальних компонентів спілкування.

Заняття 4. Мета: створення позитивної атмосфери; формування доброзичливого ставлення до колег та розвиток здатності схвалювати власні дії та вчинки інших.

Дії інструктора. Проведіть короткий огляд інформації, яку учасники отримали на попередніх сесіях. Виконайте вправи з визначення зображень рота й очей, акцентуючи на аналізі емоційних станів.

Вправи з уявними сценаріями: Запропонуйте учасникам відповісти на наступні питання: «Як би змінилося ваше життя, якби ви були: а) чаклуном, що знає всі відповіді на всі питання і проблеми? б) мишею, яка потрапила в мишоловку і не знає, як вибратися? в) хворим, що не встає з ліжка вже кілька років? г) людиною, що опинилася на безлюдному острові? д) кимось, ким ви мрієте стати хоча б на один день?». Організуйте обговорення цих питань, акцентуючи увагу на емпатії та прийнятті ролей.

3. Рольові ігри: Запропонуйте учасникам уявити себе в таких ролях: а) маленький, як гном; б) високий, як дев'ятиповерховий будинок; в) новонароджена дитина; г) сліпий чи глухий; д) старий і хворий. Запитайте: «Як би ви виглядали?», «Що б ви говорили?»

Попросіть учасників пройтися, імітуючи такі стани: а) дитина, що тільки почала ходити; б) хворий після складної операції; в) глибокий старий; г) п'яний; д) солдат; е) закоханий, який чекає на зустріч. Проведіть обговорення, акцентуючи увагу на почуттях та поведінці в різних життєвих ситуаціях.

Вправа «Об'єкт». Запропонуйте учасникам оглянути кімнату і вибрати якийсь об'єкт. Дайте інструкцію: «Огляньте кімнату, виберіть об'єкт, що вам впадає в очі. Почніть опис цього об'єкта, використовуючи «Я» замість «Він». Спробуйте уявити себе цим об'єктом, який переживає і сприймає світ із цієї точки зору». Проведіть групове обговорення.

Домашнє завдання. Емпатія в конфліктних ситуаціях: спробуйте в конфліктних ситуаціях поставити себе на місце вашого супротивника, відчуйте його переживання і прийміть на себе його роль і перспективу.

Предмет для приємних відчуттів: принесіть на наступне заняття предмет, що викликає у вас приємні нюхові, дотикальні, зорові або смакові відчуття.

Заняття 5. Мета: розвиток психологічної проникливості та мотивації до дослідження особливостей поведінки людини.

Дії інструктора. Обговорення сцен із переглянутого спектаклю або художнього фільму. Інструктор пропонує учасникам проаналізувати кілька сцен за допомогою таких питань: «Як ви думаєте, що переживає ця людина? (Ідентифікація емоційних станів інших). Уявіть, що ви – ця людина. Що б ви почували? (Прийняття на себе перспективи інших). Що ви відчуваєте, спостерігаючи цю сцену? (Аналіз своїх емоційних реакцій на подію). Які ваші почуття та почуття цієї людини (цих людей) у подібній ситуації? (Порівняння емоційних реакцій з погляду сумісності).

Вправа на визначення емоцій за зображенням рота й ока. Інструктор показує малюнки, на яких схематично зображено рот та око в різних емоційних станах.

Учасники визначають емоції. Додатково, проводиться вправа з малюнками до тесту Розенцвейга, де учасники аналізують відповіді, виявляючи динаміку своїх емоційних реакцій.

Інформування учасників програми. Інструктор надає інформацію про важливість психологічної проникливості та її зв'язок із міжособистісною комунікацією, емоційною компетентністю та емпатією.

Гра в портрети. Кожному учаснику дається портрет людини з інструкцією написати психологічну характеристику зображеної особи. Після завершення кожен учасник зачитує свою характеристику. Проведіть обговорення результатів, порівнюючи різні інтерпретації. Інструктор показує один портрет і надає 3-4 характеристики для інших портретів. Учасники мають установити, які з характеристик відповідають портрету. Після цього проводиться обговорення, де учасники можуть висловити свої думки про точність зіставлення.

Мета активностей: розвиток здатності до емпатії; вміння аналізувати емоційні стани інших людей; здатність приймати на себе перспективу іншої людини та порівнювати емоційні реакції; поглиблення психологічної проникливості через вивчення поведінки та емоційного стану персонажів і реальних осіб.

Заняття 6. Мета: побудова цільової процедури для висновків про поведінку іншої особи.

Дії інструктора. Покажіть серію слайдів із зображенням людей у різних емоційних станах. Кожен слайд супроводжується короткими діалогами, але без контексту, який пояснював би причини виникнення цих емоцій. Запросіть учасників письмово відповісти на наступні питання.

Об'єктивне спостереження: Опишіть об'єктивно, що ви бачите на слайді (без оцінок і припущень).

Ідентифікація емоційних станів: «Як ви думаєте, що переживає ця людина?», «Які емоції вона відчуває?».

Гіпотетичний аналіз: «Які можуть бути причини виникнення цього емоційного стану?», «Наскільки ці причини можуть бути обґрунтованими?».

Емпатія: «Уявіть, що ви – ця людина. Що б ви відчували в цій ситуації?».

Емоційна гармонізація: «Що ви відчуваєте, спостерігаючи цю сцену?», «Як ця ситуація резонує з вашими власними емоціями?».

Після відповідей проведіть обговорення у групі. Дайте можливість учасникам поділитися своїми враженнями і висновками. Під час обговорення варто звернути увагу на різницю між об'єктивними фактами та суб'єктивними інтерпретаціями.

Рольові ігри. Поділіть учасників на дві групи. Одна група грає сцену, у якій кожному учаснику надається роль з певним емоційним станом та його причинами. Інша група спостерігає за сценою, але не знає деталей ролей. Після завершення драми запитайте спостерігачів: «Що трапилося? Опишіть подію», «Як ви думаєте, що відчував кожен актор?», «Які причини могли викликати ці емоції?», «Якби ви були цією людиною, що б ви відчули?», «Які почуття ви відчуваєте щодо цих акторів?». Проведіть обговорення результатів.

Обмін ролями. Запропонуйте граючим обмінятися ролями. Це допоможе учасникам краще зрозуміти переживання іншої сторони та навчить більш емпатично ставитися до почуттів і ситуацій інших людей.

Приклади ролей для рольових ігор:

Актор 1: Розсерджений робітник, який вважає, що керівник винен у погіршенні його стану через недостатньо сумлінне регулювання виробничого процесу.

Актор 2: Обурений і збентежений керівник, упевнений, що сумлінно виконував свої обов'язки.

Домашнє завдання: спостерігати за поведінкою навколишніх людей або героїв художніх фільмів та провести аналіз їхньої поведінки, застосовуючи вивчену цільову процедуру: об'єктивне спостереження, ідентифікація емоційних станів, гіпотетичний аналіз причин, прийняття на себе ролі іншого. емоційна гармонізація.

Заняття 7. Мета: оволодіння умінням повного й адекватного сприйняття інших людей, розвиток навичок ефективних міжособистісних контактів і їх аналізу.

Обговорення факторів сприйняття людей. Розповісти учасникам про те, які

фактори впливають на сприйняття інших людей, зокрема про схеми першого враження. Пояснити важливість адекватного сприйняття у міжособистісних контактах.

Вправа «Опис поведінки». Запропонуйте одному з учасників сісти в центр. Інші учасники повинні детально відтворити послідовність його поведінки за останню годину або на початку заняття. Провести обговорення результатів спостережень.

Вправа «Опис зовнішності». Один учасник сідає спиною до інших і описує зовнішній вигляд когось із присутніх: деталі костюму, зачіску, взуття, позу. Вправа завершується обговоренням точності сприйняття та аналізом результатів.

Вправа «Повторення суджень». Усі сидять у колі. Один учасник висловлює судження. Кожен по колу повторює це судження, намагаючись максимально точно відтворити голос, тон, вираз обличчя та положення тіла. Автор судження контролює та виправляє неточності. Після вправи учасники описують свої переживання.

Гра «Мій сусід праворуч». Включіть швидку, енергійну музику. Учасники стають у коло та танцюють. По сигналу інструктора кожен імітує рух свого сусіда праворуч. Гра продовжується, поки кожен не отримає свій початковий рух назад.

Гра «Генерація альтернатив» (якісні навички для міжособистісних відносин). Учасники спільно складають список якостей, важливих для міжособистісних стосунків. Оцінюють ці якості за шкалою: 0 – немає, 1 – слабо виражено, 2 – сильно виражено. Організуйте обговорення, зосередившись на розвитку цих якостей.

Гра «Генерація альтернатив» (перешкоди для ефективного спілкування). Учасники визначають якості, які заважають міжособистісним контактам. Оцінюють ступінь вираженості кожної якості за тією ж шкалою. Обговоріть, як ці якості впливають на спілкування та взаємодію.

Вправа «Слова та звички». Учасники по колу висловлюють, від яких слів або звичок у спілкуванні вони хотіли б відмовитися. Важливо актуалізувати це: проговорити і продемонструвати ці звички групі. Примітка: для охочих (1-2

людини) можна організувати гру, де група пропонує способи боротьби з небажаними звичками. Учасники вибирають найбільш прийнятні рекомендації та намагаються їх дотримуватися до наступної сесії.

Домашнє завдання. Спостерігайте за своєю поведінкою та поведінкою навколишніх під час міжособистісних контактів. Використовуйте цільову процедуру для аналізу спостережень: сприйняття, емоційна реакція, причини дій, оцінка впливу поведінки на комунікацію.

Заняття 8. Мета: визначення особливостей міжособистісних відносин у виробничому колективі, створення умов для розвитку та вдосконалення ефективного спілкування, тренування емпатичного розуміння один одного.

Вправа «Синхронізація цифр». Один учасник називає будь-яку цифру від 1 до кількості членів групи (включаючи інструктора). Учасники повинні швидко встати у кількості, що відповідає названій цифрі, без попередніх домовленостей. Вправа повторюється кілька разів, доки кількість людей, що встали, не збіжиться із названою цифрою. Обговорення: як група прийшла до синхронізації? Чи хтось керував процесом? Як відчував себе кожен учасник?

Вправа «Синхронізація пальців». Учасники сідають у коло. Кожен стискає руку в кулак. За командою інструктора всі одночасно «викидають» пальці, намагаючись не узгоджувати свої дії, але прагнучи до однакового результату. Обговорення: хто підлаштовувався під інших, хто керував процесом, як група досягала злагоди? Примітка інструктора: аналіз вправи може виявити лідерів (тих, хто постійно викидає своє число), "негативістів", що вперто діють на власний розсуд, і тих, хто підлаштовується під загальні рішення.

Вправа «Синхронне оглядання». Два учасники стоять спинами один до одного. По сигналу вони починають віддалятися, і без команди повинні відчутти момент, коли партнер збирається оглянутися. Вправа повторюється тричі. Обговорення: які відчуття виникли? Як вдалося синхронізуватися? Який був рівень емоційного контакту між партнерами?

Вправа «Вибір пари». Учасники сідають у коло. По команді кожен повинен вказати пальцем на когось, з ким він хотів би скласти пару для подальших вправ.

Мета – домогтися, щоб група розпалася на пари, які вибрали один одного взаємно. Примітка: якщо кількість учасників непарна, важливо бути готовим до можливих емоційних наслідків для того, хто залишився без пари. Обговорення повинно враховувати цю особливість.

Вправа «Внутрішній рух». Учасники в парах стають на відстані 10 метрів. Один повільно наближається до іншого, поки той не відчує, що наближення стало дискомфортним. Обговорення: Хто відчував дискомфорт раніше? Чи є учасники, які не відчули цієї межі? Яка психологічна дистанція між різними учасниками?

Вправа «Зоряний світ». Один учасник стає в центр кола, закриває очі, а інші розташовуються навколо нього на різній відстані. Центральний учасник, уявляючи себе «світилом», каже кожному, куди відійти: «Ще, ще, стоп!». Обговорення: перше розміщення відображає симпатії та антипатії, тоді як після другої інструкції — справжню систему відносин.

Домашнє завдання: проаналізуйте міжособистісні відносини у своїй групі; визначте, в яких ситуаціях проявляються ті чи інші емоційні стани.

Заняття 9. Мета: навчитися використовувати навички пошуку, сприйняття та надання соціальної підтримки в групі.

Вправа «Падіння у коло підтримки». Учасники утворюють коло. Один із учасників стає в центр і розслабляється, після чого починає падати в будь-яку сторону. Завдання групи – підтримати його та допомогти створити плавні коливальні рухи. Варіант: учасник лягає на руки інших, розслабляється, закриває очі, а група злегка його погойдує. Обговорення: які відчуття і емоційні стани виникли під час вправи? Як це вплинуло на почуття підтримки й довіри?

Вправа «Підтримка через дотик». Усі учасники стають у півколо. Один учасник стає спиною до інших у центрі півкола, інші простягають руки вперед. Ця людина спирається на їхні руки, і під музичний супровід учасники через дотик передають тепло і підтримку. Інструкція: уявіть, що ця людина зараз для вас найближча і найдорожча. Обговорення: кожен по черзі розповідає про свої відчуття після цієї процедури.

Вправа «Місток підтримки». Утворюються пари. Пари стоять обличчям один

до одного на протилежних кінцях уявного містка. Завдання – одночасно піти назустріч один одному та пройти на протилежний кінець містка. Обговорення: як пари взаємодіяли? Який зв'язок між взаєминами старшокласників і здатністю підтримувати один одного?

Вправа «Довіряй, падаючи». Група стає півколом біля стільця або підвіконня. Кожен по черзі піднімається на підвищення і спиною падає на руки інших учасників. Обговорення: хто відразу впав? Хто затримувався? Чому хтось не наважився впасти? Як це пов'язано з рівнем довіри до групи?

Вправа «Сліпий і поводитир». Утворюються пари. Один з пари – «сліпий», інший – «поводир». Завдання «поводиря» – провести «сліпого» через приміщення чи на вулиці, не розмовляючи та не створюючи небезпечних ситуацій. Обговорення: як учасники переживали безпорадність, довіру до поводитира, відповідальність за безпеку іншого?

Рольові ігри «Соціальна підтримка». Проведіть рольові ігри, де один учасник шукає та сприймає соціальну підтримку, а інший надає її. Примітка: вибирайте ситуації, що пов'язані з виробничою діяльністю.

Домашнє завдання: подумайте, хто у групі найбільше потребує соціальної підтримки, і знайдіть спосіб підтримати його (наприклад, через добрі слова, вірші, квіти, лист або малюнок).

Заняття 10. Мета: зробити огляд програми, намітити мету на майбутнє та провести психологічне тестування для оцінки комунікативно-особистісних ресурсів учасників.

Обговорення схеми взаємин у групі. Розгляньте підготовлену соціометричну схему взаємин у групі. Схема повинна показувати, хто найбільше підтримує інших, хто є лідером, а також емоційні та ділові зв'язки між учасниками. Запитання для стимуляції обговорення: «Хто є лідером групи? Які якості його особистості сприяють цьому?», «До кого найчастіше звертаються за підтримкою? Чому?», «Які способи взаємодії з людьми використовують лідери та популярні учасники?», «Чи є в групі ті, хто має менше взаємодій? Чому так сталося?»

Огляд отриманих психологічних умінь і навичок. Проведіть короткий огляд того, які навички та знання були здобуті учасниками протягом усіх занять: соціальна підтримка, довіра до інших, робота в парі та групі, здатність надавати і приймати допомогу

Обговорення зворотного зв'язку: «Що для вас було найбільш корисним?», «Які навички ви розвинули під час тренінгу?», «Що було найскладнішим для вас?».

Постановка цілей для подальшого розвитку. Обговоріть, які цілі учасники можуть поставити перед собою для подальшого розвитку соціально-психологічної компетентності. Приклади цілей: поліпшити вміння активно слухати, стати більш відкритим до сприйняття допомоги від інших, розвинути емпатію та краще розуміти почуття оточуючих, вдосконалити навички співпраці та командної роботи.

Психологічне тестування комунікативно-особистісних копінг-ресурсів

Тести можуть оцінювати такі аспекти: стресостійкість, здатність до вирішення конфліктів, ефективність комунікації, здатність до співпраці

Ціль тестування: визначити, які аспекти особистісного розвитку потребують подальшої уваги та розвитку.

3.2. Показники ефективності соціально-психологічного тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі

Для апробації тренінгу була обрана перша зміна працівників, серед яких знаходилася найбільша кількість осіб із низьким соціальним статусом (8 осіб). Саме ця група працівників брала участь у тренінгу оптимізації міжособистісних стосунків у виробничому колективі з метою підвищення соціального статусу. Другою зміною працівників була сформована контрольна група. Після завершення занять було проведено контрольний діагностичний зріз.

Порівняння результатів констатуючого та контрольного зрізів дозволило зробити висновки щодо впливу психокорекційної роботи на характер міжособистісних стосунків та соціально-психологічний клімат у колективі. Результати обох зрізів наведені у зведеній таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Результати констатуючого і контрольного зрізів за даними соціометричного дослідження

Підгрупи	Експериментальна група		Контрольна група	
	До тренінгу	Після	До тренінгу	Після
Зірки	13,5 %	13,5 %	6,1 %	6,1 %
Переважні	46,6 %	59,9 %	30,8 %	30,8 %
Зневажені	33,3 %	26,6 %	63,1 %	63,1 %
Знехтувані	6,6 %	0%	0%	0%

Порівняння двох зрізів, констатуючого і контрольного, в експериментальній групі графічно представлені на рис. 3.1.

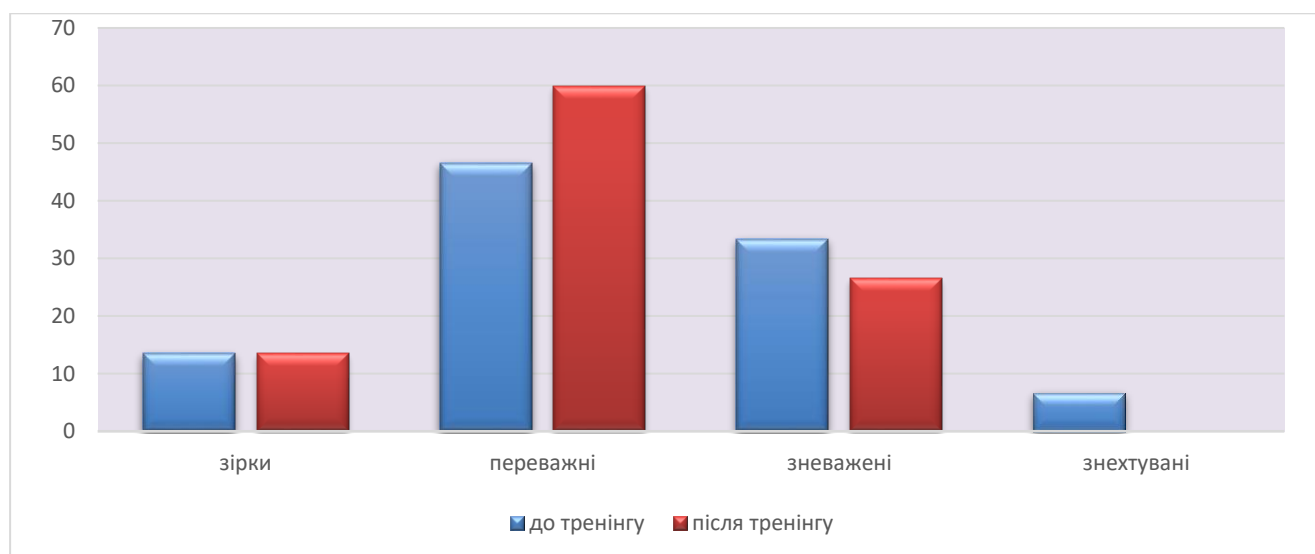


Рис. 3.1. Динаміка показників в експериментальній групі до і після формуючого експерименту.

Порівняння двох зрізів, констатуючого і контрольного, в контрольній групі графічно представлені на рис. 3.2.

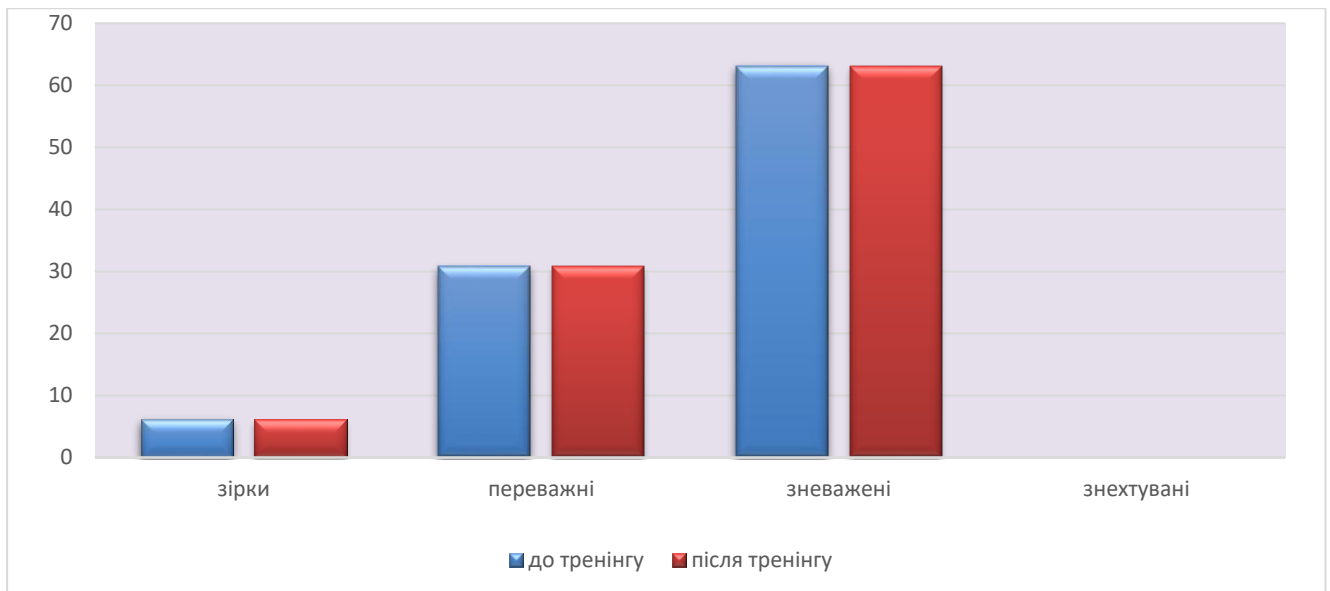


Рис. 3.1. Динаміка показників в контрольній групі до і після формуючого експерименту

Результати контрольного діагностичного зрізу показали, що в експериментальній групі більше не було працівників зі статусом «знехтувані», а двоє осіб отримали статус «переважні», замість попереднього «зневажені». У контрольній групі відсоткові показники залишилися незмінними, оскільки з цією групою не проводилася психокорекційна робота.

Отримані результати контрольного експерименту підтвердили ефективність соціально-психологічного тренінгу щодо оптимізації соціально-психологічного клімату.

Після формуючого експерименту, за результатами анкетного опитування працівників колективу (яке охопило весь колектив), були зафіксовані позитивні зміни та зрушення у проблемних аспектах соціально-психологічного клімату. Позитивні аспекти клімату показали зростання: орієнтація на колективну роботу зростає; регламентація відносин із керівництвом через субординацію збільшилася. Проблемні аспекти клімату зменшилися: бажання змінити роботу знизилася; частота конфліктів через низький рівень заробітної плати зменшилася.

Результати анкетного опитування працівників промислового підприємства після формуючого експерименту наведені в таблиці 3.2.

Результати констатуючого і контрольного зрізів за даними анкети СПК

№	Види прояву СПК	До тренінгу	Після
1	Авторитет керівника	4,8	4,8
2	Оцінка продуктивності професійної діяльності	4,1	4,3
3	Внутрішньокolleктивний настрій	4,7	4,9
4	Згуртованість навколо мети діяльності	4,6	4,8
5	Спрацьованість у колективі	4,4	4,8

Загальний висновок: показники знаходяться в зоні позитивного соціально-психологічного клімату. Загальний показник соціально-психологічного клімату колективу – 4,8 за п'ятибальною системою проти 4,7.

Отже, за результатами формуючого експерименту були зафіксовані позитивні зміни та зрушення у проблемних аспектах соціально-психологічного клімату.

Висновки до розділу 3

Результати контрольного діагностичного зрізу показали, що в експериментальній групі не діагностовано працівників зі статусом «знехтувані», збільшилася кількість працівників зі статусом «переважні». У контрольній групі відсоткові показники залишилися незмінними.

Після завершення формуючого експерименту, результати анкетного опитування працівників (у повному складі) виявили зрушення як у позитивних, так і в проблемних аспектах соціально-психологічного клімату колективу. Водночас слід зазначити, що робота над покращенням і корекцією соціально-психологічного клімату в колективах є досить складним процесом. Цей процес визначається метою, поточним станом колективу та впливом різних суб'єктів психологічного впливу на групу. Через складність оптимізації соціально-психологічного клімату необхідна

подальша діяльність фахівців служби психологічного забезпечення, а також керівників різних рівнів управління на виробництві.

ВИСНОВКИ

У цьому дослідженні ми здійснили спробу провести психологічний аналіз конфліктів у виробничому колективі. Виходячи з робіт таких вчених, як Гришина Н.В., Донченко Є.А., Титаренко Т.М., Козирев Г.І., Анікеєва Н.П., Мнацаканян Л.І., Самоукіна Н., Гобер М.А., Гітман Ф., Кричевський Р.Л. та інших, ми отримали уявлення про сутність конфлікту та його розвиток. Поява конфліктів зазвичай пов'язана з психологічними особливостями особистості, її поведінкою та незадоволеними потребами. Конфлікт – це зіткнення протилежних, несумісних між собою тенденцій як у свідомості окремої людини, так і в міжособистісних стосунках у групі.

У виробничому колективі, як в одній із часток суспільства, реалізуються й конкретизуються всі типові соціальні взаємини. Такі колективи характеризуються різним рівнем соціальної зрілості, що залежить від ступеня реалізації суспільних норм і вимог у реальному спілкуванні. Кожен працівник опиняється в складній системі як цілеспрямованих, так і стихійних суспільних вимог. Сприятливе становище працівника в колективі позитивно впливає на його розвиток, самореалізацію, тоді як несприятливі умови послаблюють впевненість у собі, породжують недовіру до оточуючих і можуть призводити до пасивності у суспільному житті.

Взаємодія людини із зовнішнім світом відбувається в рамках об'єктивних відносин, які складаються між людьми в їхньому соціальному житті. Такі об'єктивні зв'язки – як залежність, підпорядкування, співпраця, взаємодопомога – виникають неминуче та закономірно в будь-якій реальній групі. Відображенням цих об'єктивних взаємин є суб'єктивні міжособистісні стосунки, які вивчає соціальна психологія. Міжособистісні відносини – це різновид соціально-психологічних явищ, що виникають у групі як результат взаємодії людей у процесі спілкування.

Необхідною умовою успішних міжособистісних відносин є відповідність поведінки взаємодіючих людей їхнім очікуванням одне від одного. Важко уявити міжособистісні стосунки, що завжди будуть лише позитивними та

позбавленими внутрішніх протиріч. У певних ситуаціях виникає антагонізм позицій, що відображає наявність взаємовиключних цінностей, завдань і цілей. Це може призводити до взаємної ворожості та, як результат, до міжособистісного конфлікту. Соціальна значимість конфлікту може бути різною й залежить від цінностей, які лежать в основі міжособистісних стосунків.

Для вирішення завдань емпіричної частини дослідження було використано комплекс методів, серед яких: анкета, спостереження, бесіда, соціометричне дослідження, психодіагностичні методики та методи математичної статистики. Діагностика глибини внутрішньогрупового конфлікту здійснювалася за допомогою методики О.М. Бандурки. Для виявлення особистісних властивостей працівників застосовувалися такі психодіагностичні методики, як методика дослідження ступеня конфліктності особистості Є.П. Ільїна та П.А. Ковальова; методика вимірювання рівня агресивності А. Басса і А. Даркі; методика дослідження мотивації афіліації А. Меграбяна; а також методики дослідження мотивації досягнення успіху й уникнення невдач Т. Елерса.

Результати емпіричного дослідження показали наступні висновки. Рівень внутрішньогрупової конфліктності в досліджуваній групі є низьким. Соціометричні змінні свідчать про домінування позитивних характеристик над негативними. Виявлено низький рівень особистісної конфліктності учасників. Рівень особистісної агресивності та ворожості знаходиться на середньому рівні. Мотивація досягнення успіху демонструє високі показники, тоді як мотивація уникнення невдач є середньою з тенденцією до зниження. Ступінь прагнення до прийняття також має середній рівень, тоді як страх відкидання проявляється на високому рівні.

Вивчення зв'язку показника рівня внутрішньогрупової конфліктності соціометричними змінними, а також показниками ступеня конфліктності особистості, агресивності, ворожості, мотиву досягнення успіху, мотиву запобігання невдач, мотивації афіліації дозволило нам виділити певні закономірності. Рівень внутрішньогрупової конфліктності тісно пов'язаний з тим,

як члени групи оцінюють один одного, тобто із соціометричними показниками, такими як кількість позитивних виборів та високий індекс внутрішньогрупової симпатії. Це підтверджує частину нашої гіпотези про те, що важливим чинником внутрішньогрупової конфліктності є соціометрична структура колективу.

За результатами нашого дослідження, ми можемо стверджувати, що залежність між рівнем внутрішньогрупової конфліктності та такими особистісними характеристиками, як агресивність і ворожість відсутня. Проте виявлено статистично значущу залежність між рівнем внутрішньогрупової конфліктності та особистісною конфліктністю, мотивацією досягнення успіху, а також мотивацією афіліації, зокрема страхом відкидання. Між рівнем внутрішньогрупової конфліктності та особистісною конфліктністю і мотивацією досягнення успіху виявлена пряма залежність, тоді як між рівнем внутрішньогрупової конфліктності та страхом відкидання спостерігається зворотна залежність.

Таким чином, відсутність конфліктів і позитивний психологічний клімат у виробничому колективі обумовлені не лише позитивними міжособистісними стосунками, а й певними особистісними характеристиками працівників. Це включає низький рівень особистісної конфліктності, високий рівень мотивації досягнення успіху, низький рівень мотивації уникнення невдач, а також перевагу прагнення до прийняття над страхом відкидання у структурі афіліаційної спрямованості. Отримані результати частково підтверджують нашу гіпотезу про наявність зв'язку між внутрішньогруповою конфліктністю та особистісними характеристиками.

Для поширення ідей щодо конструктивного вирішення конфліктів та досягнення гармонії у стосунках із соціумом, нами було розроблено тренінгову програму для оптимізації міжособистісних відносин у колективі. Результати контрольного експерименту демонструють ефективність соціально-психологічного тренінгу для покращення соціально-психологічного клімату.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров, Ю. В. Психологія брехні. World science: problems, prospects and innovations: The 4 th International scientific and practical conference (Toronto, Canada, December 23-25, 2020). Toronto, 2020. P. 171-176.
2. Багмет І.М. Теоретичні основи дослідження альтруїстичної особистості. *Педагогічні проблеми технічної і гуманітарної освіти*. Вип.1. Миколаїв: УДМТУ, 2000. С. 103-110.
3. Базалійська Н. Гук П. Формування сприятливого психологічного клімату в колективі підприємства. *Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова*. Серія: Економіка. 2016. 21(2). С. 56-60.
4. Базалійська Н. Микитюк С. Удосконалення психологічного клімату на промисловому підприємстві. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. 1(06). С. 24-31.
5. Биковська С. Особливості форм поведінки у міжособистісній взаємодії: теоретичні аспекти. Матеріали наукової конференції (2019-2020)
6. Беляєва Н. А. Оцінювання психологічного клімату в колі на підприємствах торгівлі та його впливу на процес управління організацією. *Актуальні проблеми економіки*. 2017. – №5– С. 144–153.
7. Булгакова О. Ю. Психологічна основа соціальної взаємодії. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету ім. К. Д. Ушинського*. № 1-2. Одеса, 2014. С. 17-25.
8. Булгакова О. Ю. Система «Суб'єкт-Суб'єкт» як одиниця психологічного аналізу соціальної взаємодії. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка*. 2013. Т. 11. Вип. 7. Ч. 1. С. 127-133.
9. Булгакова О.Ю. Психологічна готовність студентів до соціальної взаємодії: дис. докт. психол. н: 19.00.07 / Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д.Ушинського. Одеса, 2019. 586 с

10. Ващенко І. В., Нагайцева І.Д. Конфліктологічна компетентність керівника як умова успішної діяльності організації. *Актуальні питання соціальної та практичної психології у координатах сучасних парадигм*: матеріали III міжнар. наук.-практ. конф., 23-24 січня 2015 р. м. Сєвєродонецьк: Вид-во Східноукр. нац. ун-ту ім. В. Даля, 2015. С. 40-43.
11. Ващенко І. В. Корпоративний клімат як важлива складова корпоративної культури. *Актуальні проблеми психології особистості та міжособистісних взаємин*: Матеріали V міжнар. наук.-практ. конф., 21-22 травня 2013, Кам'янець-Подільський, 2013. С. 187-189.
12. Вдовенко В.В. Математичні методи у психології: навч.-метод. посіб. Кропивницький: Центр оперативної поліграфії, 2017. 112 с.
13. Вольнова Л. М. Соціальна психологія: формування компетентності майбутнього фахівця. Київ: Вид-во НПУ ім. М. Драгоманова, 2011. 283 с.
14. Гаврюшенко В. Теоритичні основи дослідження міжособистісної взаємодії в психології. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2021. Випуск 11. С. 37-47
15. Горбань Г. О. Прийняття управлінських рішень у соціальних системах: соціально-психологічний аспект: монографія. Запоріжжя: КПУ, 2012. 354 с.
16. Гребінь Н. Психологічне маніпулювання у міжособистісній взаємодії у ракурсі суб'єктно-вчинкового підходу. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2018. Вип. 2. С 23-31
17. Гура С.О Психологічні особливості формування та становлення трудового колективу на підприємстві. <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/6065>
18. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2017. 304с.
19. Долинська Л. В. Темрук О. В. Тренінг особистісно-професійної зрілості. К.: Марич, 2010. 128 с. (Психологічний інструментарій).
20. Джонсон Д.В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування /пер. з англ. В. Хомика. К.: КМ Академія, 2003. 288 с.

21. Дуб В.Г. Міжособистісні відносини студентів-переселенців. *Науковий вісник ХДУ. Серія Психологічні науки*. 2018. Вип.2. Том 2. С.36-40.
22. Донцов А.І. Перелигіна Є.Б., Караваєва Л.П. Міжкультурні взаємодії і соціальна дистанція. *Національний психологічний журнал*. 2014. № 2(14). С. 5-12.
23. Етика ділових відносин: навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця: ВНТУ, 2011. 309 с.
24. Жаворонкова Г.В., Скібицький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: навч. посіб. К.: Кондор, 2010. 172 с.
25. Журавльова Л.П., Лучків В.З. Дослідження асертивних стратегій поведінки в умовах рекреації. *Наука і освіта: наук.-практ. журн. Південноукраїнського нац. пед. ун-ту ім. К.Д.Ушинського*. Одеса: 2016. №9. С.59-64.
26. Загірняк М. В., Почтовюк А.Б. Психологія управління: навч. пос. Харків: Вид-во «Точка», 2011. 194 с.
27. Зеліч (Яцко) В.В. Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі: навч.- метод. комплекс. Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015. 108 с.
28. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.
29. Зливков В.Л., Завгородня О.В., Лукомська С.О., Копилов С.О. Психологія педагогічної взаємодії: інтегративний підхід: монографія. К.: Інститут психології імені Г.С.Костюка НАПН України, 2019. 259 с.
30. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В., Альохіна Н. В., Шаповалова В. С. Психологія спілкування: навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і допов. Х.: НФаУ, 2018.140 с.
31. Карамушка Л. М., Гнускіна В.Г. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.
32. Карамушка Л. М Соціальна напруженість в організації: сутність, підходи до вивчення, основні види. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. Том I: 2016. вип. 45. С. 3-11.

33. Карамушка Л. М. Основні методи для дослідження соціальної напруженості в організації. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. Науковий журнал за наук. редак. С.Д. Максименка та Л.М. Карамушки. Київ: Логос, 2016. № 4 (7). С.14-22.
34. Кетлер-Митницька Т.С., Шульженко Д.І. Характеристика інтернальності як чинника готовності майбутніх психологів до особистісно-професійного саморозвитку. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2019. №3(2). С. 174-188.
35. Кличковський С. О. Дослідження взаємозв'язку деструктивних установок міжособистісної взаємодії з соціально-психологічним кліматом підприємства. *Український психологічний журнал*. К. Міленіум, 2018. №3(9). 180 с. С.49-60.
36. Кличковський С. О. Програма розвитку навичок міжособистісної взаємодії в контексті покращення психологічного клімату групи. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Ін-ту психології Г.С. Костюка НАПН України. 2019. Вип. 53. С.68-74.
37. Кличковський С. О. Теоретичні аспекти дослідження впливу різних форм міжособистісної взаємодії на психологічний клімат виробничої групи. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. Т. VII. Вип. 46. С.57-66.
38. Коваленко А. Б. Психологія міжособистісного взаєморозуміння. К.: КНУ імені Т. Шевченка, 2010. 208 с.
39. Коломієць Т.В., Литвинчук А.І, Можаровська Т.В. Емпатія як чинник ціннісно-сміислової спрямованості сучасних юнаків у ситуації міжособистісної взаємодії. *Теоретичні та прикладні проблеми психології*: зб. наукових праць. 2018. №1 (45). С.144-156.
40. Корольова К. Психологічний тренінг як засіб особистісного зростання. *Соціальна психологія*. 2008. № 3. С. 76 – 83.

41. Калька Н. М., Цивінська М. В., Зубач І. М. Детекція брехні у спілкуванні: соціальнопсихологічний аспект: навчально-методичний посібник. Львів, 2017. 120 с.
42. Котлова Л.О., Котловий С.А. Психологія конфлікту: методичні рекомендації. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. 47 с.
43. Козлова О.А. Соціальна психологія особистості та спілкування: практикум для студентів спеціальності 6.030101 «Соціологія». Харків: НТУ «ХПШ», 2017. 172 с.
44. Кириченко В.В. Психологія праці та інженерна психологія: навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2022. 240 с.
45. Котлова Л. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки студентів з різним рівнем емоційного інтелекту. [*Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Психологічні науки. 2019.*](#) Серія 12. Випуск 8(53). С 34-46.
46. Москаленко В.В. Соціальна психологія. Підручник. Видання 2-ге, виправлене та доповнене. К.: Центр учбової літератури, 2008. 688 с.
47. Мітлош А.В., Мудрик А.Б. Стратегії поведінки у конфлікті осіб із залежними формами поведінки. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія, 2022. Вип 16. № 1. С.79-84
48. Назарова Г., Романов А, Дослідження домінант соціально-психологічного клімату. *Науковий вісник Херсонського державного університету.* Серія: Економічні науки, 2015. Вип. 14 (1) С.79-84.
49. Основи соціальної психології: навчальний посібник. / О. А. Донченко, М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко, Н. В. Хазратова та ін.; за ред. М. М. Слюсаревського. К.: Міленіум, 2008
50. Приходько В. В. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування комунікативної компетенції. *Вісник Львів. ун-ту.* 2005. Вип. 19. Ч.1. С. 182 – 188.
51. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник / Укладачі: В.М. Лемак, В.Ю. Петрище. Ужгород: вид-ва Олександри Гаркуші, 2012. 616 с.

52. Ситнік С.В. Етапи розвитку міжособистісної взаємодії фахівців соціономічних професій. *Science and education a new dimension. Pedagogy and Psychology. Budapest, VII (86), Issue: 209, 2019. P. 72-75.*

53. Ситнік С.В. Розробка психодіагностичної методики оцінки міжособистісної взаємодії. *Scientific journal Innovative solutions in modern science. Dubai, No. 9(36), 2019. P. 122-134.*

54. Соціальна психологія в Україні: довідник / за ред. М. М. Слюсаревського; упоряд. І. І. Ревера, С. Є. Фіськович; Ін-т соц. та політ. психології НАПН України. Вид. друге, перероб. і допов. Київ: Талком, 2019. 324 с.

55. Стойко К. Динаміка проблеми альтруїзму як психолого-педагогічної категорії. ISSN Online: 2312-5829. *Освітологічний дискурс*, 2018, № 3-4 (22-23) С. 56-66

56. Татенко В. О. Психологія інтимного життя: монографія. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кіровоград. 2013. 300 с.

57. Труфкіна А. М. Аналіз проблеми альтруїзму у вітчизняній та зарубіжній психології. *Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського* : зб. наук. праць. Одеса: ПНПУ імені К. Д. Ушинського. 2011. № 5-6. С. 205-216.

58. Технологія тренінгу / упоряд: О.Главник, Г.Бевз; за заг. ред. С. Максименко. Київ: Главник, 2005. 112 с.

59. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання. К.: «Центр учбової літератури», 2014. 250 с.

60. Чечель А, Кириченко І. Бібікова А. Шляхи формування позитивного психологічного клімату в колективі підприємства. *Державне управління*, 2015. Вип. 4 (13), С.79-81.

61. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Х: Прапор, 2005. 640 с.

62. Шахова О.Г. Соціальна психологія особистості: навчальний посібник. Харків: «Контраст», 2019. 116 с.

63. Швалб Ю. М. Особистісні підстави стилю управління. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Київ, 2011. С. 8-11.

Додаток А. Результати соціометричного експерименту

Порядковий номер випробуваного	Соціометричний статус	Коефіцієнт задоволеності
1	Зірка	1
2	зневажений	0,3
3	переважний	0,6
4	переважний	0,3
5	зневажений	1
6	знехтуваний	0,2
7	переважний	1
8	зневажений	0,5
9	знехтуваний	–
10	переважний	1
11	зневажений	0,4
12	зневажений	0,2
13	переважний	0,8
14	Зірка	1
15	Зірка	1
16	зневажений	0,3
17	зневажений	0,3
18	зневажений	0,3
19	зневажений	0,1
20	переважний	0,2
21	Зірка	0,5
22	Зірка	1
23	зневажений	0,8
24	переважний	0,2
25	переважний	–
26	Зірка	0,6
27	Зірка	1
28	зневажений	0,4
29	Зірка	1
30	переважний	0,6
31	Зірка	1
32	зневажений	0,3
33	зневажений	0,3
34	зневажений	0,3
35	зневажений	0,1
36	переважний	0,2
37	Зірка	0,5
38	Зірка	1
39	зневажений	0,8
40	переважний	0,2

Порядковий номер випробуваного	Соціометричний статус	Коефіцієнт задоволеності
41	переважний	–
42	Зірка	0,6
43	Зірка	1
44	зневажений	0,4
45	Зірка	1

Додаток Б. Результати анкети «Причини виникнення конфліктів»

№ вип.	1	2	3	4	5	6
1	-	+	+	+	-	-
2	+	+	+	-	-	+
3	-	+	-	-	-	-
4	+	+	-	+	-	+
5	-	+	-	-	-	-
6	+	-	+	+	+	+
7	-	+	-	-	-	+
8	-	+	-	+	-	-
9	+	+	+	-	+	+
10	-	-	-	-	+	-
11	+	+	+	+	-	-
12	+	-	+	-	-	-
13	-	+	-	-	-	-
14	-	+	-	+	-	-
15	+	-	+	-	-	-
16	+	+	+	+	+	-
17	+	-	+	-	-	-
18	-	+	-	+	-	-
19	-	-	-	-	-	-
20	+	+	+	+	+	-
21	-	+	-	-	+	-
22	+	-	-	+	-	-
23	+	+	+	+	+	-
24	+	+	-	-	-	-
25	-	+	-	+	-	-
26	+	+	+	+	+	+
27	+	+	+	+	-	+
28	-	-	-	-	+	+
29	+	-	+	-	-	-

30	+	+	+	+	+	-
31	+	-	+	-	-	-
32	+	+	+	+	+	-
33	+	-	+	-	-	-
34	-	+	-	+	-	-
35	-	-	-	-	-	-
36	+	+	+	+	+	-
37	-	+	-	-	+	-
38	+	-	-	+	-	-
39	+	+	+	+	+	-
40	+	+	-	-	-	-
41	-	+	-	+	-	-
42	+	+	+	+	+	+
43	+	+	+	+	-	+
44	-	-	-	-	+	+
45	+	-	+	-	-	-