

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ  
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ПЕДАГОГІЧНОЇ ТА ВІКОВОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

На правах рукопису

**СЛОБОДЯНЮК ОЛЕНА ОЛЕКСАНДРІВНА**

**ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПОВЕДІНКОВОЇ  
ДІЯЛЬНОСТІ СТУДЕНТІВ У КОНФЛІКТНИХ  
СИТУАЦІЯХ**

Спеціальність: 053 «Психологія»  
Освітньо-професійна програма «Психологія»  
Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:  
МУДРАК ІГОР АРКАДІЙОВИЧ,  
кандидат психологічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ  
Протокол № \_\_\_\_\_  
засідання кафедри педагогічної  
та вікової психології  
від \_\_\_\_\_ 2024 р.

Завідувач кафедри  
(Гошовський Я.О.) \_\_\_\_\_

ЛУЦЬК - 2024

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ В ПСИХОЛОГІЇ .....</b>	<b>7</b>
1.1. Аналіз сучасних напрямів наукових досліджень конфлікту в психології...	7
1.2. Причини конфлікту та типологія поведінки особистості в конфліктній ситуації .....	10
1.3. Психологічні чинники виникнення конфліктів у студентському середовищі .....	17
<b>ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ.....</b>	<b>23</b>
<b>РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РЕАГУВАННЯ СТУДЕНТІВ НА КОНФЛІКТНУ СИТУАЦІЮ .....</b>	<b>25</b>
2.1. Методологія та організація дослідження.....	25
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження .....	28
<b>ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ.....</b>	<b>35</b>
<b>РОЗДІЛ III. ПРОГРАМА ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ В СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....</b>	<b>36</b>
3.1. Основні напрями управління конфліктами та запобігання їх виникненню.....	36
3.2. Структура програми психологічної корекції конфліктної поведінки студентів .....	41
3.3. Результати контрольної діагностики рівня конфліктності студентів .....	46
<b>ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ.....</b>	<b>48</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>49</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>51</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>58</b>

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Конфлікт є одним із природних станів людських стосунків, тому особлива увага у суспільстві зосереджується не стільки на попередженні конфліктів, скільки на управлінні ними та їх корекції. Всі ми з певних причин потрапляємо в конфліктні ситуації, в результаті яких відчуваємо неприємні емоції, відчай, розчарування. Проте кожен конфлікт може стати для людини життєвим уроком, можливістю піднятися на вищий рівень у розвитку особистості. І досягнемо ми цього рівня чи ні, залежить від нас. Хоча найважливішою особливістю є те, що їх все ж легше запобігти, ніж успішно перемогти, тому й розкриття причин конфлікту має як теоретичне, так і практичне значення.

Конфлікти як щоденний фактор життя охоплюють усі його аспекти. Це зумовило особливий інтерес до цієї проблеми та призвело до появи великої кількості наукових публікацій, серед яких варто виділити дослідження теорії конфлікту Г.В. Ложкіна, О.В. Титаренко, О.А. Донченка, М.Н. Корнева, М.С. Корольчука, В.О. Татенка, Л. Козера, М. Дойча, Дж. Скотт, К. Хорні та інші.

Сьогодні, однак, важко визначити єдину систему та підхід до розкриття теорії конфлікту та конфліктної взаємодії. З середини 20 ст. активно розвивається науково-практичне розуміння конфлікту. По-перше, була запропонована модель балансу суспільства, що відноситься до методології структурно-функціонального аналізу. Суспільство розглядалося як єдине ціле, в якому його складові працювали злагоджено. Представники цього напрямку (найвідоміший з них – американський соціолог Т. Парсонс) відмічали роль механізмів саморегуляції суспільного життя, що підтримують стабільність усієї системи, вважали конфлікт характерним для людського суспільства явищем. Парсонс розглядає конфлікт як руйнуючий, дисфункціональний і деструктивний.

У своїх дослідженнях проблему конфліктів розглядали З. Фрейд, К. Юнг, Е. Берн та інші автори. Згідно з теорією Зигмунда Фрейда, виникнення і розвиток внутрішньоособистісних конфліктів визначається конфліктом

несвідомих психічних сил особистості, головною з яких є лібідо (статевий потяг) і потреба вижити у ворожому соціальному середовищі. З. Фрейд наголошував на необхідності шукати причини конфліктів між людьми в несвідомому.

Послідовник З. Фрейд, швейцарський психолог Карл-Густаф Юнг, запропонував типологію властивостей особистості, яка певною мірою пояснювала поведінку індивіда в конфлікті.

Сучасна наука також не має єдиної точки зору щодо визначення причин конфліктів між людьми. Питання психологічних факторів, що визначають розвиток, динаміку та результат міжособистісних конфліктів, є важливим для розуміння психологічних механізмів регуляції поведінки людини. Це також важливо для розробки методологічних принципів діагностики та усунення міжособистісних конфліктів у ширшому його контексті.

Дослідники, аналізуючи проблему детермінації поведінки, особливу увагу приділяли поєднанню об'єктивних і суб'єктивних детермінант, не віддаючи пріоритету жодній з них. Ці дослідження, на нашу думку, мають бути доповнені вивченням внутрішньо-психологічних детермінант конфліктної поведінки особистості, їх взаємозалежності та взаємодоповнюваності.

В.П. Бурлачук, Л.Є. Орбан-Лембрик, В.І. Ілійчук, К. Мілютіна, Л.Г. Подоляк описували конфліктну поведінку як постійну рису особистості, що накопичувалася як природний її досвід. На думку згаданих авторів, конфліктна поведінка визначається взаємодією суб'єктивних і об'єктивних факторів.

Конфліктну поведінку, її стилі та окремі тактики реалізації вивчали вітчизняні дослідники (Л.М. Карамушка, Т.М. Дзюба, А.М. Бандурка, Н.І. Пов'якель, І.В. Ващенко, Л.О. Коберник) та зарубіжні автори (К.Томас, Р.Кіпніс, С.Шмідт, І.Вілкінсон, К.Джонас, Б.Х.Мінчер). Поведінка в конфлікті може змінюватися в залежності від конфліктної ситуації, індивідуальних особливостей і розуміння учасниками конфлікту власних можливостей.

Сьогодні конфлікти стали невід'ємною частиною студентського

середовища, як би прикро це не звучало. Молоді люди самі створюють конфліктні ситуації, а потім здаються, не знаходячи альтернативного виходу із ситуації. Проте позитивна сторона конфліктів полягає в тому, що з їх допомогою студенти певним чином зміцнюють себе, розвиваються, підвищують самооцінку та позбавляються конфліктних ситуацій у майбутньому за допомогою отриманого досвіду.

Історичний розвиток людства показує, що конфлікти були і будуть всюди, тому в наш час актуальним є вивчення конфлікту з метою запобігання їх виникненню та формування навичок вибору правильної тактики поведінки в конфліктній ситуації, яка є неминучою. Тому суспільна, наукова важливість проблеми створення, вирішення та попередження конфліктів зумовили вибір теми дослідження.

**Об'єкт дослідження:** поведінкова діяльність студентів.

**Предмет дослідження:** прояви поведінки студентів у конфліктних ситуаціях.

**Метою дослідження** є науково-теоретичне обґрунтування та експериментальне дослідження психологічних факторів конфліктної поведінки студентів, а також шляхів вирішення, управління та попередження конфліктів.

**Завдання дослідження:**

1. Проаналізувати наукову літературу для визначення основних теоретичних підходів до вивчення конфлікту, його сутності та причин виникнення.

2. З'ясувати залежність конфліктної поведінки особистості від певної системи психологічних детермінант, розкрити характер їх взаємозв'язку та взаємозалежності.

3. Експериментально визначити основні фактори конфліктної поведінки студентської молоді щодо формування необхідних умінь і навичок для успішного вирішення конфліктів.

4. Визначити основні методи управління та запобігання конфліктам.

Відповідно до визначених завдань було застосовано такі **методи**

дослідження:

- теоретичні (аналіз психолого-методичної літератури, пов'язаної з темою дослідження; теоретичне осмислення та узагальнення психолого-педагогічного досвіду; систематизація наукових джерел, порівняння та узагальнення їх);

- емпіричні (спостереження; методика діагностики способів реагування на конфліктні ситуації К. Томаса (за ред. Н.В. Гришиної); методика діагностики стосунків Т. Лірі (за ред. Л.М. Собчик);

- методи математичної статистики для обробки отриманої інформації.

**Емпірична база дослідження.** Дослідження проводилося на базі факультету історії, політології та національної безпеки Волинського національного університету імені Лесі Українки. Участь взяли студенти першого курсу спеціальності Середня освіта. Історія, правознавство.

**Наукова новизна** дослідження полягає у науковому осмисленні, обґрунтуванні та вивченні конфлікту, у розкритті форм та особливостей стратегій поведінки студентів у конфліктній ситуації та у психокорекційній роботі щодо управління конфліктами та профілактиці їх виникнення у студентському середовищі.

**Практичне значення** роботи полягає у тому, що отримані результати та висновки дослідження можуть використати психологи та науковці у навчальному процесі ЗВО при вивченні причин виникнення конфліктних ситуацій та особливостей поведінки в них студентів.

**Апробація результатів дослідження** відбулася упродовж роботи таких науково-практичних тематичних заходів :

- науково-практичного семінару з міжнародною участю «Феноменологія депривації: психолого-педагогічний і теоретико-прикладний дискурс. Ремедіум 14» (2-4 квітня 2024 р., м. Луцьк);

- науково-практичного семінару «Магістратура з психології : Viribus unitis» (2-3 жовтня 2024 р., м. Луцьк)

## **РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ В ПСИХОЛОГІЇ**

### **1.1. Аналіз сучасних напрямів наукових досліджень конфлікту в психології**

Конфлікт, який є одним із значущих явищ психічного життя людини, безпосередньо пов'язаний з проблемою психологічного благополуччя – основною проблемою всієї психології, яку окремі її галузі науки вирішують по-різному. Наприклад, соціальна психологія, яка є наукою про моделі людського спілкування, так чи інакше вирішує фундаментальні питання про взаємини особистості та суспільства, місце людини у світі, гармонію та пошук гармонії [42].

Психологи займаються пошуками злагоди й ворожнечі, співпраці й боротьби між людьми, враховуючи закладені в кожній людині соціальні інстинкти, що гарантують прагнення до співпраці та солідарності з іншими людьми, або, навпаки, антисоціальні, пов'язані з потребою у владі та егоїстичними нахилами. Історія розвитку психології та психологічних уявлень про конфлікти фактично збігаються в часі, протягом якого чергувалися різні, протилежні уявлення про природу та суть людини, її взаємовідносини з навколишнім світом та суспільством.

Слово «конфлікт» (від латинського «conflictus» означає «зіткнення») – це свідомий конфлікт, конфлікт між двома або більше людьми, групами, їх протилежними, несумісними потребами, цілями, установками, цінностями, важливими для окремих людей або груп [57].

Взаємодія в конфлікті (конфронтація) має такі характеристики:

- конфлікт характеризується спілкуванням, поведінкою, діями, однією з цілей яких є завдання моральної чи матеріальної шкоди опоненту, що призводить до протиставлення сторін;
- конфлікт – це різновид протистояння, що передбачає виражені або приховані негативні почуття по відношенню до опонента (особливо у міжособистісних конфліктах).

За визначенням конфлікту англійський соціолог Е. Гідденс – це реальна

боротьбу між активними людьми або групами, яка незалежить від джерел цієї боротьби, її методів і засобів.

Під конфліктом Л.П. Долонська розуміє одну з форм організаційної взаємодії, засновану на реальних або уявних протиріччях, яка переслідує взаємовиключні, несумісні цілі зі сторонами, дії яких безпосередньо спрямовані один проти одного і виключають взаємну вигоду [24].

Зіткнення цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій суб'єктів – сторін взаємодії трактується Г.В. Ложкіним як визначення конфлікту [5].

Вивчаючи причини різноманітних психічних розладів, австрійський психолог Зигмунд Фрейд дійшов висновку, що основним їх джерелом є конфлікт між свідомим і несвідомим, назавжди закладений у психіці людини; він характеризує людську психіку як поле битви між непримиренними інстинктивними силами (підсвідомі думки, бажання), розумом і свідомістю (правовими і моральними нормами). За Фрейдом, людина перебуває в постійному внутрішньому і зовнішньому конфлікті з навколишнім середовищем і всім світом [12]. Це призводить до появи психічного конфлікту, який може знайти вирішення шляхом досягнення задоволення морально прийнятними способами, просто потрібно навчитися їх знаходити. Якщо цього не відбувається, людина намагається сублимувати (трансформувати) свої сексуальні бажання, прикладами чого є художня і наукова творчість.

За Фрейдом, конфлікт, викликаний несвідомими, неприйнятими імпульсами лібідо (статевого потягу) і агресивними імпульсами, становить внутрішню сторону життя індивіда. Відповідно до психоаналітичної теорії, поведінка людини визначається (передбачається) її власними внутрішніми особливостями, а не зовнішньою ситуацією [12].

Несвідомі психологічні конфлікти керують поведінкою людини. Тому мета терапевтичного впливу – виявити витіснені зі свідомості джерела конфліктів, допомогти людині усвідомити причини своїх внутрішніх конфліктів і вирішити їх шляхом нового свідомого ставлення до своїх несвідомих бажань.

Розуміння Еріка Еріксона принципово відрізняється від погляду на



конфлікти Фрейда. Еріксон виділяє вісім стадій психосоціального розвитку особистості протягом життя. Після кожного з цих етапів розвитку настає криза, яку Еріксон розглядає як переломний момент, що настає в результаті досягнення певної психологічної зрілості і соціальних вимог, що висуваються до особистості. Це означає, що в кожному віці є певна проблема, яку необхідно вирішити. Пошук шляху подолання кризи є запорукою подальшого розвитку здорової особистості та необхідним чинником ефективної життєдіяльності на наступних етапах. Згідно Еріксону, конфлікт – це не «катастрофа», а «поворотний момент» і, отже, джерело як сили, так і непристосованості. Йдеться не про уникнення конфліктів, а про їх достатнє, конструктивне вирішення, вони повинні мати позитивний заряд і стати важливим моментом розвитку [12].

Опозицією до розуміння конфлікту як явища інтрапсихічного походження стало перенесення акценту на зовнішні чинники їх виникнення. Безпосереднє вивчення конфліктів як реакції на певні характеристики зовнішньої ситуації пов'язане з експериментальною роботою Марка Дойча у вивченні міжособистісних конфліктів. Дойча проводив дослідження, які були зосереджені на співпраці та конкуренції, які впливають на процеси в групі. М. Дойч вважає, що теорія кооперації та конкуренції побудована на таких правилах: одне з них відноситься до взаємозалежності цілей людей, залучених у дану ситуацію, друге – до типу дій цих людей та виділяє два типи взаємозалежності цілей: взаємозалежність, яка сприяє співвіднесенню цілей таким чином, що ймовірність або ступінь досягнення мети однієї особи позитивно пов'язана з ймовірністю досягнення іншими; і зворотна взаємозалежність, при якій цілі пов'язані таким чином, що ймовірність або ступінь досягнення однієї цілі негативно корелює з ймовірністю або ступенем досягнення інших цілей. Ключовим моментом теорії Дойча є його «закон соціальних відносин», згідно з яким співпраця зумовлена і виникає через схожість думок і поглядів, бажання допомогти, відкритість у спілкуванні, довірливе і дружнє ставлення, схильність та увага до спільних інтересів і не

підкреслює конфлікт інтересів, орієнтацію на взаємну владу, а не на відмінності у владі [12]. Подібним чином, конкуренція створюється шляхом використання примусової тактики, погроз або хитрощів; спроби збільшити диференціал в силі між собою та іншими; обмеженість спілкування; мінімізація усвідомлення схожості цінностей і підвищення чутливості до суперечливих інтересів; підозріле та вороже ставлення тощо.

З початком формування когнітивістських (від лат. «cognition» — пізнання) підходів у психології з'являється інтерес до ролі когнітивних (пізнавальних) процесів, що регулюють взаємодію людей з їх суб'єктивними образами навколишньої дійсності, які формуються в індивідуальній і організованій по відношенню до визначених і, якщо це можливо, суперечливих інтерпретацій світу. Когнітивісти відстоюють позицію, згідно з якою поведінка людини визначається не «об'єктивно» описуваною ситуацією або узгодженою позицією кількох спостерігачів, а ситуацією, яка дається суб'єкту в його досвіді і яка існує для нього [8].

Оскільки конфлікт пов'язаний із певним тлумаченням ситуації, неминуче виникнуть відмінності між окремими особами та групами в тому, як вони оцінюють певні особливості ситуації. Зміст ідей, які вважаються конфліктними, може бути різним. Крім того, відмінності можна спостерігати щодо загального багатства когнітивного репертуару та схильності до використання певних схем.

Отже, підсумовуючи вище написане, можна сказати, що конфлікт займає важливе місце в психології. У її дослідженнях брали участь відомі вітчизняні та зарубіжні дослідники. Кожен висловлював свої конкретні ідеї та припущення щодо явища конфлікту.

## **1.2. Причини конфлікту та типологія поведінки особистості в конфліктній ситуації**

Скільки людей, стільки й причин для конфлікту між ними. Найважливішою передумовою їх створення вважаються різні погляди на світ. Кожна людина має свої погляди, свою думку, яка не завжди відповідає думкам

інших [58]. Для визначення причин конфлікту необхідний всебічний і глибокий аналіз дій, позицій і психологічних особливостей учасників, а також обставин, що виникли в контексті їх взаємодії.

Які причини конфлікту? У психолого-конфліктологічній літературі виділяють такі причини: інформативні (невірні факти, чутки, запізнена інформація тощо); поведінкові фактори (прагнення до переваги, прояв агресивності, егоїзму); фактори взаємовідносин (незадоволеність взаємодією сторін); фактори цінності (декларовані принципи не збігаються з тим, що нам потрібні); структурні чинники (уряд, політичні партії та течії, релігія, право тощо). У реальному ж житті «чисті» конфлікти, тобто, викликані лише однією групою причин, зазвичай трапляються досить рідко [17].

Результати різних досліджень показують, що значна кількість (80%) конфліктів виникають незалежно від бажання учасників. Це пов'язано зі специфікою нашої психіки, адже більшість людей або не знають про конфлікти, або не вважають їх ініціаторів важливими. Головну роль у виникненні конфлікту відіграє «те, що розпалює конфлікт», а саме конфліктогени. Гени конфлікту – це слова, дії (бездіяльність), які можуть призвести до конфлікту чи конфліктних ситуацій. Люди більш чутливі до того, що говорять інші, ніж до того, що говорять вони самі. Ми схильні реагувати на конфліктний фактор, спрямований проти нас, більш сильним агентом конфлікту, думаючи, що ми зробили собі добро, хоча насправді це створює зло [17].

Більшість конфліктоген можна класифікувати за одним із трьох типів:

- прагнення до зверхності (доведення вищості, зверхності);
- прояв агресивності;
- прояв егоїзму.

Багато конфліктів базуються на інформації, яку одна сторона приймає, а інша – ні. Це можуть бути неповні та невірні факти, чутки, які надають неправдиву інформацію партнерам по взаємодії: сумніви в достовірності та цінності джерел інформації, в умисному приховуванні інформації тощо.

Структурні фактори конфліктів зазвичай пов'язані з формальною і

неформальною організацією соціальної групи. Це може включати питання соціального статусу, особистих повноважень, різноманітних соціальних норм і стандартів, традицій, систем стимулів і регулювання [43].

Фактори цінностей – це принципи, які ми підтримуємо або відкидаємо: соціальні, групові або особистісні переконання, системи поведінки (інтереси, прагнення, забобони, страхи), ідеологічні, культурні, релігійні, етичні, політичні, професійні цінності та потреби.

Фактори стосунків пов'язані з відчуттям задоволення або його відсутності в результаті взаємодії, які важливо враховувати: основа відносин (добровільні чи примусові), їх суть (залежні, незалежні), взаємні очікування, тривалість відносин, сумісність сторін з точки зору цінностей, поведінки, особистих або професійних цілей, особистісна сумісність, відмінності в рівні освіти, життєвому та професійному досвіді.

Поведінкові фактори неминуче призводять до конфлікту, якщо інтереси знаходяться під загрозою, самооцінка послаблюється, безпека (фізична, фінансова, емоційна чи соціальна) знаходиться під загрозою, якщо виникають умови, які викликають негативний емоційний стан, і якщо поведінка людей демонструє егоїзм, безвідповідальність і несправедливість [15].

Перераховані причини конфліктів сприяють їх розумінню та аналізу, але слід пам'ятати, що реальне життя набагато складніше та багатше будь-якої класифікації і, що можна виокремити та виявити багато інших причин виникнення конфліктів, а також виявити тісні зв'язки різних факторів того чи іншого конфлікту.

Р. Дарендорф вважає, що кожен конфлікт зводиться до «відносин між двома елементами». Навіть якщо в конфлікті беруть участь кілька груп, між ними утворюються коаліції, і конфлікт знову стає біполярним [12]. Однак сама по собі біполярність ще не означає конфлікту двох різних начал, їх протилежність не виявляється лише в їх конфлікті чи протиборстві. Конфлікт проявляється як «битва» між різними його сторонами, яка завершується вирішенням або усуненням цього конфлікту. Тому, крім конфліктної

біполярності, обов'язковим атрибутом конфлікту є дії, спрямовані на подолання конфлікту.

Серед найпоширеніших причин конфліктів, які пов'язані з психологічними та соціально-психологічними особливостями учасників міжособистісної взаємодії, дослідники виділяють такі:

- ціннісні фактори (причини, які людина визнає або відкидає; особисті системи вірувань, переконань тощо);
- характеристики стосунків, пов'язані із задоволеністю взаємодією або її відсутністю (їх основа, сутність, співвідношення сил, значення для себе та інших, тривалість, сумісність/несумісність сторін тощо);
- поведінкові фактори (порушення інтересів, занижена самооцінка, егоїзм, безвідповідальність, несправедливість, скептицизм, зосередженість на дрібницях, грубість, тиск тощо);
- незнання певних характерологічних, психологічних рис іншої людини;
- неправильне тлумачення думок, вчинків (відсутність неформального спілкування, внаслідок чого створюється поверховий образ співрозмовника; психологічна скучність, невміння чи страх показати свої справжні якості; психологічна насиченість, коли одноманітність осіб, умов праці, ритм роботи викликає негативні емоції);
- непідкорення загальноприйнятим нормам моралі, переоцінка власних здібностей і недооцінка здібностей інших [48, 52].

За допомогою опитування, проведеного серед української молоді, вдалося зібрати й узагальнити погляди на причини конфлікту [35]. До вже сказаного можна додати:

- Особиста неприязнь – ви повинні тримати свої почуття при собі. Конфлікт може виникнути «нізвідки».
- Різниця в розумовому розвитку.
- Різні думки, характер. Кожен намагається відстоювати тільки свою думку. Деякі ставлять себе вище за інших, але насправді вони схожі на

інших. У наш час суспільство не змінюється, тому що кожен дбає тільки про себе і живе для себе, незалежно від інших.

- Небажання і невміння слухати один одного.
- Нерівні розумові та творчі здібності. Один із учасників групи сказав: «Мені не подобається, що він знає більше, ніж я. Я хочу його знищити».
- Різні погляди на головну ідею життя. Людина, яка всіма силами прагне вчитися, за різними поглядами стає «заучкою». І через це вона стає об'єктом приниження, що призводить до конфлікту.
- Виникають конфлікти між «сильними» і «слабкими» студентами. «Сильні» вважають, що «слабші» дурні і нічого не вміють. Думка про те, хто сильніший, той правий.
- Причина в егоїзмі людини, коли вона отримує владу, вона шукає лише вигоди для себе.
- Нетерпимість і нерозуміння.
- Скритність людини і небажання спілкуватися.
- Причина – слабкі інтелектуальні та духовні здібності. Необхідно пояснити людині його недоліки і попросити якимось від них позбутися.
- Пристрасть до соціальних стереотипів. Проблема сім'ї, батьків і дітей. Виховання дітей в дусі агресивності (людина виховується бійцем).

Важливою фазою динаміки конфлікту є фаза його розвитку, фаза відкритого протистояння сторін, яка визначається конфліктною поведінкою. У ній найбільш чітко виявляються погляди сторін: людей створюють їхні дії, а не те, що вони про ці дії думають. Однак учасники конфлікту можуть поводитися зовсім по-різному [1]. Вчені пропонують різні типи поведінки людини в конфліктах. Наведемо кілька прикладів таких типологій.

А. Рапопорт виділяє три типи конфліктної поведінки, а саме боротьбу, гру та дискусію, кожен з яких має певні особливості.

Вчений вважає, що «боротьба» може бути найхарактернішим прикладом ірраціональної поведінки, де учасники намагаються завдати один одному

якомога більше шкоди, оскільки націлені лише на перемогу в конфлікті. Тоді як «гра» і «дискусія» можуть бути прикладом раціональної поведінки в конфлікті, тому що в них є дещо спільне: прийняття загальних правил поведінки в конфлікті. Проте вони відрізняються як діями під час конфлікту, так і результатом [1].

Одним з найпопулярніших типів конфліктної поведінки є концепція К.У. Томаса і Р.Х. Кілменна. Згідно з цією концепцією можна виділити п'ять типів конфліктної поведінки, виходячи з протиріччя інтересів конфлікуючих сторін:

- суперництво (конкуренція);
- співробітництво;
- компроміс;
- пристосування;
- уникнення [7].

Розглянемо докладніше ці типи поведінки в конфліктній ситуації.

***Суперництво (конкуренція)*** – дозволяє досягти бажаного результату, спонукає до розвитку, сприяє прогресу.

Бувають ситуації, коли конкуренція є рушійною силою та ядром. Це спортивні змагання, конкурси (особливо під час працевлаштування, вступу до вищих навчальних закладів тощо). Однак конкуренція вимагає від учасників конфлікту чималих зусиль. Це може спонукати до використання несправедливих і жорстоких методів за рахунок інших інтересів.

***Співробітництво*** – це найголовніший стиль, при якому конфлікуючі сторони активно беруть участь у вирішенні конфлікту та відстоюванні інтересів, прагнучи співпрацювати з опонентом. На відміну від компромісу, співпраця характеризується переходом від захисту власних позицій до рівня, де виявляється сумісність і спільність інтересів конфліктних сторін.

Дослідники відзначають, що використання цього стилю не завжди можливо. Його застосування вимагає перш за все обопільного бажання вирішити проблему [34]. Вони також зазначають, що співробітництво – це дружній, мудрий підхід до вирішення проблем [17]. Стиль співробітництво є

найскладнішим серед інших способів поведінки, але його можна використовувати для вироблення взаємозадовільних рішень у складних і важливих конфліктних ситуаціях.

**Компроміс** – це неповне задоволення інтересів обох сторін конфлікту, взаємний обмін поступками з метою досягнення рішення, яке задовольняє обидві сторони конфлікту. Стиль компромісу найбільш прийнятний тоді, коли протилежні сторони хочуть одного і того ж, але не знають, як це реалізувати одночасно. Чим нерівноправнішим був компроміс (одна сторона визнала більше, інша – менше), тим вірогідність повтору конфлікту знову ж таки вища.

Дж. Скотт пропонує певні ситуації, у яких він рекомендує використовувати компромісний стиль:

- обидві сторони мають рівну владу та взаємовиключні інтереси;
- бажання вирішити все швидко, тому що немає часу або тому, що це більш економічний і ефективний спосіб;
- конфлікуючі сторони можуть домовитися про тимчасове врегулювання;
- інші підходи до вирішення проблеми виявилися неефективними;
- задоволення власного бажання не має великого значення для учасників конфлікту, і це може дещо змінити мету, визначену на початку;
- компроміс дає можливість підтримувати взаємовідносини [7].

**Пристосування** – конфліктна людина працює разом з опонентом, не намагається відстоювати власні інтереси. Поступки можуть продемонструвати доброзичливість і служити зразком позитивної поведінки для опонента. Часто поступка стає переломним моментом у критичній ситуації, що змінює курс на позитивний [7].

Пристосування відрізняється від уникнення тим, що останнє означає просто відштовхування від проблеми, який представляє інший.

**Уникнення** – людина ігнорує конфліктну ситуацію, робить вигляд, що її не існує і не вживає заходів для її вирішення та зміни. Цей стиль часто використовується, якщо предмет конфлікту маловажливий для конфлікуючих



сторін або якщо вони відчують безпорадність:

- якщо ситуація дуже складна і обидві сторони вважають, що вирішення конфлікту потребує занадто багато зусиль і часу;

- якщо недостатньо сил, щоб вирішити проблему або вирішити її бажаним способом (здається, що інші мають більше можливостей вирішити цю проблему);

- якщо термінове вирішення проблеми небезпечне, тому що виявлення конфлікту та відкрита дискусія лише погіршують ситуацію [7].

Хоча дехто може вважати стиль уникнення «втечею» від проблем і обов'язків, а не ефективним підходом до вирішення конфлікту, уникання насправді може бути належною відповіддю. Можливо, якщо ви спробуєте проігнорувати конфлікт, не висловлюючи свого ставлення до нього, віддалитися від рішення, змінити тему розмови або зосередити свою увагу на чомусь іншому, конфлікт вирішиться сам собою. Якщо ні, ви можете зробити це пізніше, коли будете готові.

На завершення аналізу типів поведінки в конфліктній ситуації слід зазначити, що люди схильні використовувати декілька з перерахованих стилів. Це залежить від багатьох факторів: біологічних, генетичних, психологічних, соціальних, особистих, індивідуальних, статі та багатьох інших. Кожна людина реагує на конфліктну ситуацію відповідно до того, наскільки вона для неї важлива і яку роль відіграє в її особистому житті.

### **1.3. Психологічні чинники виникнення конфліктів у студентському середовищі**

Важливим етапом професійного становлення особистості є роки навчання у закладі вищої освіти, коли починається засвоєння професійних навиків, первинна професійна адаптація., а саме: розвиток початкового інтересу і загального позитивного ставлення до професії, розуміння змісту і цілей професійної діяльності, оволодіння професійними знаннями, навчання професійної етики, пошук позиції професіонала, індивідуальних професійних

ролей. Усі ці процеси будуть розвиватися в реальній професійній діяльності, але під час навчання в системі професійної освіти вони починають формуватися. Більшість студентів добре справляються зі своєю роллю. За напрямом здобуття професійних знань ці ролі збігаються, але між ними існує суттєва різниця в критеріях оцінювання знань і умінь. У студентів, які поінформовані та виконують навчальні завдання, значною мірою домінує установка на пошук «правильного рішення», «правильної відповіді» [19].

Вважається, що існує лише одна правильна відповідь і лише одне джерело оцінювання цієї відповіді, «останньою інстанцією» є викладач. Часто це відноситься не тільки до точних і природничих наук, а й до гуманітарних і соціальних наук. При такому виховному підході завжди є спокуса «вгадати і вподобати» думку чи спільну точку зору з викладачем [8]. В реальному житті, у багатьох видах людської діяльності не існує єдиної «правильної» відповіді. Професіоналізм полягає в тому, щоб проаналізувати всі можливі варіанти прийняття рішення, зважити всі переваги і недоліки, тобто «вартість» рішення, і, виходячи з існуючих умов і цілей діяльності, вибрати найкращий варіант. У дослідницькій діяльності неможливо зосередитися на відомих, очікуваних рішеннях. Для майбутнього фахівця важливо розуміти різні погляди на проблему, аргументи, а якщо необхідно дати свою відповідь, то спиратися не на зовнішнє оцінювання, а на внутрішні критерії оцінювання. Успіх такої стратегії полягає у максимальному наближенні результатів реальної діяльності до внутрішніх показників. Успішну адаптацію студента як майбутнього професіонала відбуватиметься тоді, коли його освітні установки перейдуть від однозначного вирішення проблеми до її багатозначного розгляду та багатозначного вирішення. Критерієм перевірки інформації та рішень є практична робота. Але навіть цей критерій не є абсолютним, оскільки існують близькі та далекі перспективи, цілі, ситуаційні вимоги до результату діяльності тощо. Критеріями оцінки результатів праці є наукова, практична та суспільна цінність. Для професійного розвитку корисніше визначити сферу глибокого

інтересу до професійних знань і самостійно проектувати когнітивну поведінку у відповідь на потреби, продиктовані таким інтересом [48].

Існує думка, що конфлікт знаходиться всередині людини і що вона (людина) є головним носієм конфлікту. Вирішення особистих конфліктів залежить насамперед від самої людини, її вміння жити в гармонії з собою та оточенням. Внутрішньоособистісний конфлікт можна пояснити як боротьбу двох позитивних або двох негативних тенденцій, або боротьбу позитивних і негативних тенденцій у психіці одного суб'єкта. Внутрішньоособистісний конфлікт, як і будь-який інший соціальний конфлікт, передбачає конфліктну взаємодію між двома або більше сторонами. В одній людині може бути кілька взаємовиключних потреб, цілей, цінностей та інтересів. Усі вони є соціально детермінованими, хоча й мають лише біологічний характер, оскільки задоволення їхніх потреб пов'язане із системою відповідних суспільних відносин. Таким чином, внутрішньоособистісний конфлікт є конфліктом соціальним. Ситуаціями, що викликають внутрішні особистісні конфлікти, є: конфлікти цінностей; конфлікти між цінностями і нормами; конфлікти між цінностями і потребами тощо [48]. Одним із видів внутрішньоособистісних конфліктів є неусвідомлюваний внутрішній конфлікт. Він базується на не до кінця вирішених конфліктних ситуаціях минулого, про які ми вже забули. Але на підсвідомому рівні ми продовжуємо нести тягар невирішених проблем з минулого і несвідомо повертаємо старі конфліктні ситуації, ніби намагаємося їх вирішити заново. Обставини, схожі на невирішену ситуацію з минулого, можуть бути причиною відновлення несвідомого внутрішнього конфлікту. У реальному житті зовнішні та внутрішні причини внутрішніх конфліктів тісно пов'язані між собою і їх важко розділити. До подібних ситуацій належать, наприклад, погрози, шантаж тощо. Сімейні, побутові, фінансові тощо проблеми можна додати до офіційних проблем. Конфліктних людей, Гірник А.Б. розділив на дві групи: конфліктуючі і конфліктогенні [17]. До першої групи належать постійні противники ситуації, що склалася, методів управління, методів вирішення проблем тощо. Їх цікавить не стільки пошук істини, скільки

особиста позиція, відмінна від інших. В одному колективі з ними складно працювати, але ці «негативісти» стимулюють діяльність інших у пошуку істини. До другої групи належать особи, схильні до конфліктів яким характерні великим егоцентризмом, високою самооцінкою і здатністю знижувати самовпевненість у інших, як результат, вони не здатні підтримувати тривалі дружні відносини та сумлінно працювати. Конфліктні особистості у взаємодії з оточуючими людьми найчастіше стають джерелом емоційних конфліктів. Хоча, внутрішньоособистісні конфлікти можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки для особистості та оточуючих її людей [65].

Внутрішня напруга буде зростати, перевищує певну величину, якщо виходу з конфлікту не знайдено і тоді відбувається психологічний вибух і людина виходить із душевної рівноваги. У такому стані людина не зможе впоратися з проблемою. Негативні наслідки конфлікту сприяють виникненню стресів, неврозів, загальної психологічної пригніченості особистості або сильної агресії, яка може бути спрямована на об'єкти, які не мають відношення до конфлікту [67]. Позитивний ефект конфлікту полягає в тому, що наявність перешкод сприяє мобілізації сил і засобів для їх подолання, адаптації та самореалізації особистості в складних умовах і підвищує стійкість організму до стресів, а позитивне вирішення конфлікту зміцнює характер, формують прояви сміливості у поведінці особистості. Таким чином, внутрішній конфлікт може мати як позитивні, так і негативні наслідки для особистості та оточуючих. Тому кожен повинен уміти контролювати свою конфліктну поведінку: використовувати її лише в необхідних ситуаціях, коли інші засоби вирішення проблеми неможливі; вести конфліктну діяльність у правильному напрямку, у потрібний час і в правильній пропорції; приборкувати свою «надмірну» неврівноваженість і використовувати її в інших сферах життя на своє благо та іншим. Крім того, необхідно відвести відповідне місце для конфлікту (не драматизувати його), а знати, як використати відповідні вигоди, отримані з конфліктної ситуації (наприклад, корисний досвід) [51].

Міжособистісний конфлікт можна вважати конфліктом особистостей у процесі їх взаємовідносин. Такі конфлікти можуть виникати в різних сферах (економічній, політичній, соціально-культурній, побутовій тощо). Як і в інших соціальних структурах, тут також можна говорити про об'єктивно і суб'єктивно несумісні або суперечливі інтереси, потреби, цілі, цінності, установки, уявлення, оцінки, думки, способи поведінки тощо. Міжособистісні конфлікти виникають як між студентами, так і між студентами та викладачами. І в першому, і в другому випадку важливу роль відіграє особисте сприйняття партнера чи опонента. Міжособистісна несумісність між студентами та викладачами може спричинити емоційний конфлікт (психологічний антагонізм), який є найбільш складною і важковирішувальною формою міжособистісного конфлікту [54]. Конфлікти між людьми можна поділити на такі види: - конкуренція - прагнення домінування - інший погляд на пошук найкращого вирішення проблеми - дискусія - дискусія на спірну тему. Спрямування студентів на соціальні норми робить їх відповідальними за свою поведінку, дає можливість регулювати дії та вчинки, вважати їх відповідальними чи безвідповідальними за ці норми. Орієнтуючись на норми, студент порівнює свою поведінку з еталонами, вибирає правильні і, таким чином, регулює свої стосунки з іншими людьми [35]. У процесах взаємодії соціальний контроль здійснюється репертуаром ролей людей, які спілкуються. Тому умовою успішного спілкування є відповідність поведінки людей у взаємодії з очікуваннями один від одного. Неможливо уявити спілкування, яке завжди і за будь-яких обставин протікає гладко і без внутрішніх конфліктів. У деяких ситуаціях відбувається зіткнення позицій, завдань і цілей, яке іноді переходить у взаємну ворожнечу – між людьми виникає конфлікт. Соціальний зміст конфлікту різноманітний і залежить від базових цінностей людських взаємин. У сучасних теоріях причинами конфлікту можуть бути два типи вирішальних факторів:

1. предметно-ділові відмінності;
2. розбіжність особистих і прагматичних інтересів.

Другий вид конфлікту характеризується високою емоційною напругою. Причиною конфлікту також є нерозв'язані смислові бар'єри спілкування, які перешкоджають формуванню взаємовідносин. Особлива роль семантичних бар'єрів реалізується в педагогічному спілкуванні [13].

Відомо, що крім загальноприйнятої системи значень слова та інші факти людської свідомості мають особистісне значення, особливе значення, властиве кожній людині. Одне й те саме слово, дія чи обставина можуть мати різне значення для різних людей. Тому важливу роль у спілкуванні відіграє вміння поставити себе на місце співрозмовника. Американський психотерапевт Е. Бернс розробив цікаву теорію конфліктної комунікації. З його точки зору, в кожній людині є три «Я»: Дитина (залежна, покірна і безвідповідальна істота); Батько (навпаки, незалежний, не покірливий, який бере відповідальність на себе) і Дорослий (який вміє орієнтуватися в ситуації, розуміє інтереси інших і розподіляє відповідальність між собою та іншими). «Я» особистості в образі Дитини зароджується і розвивається в дитинстві; в цьому ж віці, завдяки наслідуванню старших і бажанню бути на їхньому місці, формується «Я» Батьків; що стосується «Я» у вигляді Дорослої людини, то воно формується тривалий час, іноді десятиліттями, в результаті життєвого досвіду суб'єкта і накопичення так званої життєвої мудрості. При поведінці в позиції Дитини людина виглядає покірною і самовпевненою, в позиції Батька - самовпевненою і агресивною; в позиції Дорослого – коректною і стриманою. У людській взаємодії ці позиції обговорюються лише тоді, коли одна зі сторін готова прийняти позицію, визначену для неї іншим партнером. Суть теорії Е. Бернса зводиться до того, що коли ролі партнерів по спілкуванню узгоджені, їх взаємодія приносить почуття задоволення обом [12].

Кожна соціальна група є досить складним соціально-психологічним явищем, оскільки одночасно можуть функціонувати формальні та неформальні системи відносин. Неформальні відносини, навпаки, включають ціннісно-нормативну систему групи, статусно-рольову структуру та систему людських стосунків. Крім того, група знаходиться в складній системі відносин з іншими

групами, тому в ній можуть виникати різні конфлікти. Найбільш типовим з них є конфлікт між групою та членом групи. Зазвичай такі конфлікти базуються на усвідомлених змінах (спробах змінитися) всередині та поза групою. Зміни групових норм є складним процесом для групи, що включає протиріччя та конфлікти всередині групи. Навіть якщо більшість членів групи розуміють необхідність цих змін і погоджуються з ними, окремі члени групи можуть з тих чи інших причин зіткнутися з опозицією і навіть залишити групу. Якщо один із членів групи спробує змінити норми без схвалення його дій іншими членами, він буде підданий відповідним санкціям, включаючи виключення з групи. Порушення групових норм є найбільш типовою причиною конфлікту всередині групи. Структурні та статусно-рольові зміни також можуть бути пов'язані зі зміною цілей і видів групової діяльності, які призводять до перерозподілу ролей, функцій, засобів, прав, обов'язків, відповідальності та влади [43].

Міжгруповий конфлікт – це конфлікт між окремими групами, що є результатом міжгрупового конфлікту. Ці конфлікти можуть бути викликані різними причинами (боротьба за обмежені ресурси, прагнення до домінування, суперечливі (взаємовиключні) цілі, інтереси, цінності тощо). В ринкових умовах стратегія і тактика індивідуального та групового виживання об'єктивно пов'язана з конкуренцією і боротьба між групами. Ця боротьба особливо загострюється в періоди соціально-політичних, економічних і соціально-культурних змін, коли змінюються норми, цінності, ставлення до влади, добра і моральних принципів, відкрита «війна всіх проти всіх» без правил і моралі [15].

## **ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ**

Проблематика різноманітних конфліктів має комплексний характер і охоплює всі сторони людського буття. Спираючись на концепції конфлікту в сучасній психології, було виявлено ряд його типових психологічних характеристик, а саме: цінності постають як конфліктні тенденції, які стикаються в різноманітних конфліктах. Наявність конфліктності в системі цінностей особистості є необхідною умовою діяльності людини: найважливіші

життєві цінності є найменш доступними. Умовою повноцінності тієї чи іншої сфери людської діяльності є її об'єктивне включення в рамки основних факторів її існування.

Провідні фахівці визначали психологічні особливості внутрішнього конфлікту студентів за допомогою кількох методик. Результати проведеного аналізу вказують на конфлікт ціннісного світу сучасної студентської молоді, який проявляється у недоступності найважливіших життєвих цінностей. Усі типи конфліктів між студентами під час навчання у закладі вищої освіти охоплюють декілька сфер життєдіяльності особистості, є невід'ємною частиною життя та важливим фактором подолання життєвих труднощів.



## **РОЗДІЛ II. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РЕАГУВАННЯ СТУДЕНТІВ НА КОНФЛІКТНУ СИТУАЦІЮ**

### **2.1. Методологія та організація дослідження**

Як уже зазначалося, параметри конфліктної поведінки розрізняються по відношенню до напрямків міжособистісного контакту: опору, співпраці та уникнення. Серед психологічних факторів, що визначають конфліктну поведінку, виділено агресивність, конкуренцію (суперництво) як прагнення досягти власних цілей за рахунок інших та підозрілість.

Дослідження проходило в три етапи, кожен з яких мав своє завдання:

- констатувальний – вивчення основних показників конфліктної поведінки особистості, визначення детермінантів конфліктної поведінки;
- формувальний – вироблення необхідних умінь і навичок для успішного вирішення конфліктів;
- контрольний – перевірка ефективності розробленої нами тренінгової програми з профілактики конфліктної поведінки.

Експериментальне дослідження проводилося на базі факультету історії, політології та національної безпеки Волинського національного університету імені Лесі Українки. Участь взяли студенти першого курсу спеціальності Середня освіта. Історія, правознавство.

В організації констатувального дослідження також можна виділити три етапи:

1. Вибір інструментарію психологічного дослідження.
2. Власне дослідження.
3. Аналіз та інтерпретація отриманих даних.

Виходячи з предмета, об'єкта, мети та завдань нашого дослідження, ми обрали такий методичний інструментарій: методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі, методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса.

Методика Лірі використовувалась для вивчення уявлень респондентів про себе та ідеальне «Я», а також для вивчення стосунків у малих групах. За

допомогою даної методики було виявлено переважне ставлення до людей у само- та взаємооцінці.

Для вивчення міжособистісних стосунків було виділено два фактори: домінування (агресивність) і доброзичливість (дружність). Саме ці фактори визначають загальне сприйняття людини в процесах міжособистісного взаємодії. Традиційна система у формі кола, поділеного на сектори, використовувалася для представлення ключових соціальних тенденцій. Він має чотири напрямки по горизонтальній і вертикальній осі: домінування - підпорядкування, дружба - ворожнеча. Ці сектори, у свою чергу, поділяються на вісім, які визначають типи відносин. Для більш детального опису коло поділено на шістнадцять секторів, октантів. Формула побудована так, що чим ближче результати досліджуваного ранжування до центру кола, тим сильніший зв'язок між двома змінними. Віддаленість від центру отриманих результатів свідчить про адаптованість або екстремальність міжособистісної поведінки.

Анкета містить 128 оціночних рішень. Під час обробки було підраховано кількість зв'язків кожного типу. Максимальна оцінка – 16 балів. Методика була представлена респондентам у вигляді списку у відповідному порядку на окремих аркушах. Їх просили протягом 10-15 хвилин назвати твердження, яке відповідало б їх уявленням про них.

Обробка результатів здійснювалася шляхом підрахунку балів для кожного октанта за окремим «ключем» опитувальника. Отримані бали переносяться на дискограму, при цьому відстань від центру кола відповідає кількості точок у цьому октанті (від 0 до 16). Кінці векторів поєднуються, щоб сформувати особистий профіль, який чітко демонструє переважаючий стиль міжособистісного спілкування.

Крім дискограмного аналізу, «фактор домінування» (V) і «фактор доброзичливості» (G) розраховувалися за такими формулами:

$$V = I - V + 0,7 (II + III - VI - IV);$$

$$G = VII - III + 0,7 (VIII + VI - IV - II);$$

Сукупність цих факторів значною мірою визначає вигляд дискограми.

Потім кожен октант усереднюється по групі, щоб визначити тип міжособистісної взаємодії, поширений серед студентів; а також середній показник за факторами.

За допомогою методики К. Томаса «Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки», було визначено типові форми поведінки респондентів у конфліктних ситуаціях. Автор представляє двовимірну модель управління конфліктом, засновану на співпраці, яка стосується сприйняття людиною інтересів інших учасників конфлікту та напористості, що характеризується захистом власних інтересів.

Відповідно до цих двох основних вимірів, К. Томас виділяє такі методи управління конфліктами:

1. Змагання (конкуренція) як прагнення задовольнити власні інтереси за рахунок іншого.
2. Пристосування, протилежне конкуренції, тобто пожертвування власними інтересами заради інших.
3. Компроміс, який передбачає часткову реалізацію власних цілей.
4. Уникнення, яке характеризується відсутністю бажання конкурувати та відсутністю бажання досягти власних цілей.
5. Співробітництво, коли учасники ситуації знаходять альтернативу, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

В опитувальнику для виявлення типових форм поведінки кожен з п'яти можливих варіантів описується дванадцятьма судженнями. У різних комбінаціях вони були згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонувалося вибрати оцінку, яка найкраще описує його поведінку. Це зайняло близько 15-20 хвилин. Результати обробки даних порівнювали з «ключем»: кожне попадання оцінювалося в 1 бал. Кількість балів, які отримує індивід за кожною шкалою, дає уявлення про його схильність виявляти адекватні форми поведінки в конфліктних ситуаціях.

## 2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

На основі аналізу даних, отриманих за методикою Т. Лірі (Таблиця 2.1), можна стверджувати, що респондентам властивий лідируючий, егоїстичний (домінуючий) стиль міжособистісної взаємодії. Відповідально – великодушний (альтруїстичний), конформний та співробітницький (конвенціональний) стилі взаємодії також характерні для цієї групи респондентів.

Таблиця 2.1.

**Проміжні показники стилів міжособистісної взаємодії  
(За методикою Т. Лірі)**

<b>Октанти/ фактори</b>	<b>I</b> Авторитарний	<b>II</b> Егоїстичний	<b>III</b> Агресивний - прямоплінний	<b>IV</b> Недовірливий – скептичний	<b>V</b> Покірливий	<b>VI</b> Залежний	<b>VII</b> Співробітницький – конвенціональний	<b>VIII</b> Альтруїстичний	<b>V</b>	<b>G</b>
Кількість балів	6.9	5.4	5.4	5.5	4.75	6.05	5.75	5.85	41.1	54.2

Інтерпретації результатів опитувальника Т. Лірі свідчить про те, що отримані показники, які не перевищують рівень 8 балів, характерні для «гармонійних» особистостей. Вищі бали відповідають певним стереотипам поведінки. Низькі бали за всіма октантами (0-3 бали) можуть бути пов'язані з невідвертістю респондентів. З таблиці 2.2. видно, що респонденти не мають труднощів у соціальній адаптації, оскільки показники за всіма октантами низькі. Це також свідчить про відсутність екстремальної та патологічної поведінки.

Таблиця 2.2.

**Середньогрупові показники типів міжособистісної взаємодії (%)**

Типи міжособистісної взаємодії	Схильність до конфлікту				Доброзичливість			
	I Авторитарний	II Егоїстичний	III Агресивний - прямолінійний	IV Недовірливий – скептичний	V Покірливий	VI Залежний	VII Співробітницький – конвенціональний	VIII Альтруїстичний
%	27		25		24		25	

Відповідно до таблиці 2.2. бачимо, перші два типи міжособистісної поведінки (I-II октанти), які характеризуються переживанням неадекватних тенденцій і схильністю до конфлікту, властиві 27% респондентам. Їх можна охарактеризувати як упертих і наполегливих, завзятих і енергійних людей, які критичні до усіх суспільних явищ та інших людей. 25% респондентів – це впевнені в собі люди з явною незалежністю поглядів, упертістю, наполегливістю, але не обов'язково є лідерами. Вони егоцентричні і схильні до конкуренції.

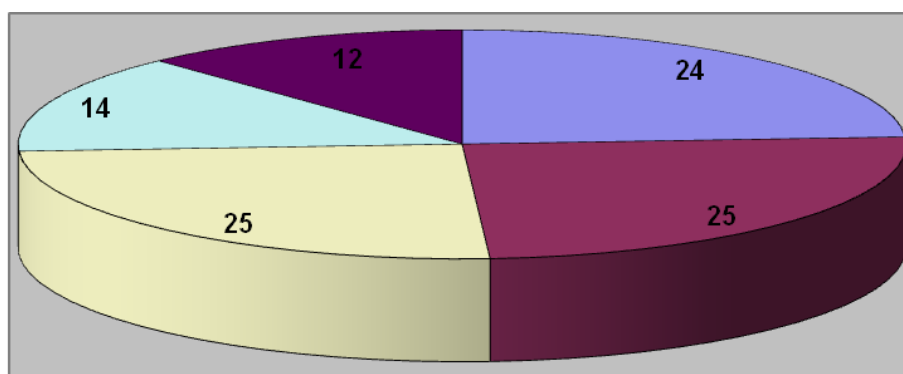
Інші чотири октанти (V–VIII) представляють протилежні тенденції і характерні для 49% студентів. 25% з них мають високі показники, що свідчить про їх адаптаційні установки, поступливість (VII та VIII). Такі люди схильні до співпраці, гнучкі і компромісні у вирішенні проблем та конфліктних ситуаціях, намагаються погодитися з іншими думками, свідомо пристосовуються. Вони намагаються поважати умови, правила та принципи «хорошої поведінки» у стосунках. Вони можуть з ентузіазмом проявляти ініціативу в досягненні групових цілей, прагнуть допомагати, відчувати себе в центрі уваги, а також отримати визнання. Комунікабельні, відповідальні за людей, чуйні, м'які, добрі; емоційне ставлення до людей виявляється в симпатії, співчутті, турботі, вміють підбадьорити і заспокоїти інших, безкорисливі і чутливі. Решта 24% сумніваються в собі і схильні до компромісу (V і VI). Такі особистості здатні

підкорятися без власної думки. Для них можуть бути характерні скромність, слухняність, емоційна стриманість, конформність, низька самооцінка, очікування допомоги та поради від інших. Зазвичай такі люди ввічливі, дуже довірливі у своїх стосунках з іншими.

За кількістю балів і у відсотковому співвідношенні найбільш вираженим типом стосунків у групі є фактор V (домінування, ворожість) – 51%. Найвищу оцінку за цим фактором отримали лише 30% респондентів. Проте не всі показники мають негативну спрямованість. 10% мають позитивну спрямованість: доброзичливе, дружнє ставлення в групі. Ці студенти мають високі показники доброзичливості з позитивним знаком «+». Цей тип відносин набуває характеру дружнього домінування. 20% досліджуваних із тридцяти з високими показниками фактора V (домінування) і низькими показниками фактора G (дружба) виявляють не лише домінантність, а й ворожість, агресивність, недовірливість у міжособистісних стосунках. Для цієї групи характерна конкуренція як форма конфліктної поведінки. І такий тип взаємодії можна охарактеризувати як вороже агресивне домінування.

Якщо врахувати фактор доброзичливості, то найвищі результати мають 20 відсотків досліджуваної групи. 5% з них проявляють ворожість у процесах міжособистісної взаємодії. Це показник зі знаком «-». Такий тип взаємодії можна охарактеризувати як вимушене, вороже підкорення. Така група респондентів є свідомо конформістською. 15% з двадцяти, які набрали найвищий бал за фактором G, мають протилежну тенденцію – доброзичливість.

Результати досліджень отримані за методикою К. Томаса зображені на рисунку 2.1.



■ Суперництво ■ Співробітництво □ Компроміс □ Уникання ■ Пристосування

**Рис. 2.1. Середні показники типів поведінки респондентів у конфліктній ситуації за методикою К. Томаса (%)**

Як показано на Рис. 2.1., 25% респондентів у конфліктних ситуаціях прагнуть зберегти стосунки, щоб досягти хоч чогось, а не втратити все; скористатися короткостроковими перевагами, тому вони обирають компроміс. Такий же відсоток (25%) відповідає стилю співробітництва. Лише в ситуаціях співпраці обидві сторони опиняться у «виграшній ситуації». Люди, які дотримуються цього стилю, активно беруть участь у вирішенні конфліктів, захищаючи свої інтереси, вони намагаються співпрацювати з іншими людьми. Співробітництво – це дружній, мудрий підхід до вирішення конкретної проблеми, але для задоволення інтересів обох сторін потрібно багато сил і часу.

24% респондентів, які зосереджені на відстоюванні власних інтересів і намагаються задовольнити їх за рахунок інших, схильні до конкурентної поведінки. Люди, які використовують суперницький стиль, досить активні і прагнуть вирішити конфлікт по-своєму. Вони не дуже зацікавлені у співпраці з іншими, але здатні до обдуманого прийняття рішень. Цей стиль може бути ефективним, якщо людина має певний вплив, коли її рішення чи позиція у конкретній ситуації правильні і вона може наполягати на цьому. Ті, хто вважає, що їм важливіше підтримувати з кимось добрі стосунки, ніж відстоювати свої інтереси, хто розуміє, що правда не на їхньому боці і що у них мало влади чи

мало шансів перемогти, обирають стиль пристосування (12%). Віддавши, погодившись або пожертвувавши своїми інтересами заради іншого, вони можуть полегшити конфліктну ситуацію і відновити гармонію. 14% респондентів обирають поведінку уникнення в конфліктних ситуаціях, яка характеризується як відсутністю співпраці, так і не намаганням досягти власних цілей.

Результати, отримані за методикою К.Томаса підтверджують попередні. Іншими словами, існує група людей схильних до конфліктів, агресивної поведінки, емоційно нестійких, імпульсивних у стресових ситуаціях, які віддають перевагу суперницькому стилю вирішення конфлікту; але більше половини респондентів готові йти на компроміс, використовувати співробітницький стиль вирішення конфлікту, намагатися знайти альтернативу для задоволення власних та чужих інтересів, підтримувати стосунки, іноді жертвуючи власними інтересами.

Для аналізу залежності змінних, виміряних у шкалах інтервалів та відношень, ми застосовували коефіцієнт лінійної кореляції  $r_{xy}$  Пірсона. Цей критерій є параметричним, тобто використовується за умов нормальності розподілу ознак. Особливий інтерес представляє, безумовно, співвідношення показників, що визначають конфлікт особистості, і факторів, що їх зумовлюють. Слід зазначити, що значущі кореляції були позитивними та негативними. Виявлено достовірний позитивний зв'язок між суперництвом, як найбільш конфронтальним типом поведінки в конфлікті та агресивним стилем міжособистісної взаємодії (Таблиця 2.3).

Таблиця 2.3.

### Лінійна кореляція Пірсона

X (агресивність)	Y (суперництво)	$X_i - X$	$Y_i - Y$	$(X_i - X)^2$	$(Y_i - Y)^2$	$(X_i - X) \times (Y_i - Y)$
7	12	1,6	4,5	2,56	20,25	7,2
2	7	-3,4	-0,5	11,56	0,25	1,7
7	11	1,6	3,5	2,56	12,25	5,6
4	8	-1,4	0,5	1,96	0,25	-0,7
4	9	-1,4	1,5	1,96	2,25	-2,1



8	7	2,6	-0,5	6,76	0,25	-1,3
5	1	-0,4	-6,5	0,16	42,25	2,6
3	1	-2,4	-6,5	5,76	42,25	15,6
8	7	2,6	-0,5	6,76	0,25	-1,3
5	12	-0,4	4,5	0,16	20,25	-1,8
9	8	3,6	0,5	12,96	0,25	1,8
5	9	-0,4	1,5	0,16	2,25	-0,6
5	10	-0,4	2,5	0,16	6,25	-1
8	9	2,6	1,5	6,76	2,25	3,9
4	5	-1,4	-2,5	1,96	6,25	3,5
3	9	-2,4	1,5	5,76	2,25	-3,6
10	11	4,6	3,5	21,16	12,25	16,1
4	8	-1,4	0,5	1,96	0,25	0,7
3	3	-2,4	-4,5	5,76	20,25	10,8
4	2	-1,4	-5,5	1,96	30,25	7,7

Слід зазначити, що всі значущі зв'язки були встановлені при  $p < 0,05$ .

(1)  $r = \frac{\sum(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{n \cdot \sigma_x \cdot \sigma_y}$  де,  $r$  – коефіцієнт лінійної кореляції;

$n$  – кількість досліджуваних.

(2)  $\sigma^2_x = \frac{\sum f_i(X_i - \bar{X})^2}{N}$  де,  $f$  – частота варіанти статистичної сукупності;

$N$  – об'єм сукупності

(3)  $\sigma = \sqrt{\sigma^2}$  де,  $\sigma^2$  – дисперсія

$\sigma$  – стандартне відхилення

Спочатку шукаємо дисперсію, тоді статистичне відхилення (сігма):

$$\sigma^2_x = 4,94; \quad \sigma_x = \sqrt{\sigma^2_x} = \sqrt{4,94} = 2,2$$

$$\sigma_y = \sqrt{\sigma^2_y} = \sqrt{11,15} = 3,3$$

Потім підставляємо значення у формулу:

$$r = \frac{63,4}{20 \cdot 2,2 \cdot 3,3} \approx 0,44$$

Отримано пряму залежність, тобто чим вищі показники агресивності, тим сильніше зростає конкуренція, і навпаки, якщо такий спосіб взаємодії переважає серед респондентів, то вони будуть більш агресивними, що природно. Досліджувана група має досить високий рівень конкуренції, що свідчить про те, що даний стиль поведінки в конфліктній ситуації носить

агресивний характер, що лише загострює конфронтацію. Такий зв'язок може бути пов'язаний з тим, що умови їхньої спільної навчальної діяльності сприяють розвитку суперницького духу, змагань за найбільшу кількість балів, кращу оцінку тощо. За таким же принципом співвідноситься шкала «суперництво» зі шкалою «пристосування» – зв'язок обернено пропорційний ( $r = -0,36$ ), хоча показники не значні, але досить високі. Про це свідчить прояв пасивності, покори та самоприниження, що зовсім не характерно для суперництва, але яскраво характеризує стилі пристосування та уникнення. Це може бути пов'язано із заниженою самооцінкою, невпевненістю у власних силах, так що людина навіть не намагається відстоювати свої інтереси, щоб підтримувати позитивні стосунки, хоча прихильність до такого стилю поведінки не обов'язково означає особисту слабкість, пасивність і конформізм. Поступаючись або тимчасово жертвуючи своїми інтересами, вона нівелює конфліктну ситуацію і встановлює гармонію, а потім, використовуючи перемир'я, виграє час, щоб нарешті досягти бажаного результату.

Встановлено високий обернений зв'язок між шкалами «співробітництво» та «підозрілість» ( $r = -0,45$ ) і це свідчить про те, що люди критично та скептично налаштовані по відношенню до інших людей, відчують труднощі в міжособистісній взаємодії через підозрілість, недовіру та страх стати жертвою булінгу. Вони не вміють співпрацювати. Важливим фактором тут є довіра, якщо нікому не довіряти, то дуже важко (якщо це взагалі можливо) побудувати хороші стосунки. З часом вони псується, оскільки їм не вистачає основного елемента людського спілкування. Не довіряючи людині, не можна довіряти їй і важливу роботу. Отже, чим більше недовіри та підозр, тим менше люди співпрацюють.

Проаналізувавши емпіричні дані, можна стверджувати, що рівень конфліктності визначає характер взаємодії між людьми, вибір поведінки в конфлікті свідчить про високий позитивний зв'язок між рівнем конфліктності та конкуренцією, а також обернено пропорційний зв'язок між рівнями співробітництво та підозрілість.

На основі аналізу отриманих даних ми розподілили учасників дослідження на контрольну та експериментальну групи. Експериментальну групу склали 10 студентів, які мали високі показники фактора домінування за методикою Т. Лірі та схильні до конфліктних проявів за методикою К. Томаса: С.О., С.Х., В.М., Л.Н., К.О., Т.І., Г.Л., Н.І., Б.І., В.А. Ця група студентів буде суб'єктом корекційного впливу на подолання конфліктів, тобто на другому етапі експериментального дослідження – формувальному.

### **ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ**

Параметри конфліктної поведінки виокремлюються, як співвідношення спрямувань у міжособистісному контакті: протидії, співробітництва та ухилення.

Виходячи із предмета, об'єкта, мети, завдань нашого дослідження, ми підібрали наступний методичний інструментарій: методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі, методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса.

Експериментальне дослідження довело детермінованість конфліктної поведінки особистості стилями міжособистісної взаємодії. Прослідковується значимий позитивний зв'язок між суперництвом, як найбільш конфронтальним типом поведінки в конфлікті та протилежний зв'язок між співробітницьким і підозрілим стилями міжособистісної взаємодії [40].

## РОЗДІЛ III. ПРОГРАМА ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ В СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

### 3.1. Основні напрями управління конфліктами та запобігання їх виникненню

Універсальних методів протидії, попередження та вирішення конфліктних ситуацій не існує. Велика кількість причин конфліктів підвищує ймовірність їх виникнення. Тому конфліктами треба керувати. Завдяки ефективному управлінню конфліктами їх наслідки можуть бути позитивними, функціональними, ефективними відповідно до інтересів певної ситуації та групи.

Управлінню конфліктами має передувати етап їх діагностики, який включає: вивчення джерел конфліктів, «методів боротьби», суперечностей думок, подій, потреб, інтересів; аналіз біографії конфлікту, тобто його історії, передумов, на яких він розвивався, ескалації конфлікту, криз і закономірностей розвитку; визначення учасників конфлікту: індивідів, груп, очікувань, розколів; виявлення та чітко визначення позицій і відносин між сторонами, їх взаємозалежностей, ролей, очікувань, особистих стосунків; з'ясовується позиція сторін конфлікту – чи хочуть і чи можуть сторони самі вирішити конфлікт, які їхні бажання та очікування, їхні установки, обставини, чи був конфлікт викликаний конкретно на користь однієї зі сторін, що постійно підтримується рівень напруги.

Управління конфліктами передбачає проведення певних заходів, які спрямовані на мінімізацію причин, підтримки необхідного рівня конфліктності, не виходячи за межі контролю, коригування поведінки учасників конфлікту [27].

Аналіз літератури з проблем управління конфліктами та попередження конфліктних ситуацій [3,6,9,14,28,29,31,47,53] дозволив виділити наступні основні методи управління конфліктами та профілактика:

- внутрішньоособистісні – методи впливу на особистість;
- структурний – методи попередження та усунення організаційних

конфліктів;

- міжособистісні методи або стилі поведінки в конфліктах;
- персональні методи;
- дискусії;
- методи управління індивідуальною поведінкою;
- методи, що включають навіть агресивні дії (використовуються рідко).

Іншим важливим критерієм, на підставі якого можна охарактеризувати явище конфлікту, є наявність суб'єкта або суб'єктів як носіїв конфлікту. Це означає, що ви можете конфліктувати не лише з кимось, іншою групою, але й із самим собою. Сам конфлікт відрізняється від суперечності тим, що його сторони не обов'язково повинні бути представниками суб'єктів. Прийняття такої перспективи обмежує проблемне поле конфлікту «людським фактором».

Д. Г. Скотт вважає, що комунікація є найважливішим інструментом для вирішення більшості конфліктів, що є самою причиною конфліктної ситуації. Іноді людина висловлюється недостатньо ясно і зрозуміло, а хтось не уважно слухає, і це призводить до виникнення нерозуміння. Приховані припущення можуть стати перешкодами, а іноді внаслідок непорозуміння, ворожості чи озлобленості спілкування взагалі припиняється [61].

Щоб викликати прихильність людини в конфліктній ситуації необхідно уважно стежити за тоном і стилем розмови, намагатися уникати категоричного тону. Розвиток особистості неможливий без подолання внутрішніх протиріч і вирішення психологічних конфліктів. Якщо конфлікт розглядати як основу для вирішення протиріччя, тоді потрібне застосування конструктивної поведінки для його вирішення. Якщо конфлікт сприймається і оцінюється як загроза, то людина намагається усунути емоційну напругу, що виникає під час конфлікту, за типом психологічного захисту. Попередження та профілактику конфліктів можна досягти за допомогою спеціальної освіти та навчання формуванню продуктивних способів вирішення конфліктних ситуацій [65].

Джелалі В.О. пропонує наступні правила вирішення конфліктів [22]:

1. Визначте предмет та джерело конфлікту. Під час конфлікту предмет

часто змінюється.

2. Не поширюйте предмет конфлікту. Зменшіть кількість претензій, особливо емоційних. Відразу не з'ясовуйте усіх проблем у стосунках – треба з'ясувати головну, у чому суть конфлікту: взаємна неприязнь, корпоративне суперництво чи просто ревності.

3. Важливо знати, як відбувається процес розвитку конфлікту. Він проходить три стадії: поява напруженості у стосунках є передвісником конфлікту; з'являється взаємна неприязнь – починаються сварки, закінчуються особисті відносини; вирішення конфлікту.

4. Будьте уважні до обох сторін конфлікту – «ініціатора» та «обвинуваченого». З'ясуйте, чого домагається ініціатор конфлікту – його цілі: робота, самоствердження, честолюбство, бажання принизити іншу людину тощо. Ініціатор конфлікту повинен запропонувати позитивне рішення.

5. Точна оцінка обох сторін. У конфлікті не повинно бути переможців, якщо конфлікт не розвивається далі.

6. Не переоцінюйте досягнення одних і недооцінюйте досягнення інших.

7. Звертайте особливу увагу на конфліктних осіб. Існує чотири типи конфліктних осіб:

Демонстративні – для них конфлікт – це життя, середовище проживання. Вони хочуть постійно бути в центрі уваги, завищуючи свою самооцінку.

Ригідні – вони честолюбні, виявляють хворобливу образу, сумніви.

Педантичні – «надточний» тип людини, який завжди пунктуальний, прискіпливий, занудний, відштовхує людей.

Безконфліктні – особи, які свідомо уникають конфліктів і перекладають відповідальність за рішення на інших, є безпринципними. Водночас конфлікт і далі наростає.

8. Важливо пам'ятати, що кожна людина індивідуальна і необхідно уміти приймати іншу точку зору.

9. Чим тісніші стосунки, тим складніше в конфліктній ситуації. Особливо це видно в групі.

Важливою частиною психології управління конфліктами є їх попередження. Запобігти конфліктам можна лише шляхом виявлення та усунення причин, що викликають конфліктні ситуації.

У психологічній літературі розрізняють первинну та вторинну профілактику конфліктів (Н. Пов'якель, Л. Карамушка). Первинна психопрофілактика конфліктів полягає насамперед у психологічній просвіті, вторинна – включає безпосередню роботу в групах ризику, напруженості, конфронтації, групах з високою ймовірністю конфліктогенності та ескалації конфлікту [31].

Щоб запобігти конфліктам, необхідно знати типи конфліктогенів: погрози та накази; негативні та необґрунтовані відгуки, коментарі; глузування; зневажливий тон чи підвищення голосу, грубе ставлення; приниження, прізвиська; хвастощі; категоричність у висловлюваннях; перебивання іншого тощо задля ствердження за рахунок приниження та знецінення інших; нав'язування порад; приховування важливої інформації; визначення конкурентних відносин; допити, які заганяють вас «в кут» або змушують «почуватися винним»; відмова від переговорів, обговорення складної проблеми; різка зміна проблеми; заспокоєння шляхом відмови тощо.

Важливим засобом попередження конфліктів є врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, оскільки вони часто страждають різними комплексами особистості, незадоволені своїм становищем у суспільстві, родині, організації, які постійно прагнуть задовільнити своє хворобливе самолюбство для зняття внутрішньої напруги.

Уникнення різновидів конфлікту є ефективним способом запобігання та попередження конфлікту. Л. Коберник рекомендує:

- не намагатися нічого контролювати;
- бути принциповим, але не боротися лише за принципи;
- пам'ятати, що чесність – це добре, але не завжди;
- частіше посміхатися (усмішка коштує небагато, але дуже цінується);
- пам'ятати, що використання традицій добре до певної міри;

- говорити правду треба вміло;
- намагатись бути незалежними, але не напористими;
- не перетворювати настирливість у надокучливість;
- не чекати справедливості для себе, якщо ви самі несправедливі;
- не переоцінювати свої здібності та таланти;
- не виявляти ініціативи там, де вона не потрібна;
- проявляти доброзичливість;
- виявляти терпіння і спокій у всіх ситуаціях;
- реалізувати себе у творчості, а не в конфліктах [34].

За словами Г. Ложкіна і Н. Пов'якель, важливою умовою запобігання виникненню та ескалації конфліктів має бути підвищення психологічної культури та психологічної освіти, що сприяє:

- запобігання використанню конфліктних агентів у спілкуванні;
- самовдосконаленню сфери спілкування, оволодінню культурою спілкування та поведінки;
- саморозвитку особистості та усуненню егоцентризму, агресивності та маніпулятивних нахилів, підвищенню самооцінки себе та інших;
- підвищенню стійкості до стресу та формуванню толерантності до фрустрації, «імунітету» до ситуативного спілкування та спілкування, що породжує конфлікти в «спільноті»;
- формуванню в особистості усвідомлення та рефлексії чужих (але значущих для неї самої) та власних джерел конфліктів [47].

Психологічний характер мають більшість умов і засобів успішного вирішення конфлікту, оскільки відображають особливості поведінки та взаємодії індивідів. У зв'язку з цим профілактика конфліктів включає не тільки усунення суб'єктивного фактора, що сприяє конфлікту, але й виважену культуру управління. При цьому мова не йде про повне виключення конфліктів з практики управління. На думку американських експертів, існування організації без конфлікту є небезпечною річчю для ефективного



функціонування організації.

### **3.2. Структура програми психологічної корекції конфліктної поведінки студентів**

На основі аналізу результатів експериментального дослідження та узагальнення напрацювань науковців щодо способів управління конфліктами та попередження їх виникнення, ми розробили програму корекційних заходів щодо запобігання виникненню конфліктів, основних причин їх появи в групі та успішного вирішення. Під час навчання створюється неформальне, невимушене спілкування, яке відкриває багато можливостей для розвитку групи та вирішення проблеми, заради якої вона зібралася. Допомога учасникам тренінгу створити простір для обміну думками та досвідом, їх переосмислення та прийняття нових рішень, які є орієнтиром у нових умовах суспільного життя. Прийоми та методи навчання, які використовуються на тренінгу: міні-лекції, розбір ситуаційних вправ, рольові ігри, розбір критичних випадків [9,21,29,53].

Комплексна програма вирішення конфліктів включає психотерапевтичні техніки, спрямовані на вирішення деструктивних емоційно насичених переживань. Головне завдання – одночасно позбавити конфлікт емоційного живлення, перевести його вирішення на рівень раціональних дій. У таких випадках диференційоване м'язове розслаблення, самогіпноз, аутогенне тренування та техніки глибокого дихання дозволяють суб'єктам набути самоконтролю.

Методичні прийоми дають змогу проаналізувати вимоги опонентів один до одного, з'ясувати інтереси обох сторін, вибрати ефективну стратегію поведінки, підготувати пропозиції для прийняття комплексного рішення.

За допомогою психотерапевтичних методів вирішення конфліктів можна впевнено висловлювати свою позицію, відстоювати свої права, захищати свої інтереси та протистояти тиску (асертивність).

**Мета тренінгу:** розвиток і формування умінь і навичок, необхідних для успішного вирішення конфлікту.

**Завдання:**

1. Створити сприятливі умови для ефективної взаємодії в групі.
2. Орієнтація на розуміння причин конфлікту в процесі спільних дій.
3. Підвищення самооцінки членів групи, психологічні передумови для взаємопідтримки та згуртованості групи.
4. Формування в учасників тренінгу розуміння мотивів власних та чужих вчинків.
5. Розвивати практичні навички стратегії співпраці.
6. Розвивати навички вирішення конфліктів.

Мета і завдання навчальної програми в цілому реалізуються в кожному з занять (Таблиця 3.1.)

Таблиця 3.1.

**Мета розробленої програми навчання**

немає	Мета уроку	Час реалізації
1.	1.1. <b>Вступ:</b> Ознайомлення групи з темою та надання необхідної інформації. Групі пропонується погодитися з правилами, щоб процес навчання був ефективнішим.	5-10 хв.
	1.2. <b>Знайомства</b> : нетиповий спосіб знайомства; опосередковане ознайомлення групи з навчальною темою; підвищення групової самооцінки; створення невимушеної атмосфери для спілкування та формування групи.	15-20 хв.
	1.3. <b>Наші сподівання:</b> допомогти зрозуміти та обговорити ваші наміри та побажання щодо цього тренінгу. Допомога тренера в розумінні рівня знань групи, її унікальності. Можливість коригування навчальної роботи відповідно до потреб групи.	10-25 хв.
	1.4. <b>«Мій внутрішній простір»:</b> залучення учасників до активної співпраці.	10 хвилин

2.	<p>2.1. <b>«Посмішка по колу»</b>: дати учасникам можливість визначити свої очікування.</p> <p>2.2. <b>«Що таке конфлікт?»</b>: зосередити увагу групи на розумінні причин конфлікту; визначити поняття «конфлікт».</p> <p>2.3. <b>«Квадрат»</b>: обговорення причин інформаційного конфлікту та шляхів їх запобігання; визначення ролі інформаційної взаємодії в процесі трансформації деструктивного конфлікту в конструктивний.</p> <p>2.4. <b>«Сніжинка»</b> : зрозуміти, чому можливі різні погляди на ту чи іншу проблему і що кожен погляд не може бути єдино правильним.</p> <p>2.5. <b>«Веселка»</b>: дозволяє учасникам відпочити та розслабитися.</p>	<p>5 хвилин</p> <p>10-15 хвилин</p> <p>5-7 хв.</p> <p>10 хвилин</p> <p>5 хвилин</p>
3.	<p>3.1. <b>«Поділись гарним настроєм»</b> : активізує учасників тренінгової групи, налаштовуючи їх на позитивний лад.</p> <p>3.2. <b>«На самоті»</b>: наочна демонстрація законів групової динаміки та аргументація демократичного стилю управління групою.</p> <p>3.4. <b>«Любов до себе є основою самооцінки та поваги інших»</b>: підвищення групової самооцінки.</p> <p>3.5. <b>«Уважно слухаємо!»</b>: знайомити групу зі складовими активного слухання та закріплення отриманих знань на практиці.</p>	<p>5 хвилин</p> <p>5 хвилин</p> <p>10 хвилин</p> <p>20 хв.</p>
4.	<p>4.1. <b>«Дотягнутися до зірок...»</b>: надання можливості набратися оптимізму.</p> <p>4.2. <b>«Так!»</b>: можливість для присутніх відпочити та набратися оптимізму, підсилює попередню вправу.</p> <p>4.3. <b>«Пожежа у парку»</b>: переміщення; формування пар</p>	<p>5 хвилин</p> <p>5 хвилин</p>

	<p>для виконання завдання в наступній вправі.</p> <p>4.4 <b>«Все одно, ти молодець...»:</b> підвищення групової самооцінки; взаємопідтримка та згуртованість групи.</p> <p>4.5. <b>«Собака Ганни»:</b> демонструє різне сприйняття проблем людей; виявлення морально-етичних проблем групи.</p>	<p>5 хвилин</p> <p>15 хв.</p> <p>15-20 хв.</p>
5.	<p>5.1. <b>«Назвіть емоційний стан сусіда»:</b> допомога групі краще зрозуміти емоції та почуття один одного.</p> <p>5.2. <b>«Шляхи вирішення конфліктних ситуацій»:</b> правильне тлумачення категорій «боротьба», «згода», «компроміс», «ствердження», «співпраця»; оволодіння навичками вирішення конфліктів.</p> <p>5.3. <b>«Краще мух ловити на мед...»:</b> обговорення можливостей стратегій поведінки у взаємодії, який показує, що підхід до позиції сили завжди спонукає людей до змін.</p> <p>5.4. <b>Мій внутрішній простір:</b> залучення учасників до активної співпраці.</p>	<p>5 хвилин</p> <p>15-20 хв.</p> <p>10 хвилин</p> <p>10 хвилин</p>
6.	<p>6.1 . <b>«Привіт!»:</b> організація учасників до активної співпраці.</p> <p>6.2. <b>«Треба сказати так...»:</b> навчити групу розрізняти Я і ТИ – повідомлення; формування навички висловлювання Я-повідомлення та навички конструктивної похвали.</p> <p>6.3. <b>«Чарівне крісло»:</b> досягнення дружньої атмосфери та зниження негативу і напруги в групі.</p> <p>6.4 <b>«Армреслінг»:</b> розвиток практичних навичок стратегії ненасильства та співпраці.</p> <p>6.5. <b>«Колиханка»:</b> дати учасникам можливість</p>	<p>5 хвилин</p> <p>20-25 хв.</p> <p>10 хвилин</p> <p>10 хвилин</p> <p>10 хвилин</p>

	розслабитися та порухатися.	
7.	7.1. <b>«Надзвичайне привітання»:</b> дає учасникам можливість рухатися, активізує їх. 7.2. <b>«Вирішення конфліктів» :</b> формування навичок успішного вирішення конфліктів. 7.3. <b>Мій внутрішній простір:</b> залучення учасників до активної співпраці.	2-3 хв.  1 година  10 хвилин
8.	8.1. <b>«Поділись гарним настроєм» :</b> активізує учасників тренінгової групи, налаштовуючи їх на позитивний лад. 8.2. <b>«Карусель»:</b> підбиття підсумків навчання та отримання зворотнього зв'язку від групи. 8.3. <b>«Подарунки на прощання»:</b> підбиття підсумків тренінгу та отримання зворотного зв'язку від групи. 8.4 <b>«Останнє слово»:</b> дати можливість учасникам поділитися своїми враженнями від роботи в групі, почуттями та думками, які виникли під час виконання вправ.	5 хвилин  5-7 хв.  15 хв.  15-20 хв.

Програма складається з 8 занять тривалістю 50-60 хвилин. кожен з яких відбувався раз на тиждень протягом двох місяців.

### **Структура навчання:**

**I блок** – ознайомлення учасників з темою тренінгу, вправами для виконання; створення атмосфери довіри, психологічного комфорту для роботи групи, створення принципів ефективної взаємодії в групі; з'ясування очікувань і вимог до роботи кожного учасника; зосередження увагу групи на розумінні та обговоренні причин конфлікту.

**II блок** – підвищення згуртованості учасників, їх самооцінки та взаємопідтримки; виявляє різне сприйняття проблем людей; доступ до морально-етичних аспектів групового розуміння проблем.

**III блок** – підвищення самосвідомості групи; розвиток навичок вирішення конфліктів; пізнання різних стратегій поведінки у взаємодії; допомога

учасникам зрозуміти та оцінити власні мотиви та вчинки інших людей; розвиток навичок самовираження та конструктивної похвали; розвиток навичок ненасильства та стратегії співпраці.

*IV блок* – формування навичок успішного вирішення конфлікту.

### 3.3. Результати контрольної діагностики рівня конфліктності студентів

На контрольному етапі дослідження повторно перевіряються міжособистісні стосунки за методикою Т. Лірі та типи поведінки студентів у конфліктних ситуаціях за методикою К. Томаса. Результати, отримані за цими двома методиками, свідчать про ефективність реабілітаційної роботи. Показники експериментальної групи за методикою Т. Лірі змінилися: наразі домінуючим чинником, який визначає тип стосунків, є фактор G (дружба, доброзичливість) (табл. 3.2.).

Таблиця 3.2.

#### Середні показники експериментальної та контрольної груп з фактором G і фактором V

№ п/п	Експериментальна група	V	G	№ п/п	Контрольна група	V	G
1	С.О.	5.8	- 4.7	1	П.А.	11.2	-4.8
2	С.Х.	- 4.3	7.8	2	К.В.	- 0.2	1.8
3	В.М.	- 1.7	1.7	3	К.І.	9.5	- 0.9
4	Л.Н.	- 0.6	0.7	4	Г.О.	2.2	5.1
5	К.О.	- 1.1	1.7	5	Ш.Л.	2.6	- 1
6	Т.І.	2.6	3.4	6	Б.К.	2	1
7	Г.Л.	5	1	7	Ж.Н.	5	4.1
8	Н.І.	- 2.2	3.3	8	С.І.	4.1	- 3.3
9	Б.І.	-2.4	0.3	9	С.К.	- 1.4	2.4
10	В.А.	-0.2	14.5	10	Н.В.	5.2	-11.6
<i>Середнє значення</i>		<b>0.54</b>	<b>2.91</b>	<i>Середнє значення</i>		<b>4.02</b>	<b>- 0.72</b>

Більшість учасників тренінгу змінили свій тип взаємодії з ворожого домінування чи ворожого підпорядкування на дружній лідируючий та доброзичливий підкорювальний тип стосунків. Завдяки технікам психотерапії та іншим методам тренінгу нам вдалося розвинути в них здатність до самоаналізу, самопізнання, формування свідомого ставлення до методів, стратегії власної позиції у спілкуванні, взаємодії та формування конструктивного ставлення та вирішення конфліктів. Студенти контрольної групи, які не проходили корекційну програму, віддавали перевагу стосункам у групі V-типу (домінантним). Їх показники, як показало попереднє дослідження, не сильно змінилися. З десяти суб'єктів лише двоє змінили дружнє домінування на дружнє підпорядкування.

Результати методики К. Томаса показують, що експериментальна група обирає співробітницький та компромісну поведінку в конфліктній ситуації (табл. 3.3).

Таблиця 3.3.

**Повторні показники дослідної та контрольної груп  
За методикою К Томаса**

Групи досліджуваних	Експериментальна					Контрольна				
	I суперництво	II співробітництво	III компроміс	IV уникнення	V пристосування	I суперництво	II співробітництво	III компроміс	IV уникнення	V пристосування
Кількість балів	5.4	7.6	7.8	4.9	4.3	9	7.8	6.7	4.1	3.3

Контрольна група віддає перевагу конфронтації. Це порівняння яскраво демонструє позитивні зміни в експериментальній підгрупі, ефективність тренінгової роботи, завдяки якій респонденти змінили ворожий тип взаємодії на доброзичливий, дружній, а також віддали перевагу конструктивному способу взаємодії в конфліктних ситуаціях. Тому можна сказати, що наша мета була

досягнута, а розроблена нами програма корекційних дій із запобігання конфліктам дала результати.

### **ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ**

На основі аналізу отриманих даних нашого експериментального дослідження та узагальнення напрацювань науковців щодо шляхів управління конфліктами та профілактики їх виникнення нами була розроблена програма корекційних заходів для попередження виникнення конфліктів.

Комплексна програма вирішення конфліктів включає психотерапевтичні техніки, спрямовані на вирішення деструктивних емоційно насичених переживань. Головне завдання – одночасно позбавити конфлікт емоційного живлення, перевести його вирішення на рівень раціональних дій.

Ефективність проведеної тренінгової роботи засвідчують отримані порівняльні результати експериментальної та контрольної груп, оскільки наочно продемонстрували позитивні зміни в першій з них, адже у експериментальній групі з'явилася тенденція до зменшення суперницького стилю взаємодії у конфліктних ситуація та почалися позитивні зміни у зменшенні показників ворожості у напрямку доброзичливості, дружелюбності.

Учасники тренінгу мали можливість поділитися своїми думками та досвідом, обговорити їх та прийняти нові рішення, які є орієнтиром у нових умовах суспільного життя.



## ВИСНОВКИ

Проблема конфлікту та його глобальність роблять його предметом уваги різних галузей знань. Крім того, його значення значно зросло у зв'язку зі значним загостренням конфлікту. Відповідно до сучасних уявлень, конфлікт вважається неминучим у різних аспектах буття особистості та суспільства. Незважаючи на численні наукові дослідження в різних галузях (психології, соціології, менеджменті, педагогіці та ін.), можна констатувати, що проблема конфлікту вивчена недостатньо, починаючи від його сутності і закінчуючи специфікою у різних видах діяльності.

Узагальнення теоретичних та експериментальних результатів дослідження особливостей поведінки студентів у конфліктних ситуаціях дозволяє зробити наступні висновки:

- на основі аналізу наукових підходів до проблеми конфлікту в сучасній психології та методів їх дослідження встановлено, що він характеризується різноманітністю, недостатньою повнотою, чіткістю термінології та незначною практичною спрямованістю та спроможністю. У своїй роботі вони систематизували підходи до визначення поняття конфлікту та критеріїв його типізації;
- на підставі систематизації підходів до визначення причин конфліктів між людьми визначено моделі міжособистісних конфліктів, які обумовлюються об'єктивними і суб'єктивними факторами, що характеризуються організаційними, ситуативними та особистісними факторами, які не діють окремо один від одного, а існують у певних взаємозв'язках і взаємодоповненнях;
- конфліктна поведінка може проявлятися як у вигляді складних форм (стилів), так і проявляти певний набір особливостей, які існують на тлі нормальної адаптивної поведінки в цілому. Проте стресові ситуації або поява гострих конфліктів можуть активізувати певні види поведінки, як стійкі тенденції;
- особливості усвідомлення студентами соціально-психологічних

чинників виникнення міжособистісних конфліктів свідчать про сприйняття конфлікту як переважно негативного явища; достатнє усвідомлення ступеня схильності до конфлікту та його спрямованості на певні об'єкти; надання можливості іншим людям ініціювати міжособистісні конфлікти; невідповідність між частотою конфліктів і розвитком недостатньо високої самооцінки особистісних якостей і володіння інформацією, необхідною для попередження конфліктів; бажання розширити знання та набуті вміння і навички із запобігання конфліктам;

- психологічні особливості студентів проявляються у рівні конфліктності, особистісній тривожності, ригідності, виборі форм агресивних реакцій у фруструючих ситуаціях, що може призводити до виникнення міжособистісних конфліктів. Юнацький вік характеризується високою тривожністю, недостатньою самооцінкою, особистісною ригідністю, використанням різноманітних агресивних реакцій, найважливішими з яких є вербальна агресія, почуття провини, дратівливість, фізична агресивність і підозрілість;

- експериментальне дослідження показало детермінованість індивідуальної конфліктної поведінки зі стилями міжособистісної взаємодії. Значний позитивний зв'язок між суперництвом, конфронтаційною конфліктною поведінкою та зворотним зв'язком між співробітницьким та підозрілими міжособистісними взаємодіями;

- аналіз кореляційних зв'язків між шкалами методик, що визначають конфліктну поведінку особистості, та індивідуально-психологічними особливостями особистості – дав змогу виявити психологічну дефініцію конфліктної поведінки особистості та з'ясувати зв'язки з між ними.

- порівняння результатів експериментальної та контрольної груп чітко показало позитивні зміни в першій: показники ворожості перемістилися в бік доброзичливості, дружелюбності, а також виявилась схильність до послаблення суперницького стилю взаємодії у конфліктних ситуаціях, що свідчить про ефективність проведеної тренінгової роботи.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонійчук Н. В. Конфліктна поведінка особистості як результат впливу об'єктивних та суб'єктивних чинників. *Вісник Львівського університету. Серія: Психологічні науки*. 2019. Вип. 5. С. 3–8.
2. Апішева А. Ш. Проблема конфліктних стосунків сучасних підлітків та юнаків з батьками. *Вісник НТУУ«КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць*, Київ: НТУУ«КПІ», 2012. Вип. 2(35). С. 117–125.
3. Аргат О. І. Типи поведінки в конфліктній ситуації : тренінгові вправи для педагогів. *Шкільному психологу. Усе для роботи*. 2016. № 7. С. 36–39.
4. Безвершук Ж. Природа підліткової конфліктності. *Вища школа*. 2018. № 11. С. 79–92.
5. Берлач А.І., Кондрюкова В.В. Конфліктологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Університет "Україна", 2007. 204 с.
6. Беляєва К. Профілактика конфліктів : вплив практичного психолога на їх вирішення. *Психолог*. 2018. № 17-18. С. 38–44.
7. Білий Б.В. Стиль індивідуальної поведінки особистості у конфлікті. Київ: Наук. світ, 2000. 34 с.
8. Васильєв Г.Ю., Герасіна Л.М., Осіпова Н.П., Панов М.І., Розенфельд Ю.М. Конфліктологія. Харків: Право, 2002. 256 с.
9. Венніченко О. Вирішення конфліктів : тренінгове заняття з педагогами дитячого садка. *Психолог дошкілля*. 2016. № 1. С. 13–15.
10. Винославська О.В., Малигіна М.П. Людські стосунки: навчальний посібник. Київ: Центр навч. л-ри, 2006. 142 с.
11. Волченко Л.П., Гарькавець С.О. Особливості формування соціально-нормативних уявлень старшокласників в умовах суспільної кризи: монографія. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім.В. Даля, 2016. 200 с.
12. Гаврищак Л. Аналіз теоретичних підходів до вивчення міжособистісних конфліктів у зарубіжній соціальній психології. *Проблеми гуманітарних наук: Наукові записки ДДПУ*. Дрогобич: Вимір, 2000. Вип. 5. С.

106–116.

13. Галузяк В.М., Холковська І.Л. Педагогічна конфліктологія. Навчальний посібник. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2015. 208 с.

14. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.

15. Гарькавець С.О., Полуєктова К.О. Проблема соціальних конфліктів, психологічні наслідки та шляхи подолання. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім.В. Даля. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім.В. Даля, 2018. № 3 (47). С. 110–117.

16. Герасімова Н. Є. Конфліктологія : практикум. Черкаси : Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. 92 с.

17. Гірник А.М., Бобро А.Ю. Конфлікти : структура, ескалація, залагодження. Київ : Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2004. 172 с.

18. Гірник, А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.

19. Гриньова, Н. В., Петлюк, А. І. Конфліктна поведінка студентів-психологів під час навчання у закладах вищої освіти. *Психологічний журнал*, 2019. № 1. С. 15–25.

20. Грищенко О., Ясеницька, С. Психологія конфліктів та їх управління в організаційному середовищі. *Scientific Collection «InterConf»*, 2024. Вип. 198. С. 182–186.

21. Дацко О. Навички безконфліктного спілкування учнів : програма занять з елементами тренінгу для старшокласників. *Соціальний педагог*. 2015. № 7. С. 23–49.

22. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник. Харків-Київ: Р. И. Ф., 2006. 320 с.

23. Дмитренко Л. Вирішення дитячих конфліктів : медіація як новий і корисний спосіб вирішення дитячих конфліктів. *Соціальний педагог*. 2017. № 4. С. 43–46.

24. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навч. посібник. Київ: Каравела, 2023. 304 с.
25. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник. Київ: Центр навч. літератури, 2005. 456 с.
26. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія. К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
27. Жаворонкова Г. В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами : текст лекцій : навч. посіб. Київ : Кондор, 2011. 172 с.
28. Захарчин Г. М., Винничук Р.О. Управління конфліктами : навч. посіб. Львів : Львівська політехніка, 2019. 192 с.
29. Зеленько М. Конфлікти на роботі : заняття з елементами тренінгу для педагогів. *Соціальний педагог*. 2016. № 2. С. 38–41.
30. Карамушка Л. М., Снігур Ю.С. Психологія вибору копінг-стратегії керівниками освітніх організацій : монографія. К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2024. 188 с.
31. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. Київ: Полтава, 2009. 268 с.
32. Кириченко В., Нечерда В. Практики формування просоціальної поведінки підлітків уразливих категорій. *Рідна школа*. 2019. № 1. С. 38–44.
33. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки та способи їх корекції в юнацькому віці. *Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія* / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2008. Т. 1. С.173–177.
34. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки як психологічний феномен. *Проблеми гуманітарних наук*. 2009. №23. С. 119–132.
35. Коберник Л.О. Сучасне студентство: проблеми конфліктних форм поведінки та їх подолання. *Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія*. Харків: НПУ «ХПШ».

2008. №1. С. 108–114.

36. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій. Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.

37. Котловий С.А. Конфліктні форми поведінки та причини їх виникнення в учнів професійно-технічних навчальних закладів. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми.* / Редкол.: І.А.Зязюн (голова) та ін.. Київ – Вінниця: ТОВ фірма «Планер», 2011. Випуск 27. С.122–128.

38. Котлярова Т. Конфлікти між учителями та батьками: способи вирішення. *Школа.* 2019. № 3. С. 62–69.

39. Міщенко Н. Ми та конфлікт : формування навичок безконфліктного спілкування. *Соціальний педагог.* 2019. № 5. С. 10–12.

40. Мудрак І. Психологічний аналіз поведінкової діяльності студентів у конфліктних ситуаціях. *Особистість та суспільство: методологія і практика сучасної психології:* матеріали УІІ Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції (10-14 травня 2021 року). Луцьк : ПП Іванюк В.П., 2021. С. 74–76.

41. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 198с.

42. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2-х кн. Кн.1: Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ: Либідь, 2004. 574 с.

43. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2-х кн. Кн.2: Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. Київ: Либідь, 2006. 560 с.

44. Орлянський, В. С. Конфліктологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр навчальної літератури, 2007. 160 с.

45. Партико Н. В. Психологія конфліктів : навч. посіб. Львів : Львівська політехніка, 2019. 132 с.

46. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2007. 360 с.

47. Пов'якель Н.І. Психологія вирішення педагогічних конфліктів. Київ : Шкільний світ, 2008. 128с

48. Пов'якель Н.І., Котлова Л.О. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів: монографія. Умань: ПП Жовтий, 2011. 144 с.
49. Радчук В.М., Тельман А.Г. Психологія конфліктів. Чернівці: Рута, 2004. 104 с.
50. Резнікова О.А., Солодка О.В. Психологічні особливості поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях. *Теорія і практика сучасної психології* : зб. наук. праць Класичного приватного університету. Запоріжжя : КПУ, 2018. № 2. С. 168–173.
51. Романенко О.В., Лукашенко М.Ю. Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях осіб із різним рівнем тривожності. *Юридична психологія*. 2017. № 2 (21). С. 21–29.
52. Свінарчук Н. До проблеми конфліктів та причин їх виникнення. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України*. Київ, 2007. Т. 9. Ч. 2. С. 198–200.
53. Сергієнко О. Способи вирішення конфліктних ситуацій : робота з педагогам, заняття з елементами тренінгу. *Психолог*. 2018. № 19-20. С. 34–36.
54. Середницька І. Проблема міжособистісних конфліктів у студентському середовищі. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2004. №2. С. 103–111.
55. Ситнік С. В. Конфліктна поведінка у осіб з різним локусом контролю. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2022. № 4. С. 65–71.
56. Сінгаєвський І. О., Репіч Т. А. Управління конфліктами. Київ : НУХТ, 2012. 80 с.
57. Скібіцька, Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Кондор, 2011. 383 с.
58. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек. /заг. ред. Панок В.Г., Левченко К.Б. Київ: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.

59. Татенко В.О. Соціально-психологічні механізми впливу людини на людину. *Соціальна психологія*. 2003. № 1. С. 60–72.

60. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів : підруч. для студ. вищ. навч. закл. Суми : Університетська книга, 2008. 239 с.

61. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

62. Харченко Н. Управління конфліктами: методики й рекомендації щодо їх вирішення. *Школа*. 2018. № 12. С. 8–12.

63. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навчальний посібник. Київ: Кондор, 2004. 182 с.

64. Чайковська О. М. Психологія підліткової конфліктності : навч. посіб. Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2016. 126 с.

65. Чала О.А. Сутність та детермінанти деструктивної конфліктної особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова*. Київ, 2009. № 26. С. 400.

66. Чернова Л.П., Сергієнко І.М. Конфліктологія. Черкаси: ЧДТУ, 2004. 84 с.

67. Яновська Т. А. Взаємозв'язок прояву психологічного конфлікту з емоційною сферою підлітків. *Young Scientist*, 2015. Вип. 2 (17). С. 235–238.



## Програма тренінгових занять

### Заняття 1

#### **Вступ**

#### **Хід виконання:**

Презентація:

- представлення тренера;
- оголошення теми тренінгу;
- ознайомлення групи з можливостями методики проведення заняття.

Така презентація необхідна в перший день тренінгу. В наступні дні на початку тренінгу коротко називається тема тренінгу чи блок вправ, які будуть проводитися.

Групі пропонується прийняти Правила для того, щоб зробити процес навчання ефективнішим. Правила записуються на великому аркуші паперу і розташовується на видному місці. Також можна запропонувати групі проговорити, яке правило їм найбільше подобається і чому. Таким чином досягається більш позитивне й емоційне ставлення до правил, вони краще запам'ятовуються і виконуються.

#### ***Знайомство***

#### **Хід виконання:**

Робота в парах + презентація.

Учасники працюють у парах, називаючи своє ім'я та коротко розказуючи одна одній про свій найбільший/останній успіх. Потім учасники в парах презентують один одного всій групі.

*Коротке обговорення:*

Чи легко було виконувати завдання ?

Чому ми познайомилися так нестандартно ? Як на вашу думку: для чого це було необхідно ?

*Підсумок:* Наше знайомство відбулося у не зовсім звичній спосіб. Невимушена атмосфера, яка створюється, сприяє кращому початку роботи,

формує відчуття спільності. Адже нам доведеться протягом визначеного часу бути разом, відчувати себе єдиною командою, що зібралася для розв'язання складних проблем нашого життя.

### *Методичні зауваження*

Вправа хоч і займає переважно досить багато часу, але проходить динамічно, зацікавлено. Не слід поспішати під час виконання вправи: дати парам час, нехай учасники спокійно згадають про свій успіх. Таким чином група відчує «безпечність» цього завдання і виконання вправи налаштує учасників на позитивний лад.

### *Наші сподівання*

#### **Хід виконання:**

1. Групі пропонується на стікерах написати відповідь на запитання:

Яких знань та вмінь потребуєте; про що ви хотіли б дізнатися з оголошеної теми нашого заняття, щоб ця зустріч була для вас корисною, допомагала у подальшій діяльності ?

2. Потім кожна особа зачитує написане та клеїть свій аркуш на заздалегідь підготовлений великий аркуш паперу з написом зверху «Наші сподівання».

3. Коротке обговорення:

Що ви можете сказати, переглянувши та почувши сподівання інших ?

Чи можемо ми протягом саме цього тренінгу виконати всі сподівання ?

Які з перерахованих потреб можна вирізнити як найважливіші ? Чому?

4. Підбиття підсумку:

Отже, від того, що ми хочемо зрозуміти і чого навчитися під час тренінгу, від нашого бажання збільшити свої ресурси, залежить не тільки глибше засвоєння матеріалу, а й наші успішні подальші дії на громадській ниві. На жаль, не всі наші побажання можна обговорити та отримати за такий короткий період. Але ми можемо окреслити проблему, а далі ви можете працювати самостійно.

### ***Вправа «Мій внутрішній простір»***

**Хід виконання:**

Учасники розводять руки в боки. Права долоня – донизу, ліва – доверху. Беруться за руки, заплющують очі і хвилину прислухуються до свого внутрішнього стану. Потім відбувається обмін враженнями.

*Методичні зауваження*

Наприкінці тренінгу варто повернутись до записаних сподівань і запропонувати групі їх перечитати й підібрати підсумки: що вдалося реалізувати, а що потребує подальшої роботи.

**Заняття 2***«Посмішка по колу»***Хід вправи:**

Учасники беруться за руки, посміхаються один одному і висловлюють свої побажання, очікування від зустрічі.

*«Що таке конфлікт?»***Хід вправи:**

1. Бесіда. Перш ніж розглядати будь-яку проблему, необхідно дати її ідентифікацію, тобто визначення. Отже, давайте разом спробуємо визначити, як ми розуміємо конфлікт, що ми вкладаємо в це слово:

- Що таке конфлікт? Конфліктна ситуація? Що ми під цим розуміємо?
- Слова «конфлікт» і «насильство» означають для вас те саме, чи це різні поняття? Поясніть чому?
- Як на вашу думку, конфлікти приносять шкоду чи користь?
- Попросіть групу пригадати прислів'я та вислови про те, як поводитися в конфліктній ситуації (наприклад: «Око за око – зуб за зуб», «Як гукнеться, так і відгукнеться»). Обговоріть ці приклади. Хто з присутніх пробував вирішити конфлікти так, як пропонувало прислів'я?
- На яких засадах ґрунтується безконфліктне спілкування між людьми?

2. Мозковий штурм та обговорення:

- Чому виникають конфліктні ситуації? Яка причина конфліктів? Які наслідки конфлікту?

### 3. Підсумок.

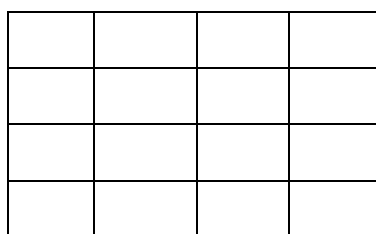
#### *Методичні зауваження*

Початок вправи провести в ігровій формі. Для цього сформувати команди і прохати виконати завдання: кожна команда має намалювати символ конфлікту, емоції які виникають у людини, та причини початку конфлікту. Потім малюнки презентують і пояснюють.

#### **«Квадрат»**

##### **Хід вправи:**

1. Пропонується присутнім індивідуально визначити. Скільки квадратів є на цьому малюнку, відповіді записується.



2. Обговорення:

Під час обговорення учасники виходять на усвідомлення неоднаковості бачення тієї самої події чи проблеми різними людьми.

Також обговорюється причини виникнення конфліктів у групі.

3. Підсумок:

Отже, не тільки хибна чи неправильна інформація спричиняє конфлікти. У випадку надання повної інформації, різниця в розуміння цієї інформації або відмінності в оцінці її важливості можуть спричиняти конфлікти. Відмінності в баченні ситуації мають долатися шляхом надання іншій стороні необхідної та достатньої інформації щодо власного бачення проблеми, ґрунтуються на готовності спільно уточнити своє бачення, сформувати позицію щодо певної ситуації, явища.

#### **«Сніжинка»**

**Необхідні матеріали:** паперові серветки.

##### **Хід вправи:**

1. Роздати присутнім паперові серветки.

## 2. Гра.

Попередити, щоб кожна особа робила вправу самостійно, швидко виконуючи інструкції без перепитувань.

Далі групі пропонується:

- 1) Взяти паперову серветку, скласти її вдвоє і відірвати верхній правий ріжок.
- 2) Знову скласти серветку вдвоє і відірвати верх правого ріжечка.
- 3) Знову скласти серветку вдвоє і відірвати верх правого ріжечка.
- 4) Востаннє скласти вдвоє і відірвати верхній правий ріжок.
- 5) Розгорнути свою серветку.

## 3. Обговорення.

*Запитання для обговорення:*

- Чи можна сказати, що серветка у когось відірвана неправильно ? Чому ?
- Чому серветки відірвані по-різному ?
- Якщо хтось надірвав серветку не так, як Ви, чи означає це, що він є поганою людиною ?
- Чи буває, що вважаємо людиною гарною чи поганою залежно від того, чи робить вона щось так, як ми ?
- Яким був би світ, якщо б ми всі бачили все однаково ?

### *«Веселка»*

#### **Хід вправи:**

Учасники заплющують очі. Тренер пропонує їм уявити веселку, пройти від нею, доторкнутися, «покататися» на ній. За бажанням учасники діляться враженнями про свої відчуття, які виникли під час виконання вправи.

## **Заняття 3**

### *«Поділись гарним настроєм»*

#### **Хід вправи:**

Учасники групи по колу, тримаючи долоні відкритими, вітаються один з одним, говорять один одному приємні слова, висловлюють побажання на

заняття.

### **«На самоті»**

#### **Хід вправи:**

1. Гра проходить у парах. Присутні стають один проти одного. Руки однієї людини звисають вздовж тіла, а інша охоплює долонями праву руку партнера і, міцно тримаючи її, заважає підняти руку вгору. При цьому особа весь час тримає праву руку прямою, з усіх сил намагаючись підняти її.

2. Через хвилину тренер каже «Стоп!» і учасники відразу припиняють свої зусилля. При цьому рука, яку утримували, сама по собі піднімається вгору.

3. Після чого тренер пропонує парам помінятися, ролями і далі гра йде за такими ж правилами. При цьому особа, руку якої тримають і яка вже знає, чим це закінчиться, може спробувати утримувати руку вниз. Але ця спроба майже завжди приречена на прогаш.

4. Тренер проводить коротке обговорення, спочатку даючи можливість присутнім висловити свої переживання та враження. А потім пояснює, що законами групової динаміки, утиски завжди продовжуються повстаннями. Таким чином ця вправа демонструє переваги демократичного стилю управління над авторитарними.

#### *Методичні зауваження*

Для формування пар (не ділення на пари!) потрібно використовувати не традиційний (один-два) варіант, який є нудним і, крім того, ділить людей на перший і других. Тому притримуйтеся нестандартної форми: еники – беники, льоліки – боліки, день – ніч, жовте – блакитне тощо.

### **«Любов до себе є основою самоповаги та поваги інших»**

#### **Хід вправи:**

1. Дискусія за планом:

- Як Ваша поведінка Вам допомагає і як заважає у досягненні мети ?
- Яка Ваша думка щодо вислову «Повір у себе – і в тебе повірять інші» ?
- Що означає, на Вашу думку, поняття «Впевненість у собі» ? Які його

складові ?

2. Індивідуальна робота:

Заповнення таблиці «Впевненість людини в собі» (див. табл. 1).

3. Обговорення:

Як ви ставитеся до вислову: «Впевненість насправді обіймає певний набір навичок, прийомів та бажань, які можна виробити та розвинути» ?

4. Підбиття підсумку:

Отже, варто якось знайти час, сісти й ретельно оцінити себе і власні сили. Не варто при цьому себе критикувати. Значно вдалішою є стратегія визначення того, над чим потрібно ще попрацювати, як змінити на краще власні здібності. Ми здатні змінитися і ми варті любові до себе.

Таблиця 1.

### Впевненість людини у собі

Твердження		Так	Ні
	Я себе люблю.		
	Я вважаю себе гарною людиною .		
	Я вважаю себе людиною вартою поваги.		
	Я турбуюсь про себе так само, як і про інших.		
	Я мотивую свої вчинки добрими намірами, а не критикою.		
	Досвід мого життя привів мене до визнання самої себе/самого себе.		
	У мене є достатньо зважена точка зору на власні позитивні риси та недоліки.		
	Я не притримуюсь нереальний уявлень, ілюзій стосовно власної персони.		
	Я вважаю, що маю таке ж право, як і інша людина, для того, щоб користуватися благами життя.		

**«Слухаємо уважно!»**

**Хід вправи:**

1. Підготовка учасників:

Група ділиться на дві частини. Половина групи виходить за межі приміщення і отримує завдання: спочатку вислуховувати свою пару уважно, а потім дуже неуважно, всіляко демонструючи це. Інша половина групи

залишається в приміщенні і їм пропонується розповісти про те, що їх найбільше турбує.

## 2. Робота в парах:

Після надання інструкцій потрібно запросити до кімнати половину присутніх і запропонувати їм швидко самостійно знайти собі пару. Далі в парах виконується завдання, поставлені кожній половині групи.

## 3. Обговорення:

- Як вас слухати ? Як Ви себе почували, коли бачили, що Вас не уважно слухають?
- Як Ви себе почували у ролі уважної та не уважної слухачки чи слухача?

## 4. Брейнстормінг:

Що допомагає і що заважає нам слухати?

## 5. Міні – лекція:

Подається учасникам матеріал лекції «Складові активного слухання».

Активне слухання – це найважливіша навичка для попередження конфліктних ситуацій. Вміти не просто слухати, а чути те, що тобі говорить людина, вислухати так, щоб відчувалася підтримка та прийняття – це водночас і просто, і складно.

Активне слухання включає такі прийоми:

### 1. Заохочування.

Продемонструвати зацікавленість, підтримувати прагнення до розповіді.

Для цього використовуйте фрази: «Я розумію ...», «Угу ...», «Це цікаво ...».

### 2. Повторення та переформулювання.

Покажіть, що Ви чуєте, чи зацікавлені в сприйнятті фактів. Повторюйте провідні думки та останні слова в реченні, підкреслюйте важливі факти.

Фрази: «Якщо я правильно розумію ...», «Інакше кажучи ...», «Ви вирішили ...».

### 3. Відображення.

Показувати, що Ви чуєте та зацікавлені, що розумієте почуття.



Відбивайте почуття співрозмовника.

Фрази: «Ви відчуваєте що...», «Ти була сильно цим стурбована/Вас це стурбувало ...».

#### 4. Узагальнення.

Зібрати всі важливі думки, факти. Закласти основну для подальшого обговорення. Повторюйте, відбивайте та узагальнюйте найголовніші думки та почуття.

Фрази: «Серед того, що Ви сказали, найважливішим було ...», «Якщо я правильно розумію, ти з цього приводу відчуваєш ...».

### Заняття 4

#### *«Дотягнутися до зірок ...»*

##### **Хід вправи:**

1. Учасники/учасниці стають у коло.
2. Пропонується заплющити очі, потім тричі глибоко й повільно вдихнути та видихнути. Не розплющуючи очей, уявити, що над головою нічне небо, рясно всіяне зірками, і зараз можна на ньому знайти найяскравішу зірку, яка символізує заповітну мрію, мету учасника.
3. За сигналом треба розплющити очі, простягти руки до неба якомога вище, щоб дотягтися до своєї зірки. Потім дістати її рукою, зняти з неба і дбайливо сховати до кишені (в сумку).
4. За бажанням групи можна дістати ще одну зірку.
5. Провести коротке обговорення «зоряних мрій».

#### *«Так!»*

##### **Хід вправи:**

1. Учасники стають у коло.
2. Кожен коротко називає свою мрію чи те, чого він хоче досягнути.
3. Вся група голосно кричить «Так!».

#### *«Пожежа у парку»*

##### **Хід вправи:**

1. Учасники стають у два кола – внутрішнє та зовнішнє – обличчя один

до одного.

2. Тренер починає гру словами: «Пожежа у парку, рухайтесь». Гравці зовнішнього кола біжать за годинниковою стрілкою, внутрішнього – проти.

3. Потім тренер каже: «Пожежа закінчилася». Учасники зупиняються один проти одного, при цьому тренер теж стає проти когось. Та особа, кому не залишилося пари, стає в коло та керує грою на наступний раунд.

4. Коли група досхочу порухалася, формуються пари для виконання наступної вправи.

### **«Всеодно ти молодець...»**

#### **Хід вправи:**

1. Учасники об'єднуються по двоє.  
 2. В парах одна сторона розповідає іншій про свої складнощі та проблеми.  
 3. Друга сторона уважно слухає, а потім вимовляє речення «Все одно ти молодець, тому, що ...».

4. Потім пари обмінюються своїми ролями.

5. Наприкінці проводять коротке обговорення відчуттів та емоцій. Групі наголошується на тому, що потрібно у колективі, у своїй родині та у спілкуванні з друзями підтримувати одне одного і допомагати розв'язувати проблеми. Але допомога має бути якісною. Якою? Будемо вчитися на цьому тренінгу.

### **«Собачка Ганни»**

#### **Хід вправи:**

1. Розпочинається із розповіді учасникам історії.

#### *Історія:*

Ганні подарували собачку, і вона дуже прив'язалася до цуценяти. Через якийсь час до неї прийшла подружка Валя, якій дуже сподобався собачка. Вона почала вмовляти Ганну продати їй цуцика, бо вона назбирала 50 гривень – все, що у неї є. Бідна Ганна, яка не вміла відмовляти, розгубилася й віддала собачку. Але наступного дня вона затужила за своїм дружком, зібрала сто гривень. Прийшла до подружки і рішуче забрала у неї собачку. Але подружка збрала

сто п'ятдесят гривень і прийшла знову до Ганни. Ганна не хотіла віддавати цуценя, але подружка почала плакати, вмовляти, підлещуватися – і, не знаючи як, Ганна вже сиділа сама в квартирі, тримаючи в руках сто п'ятдесят гривень. За два дні Ганна набралася відваги, проговорюючи слова, які саме скаже подрузі, та позичаючи гроші. Потім вона довго стояла перед будинком Валентини, збираючись з духом, поки нарешті подзвонила у двері. Коли двері відчинилися, вона прожогом вскочила до квартири, кинула на стіл 200 гривень, схопила цуценя і швидко втекла. На цьому історія закінчується ...

## 2. Гра.

Трьом бажаним (Ганна, Валя та собачка) пропонується програти цю гру.

## 3. Обговорення:

Чи хтось є у виграші після цих перипетій? І якщо так, то хто саме й наскільки?

*Завершити обговорення запитанням:*

Для чого нам потрібні запитання, які ми набули з цієї вправи?

## 4. Підсумок.

Підсумок вправи підбийте, базуючи на відповідях на останнє запитання.

### *Методичні зауваження*

При обговоренні допомогти групі вийти на етично-моральний аспект цієї історії. Підкреслити, що ми по-різному судимо про подію та людей. Можна виходити суто з граматичних, абстрактних міркувань, враховуючи, скільки грошей втратила чи придбала людина. Але відповідь на поставлене запитання не математична, бо йдеться про щось цінніше – про поведінку людей та міжособистісне спілкування; про те, що ми живемо не в безповітряному просторі, й від наших дій залежать інші навколо нас: і люди, і тварини, і жива-нежива природа ... Бо найбільше, здається, постраждало цуценя.

Далі можна обговорити: яким чином люди маніпулюють іншими та як від цього захиститися.

## **Заняття 5**

**«Назвіть емоційний стан сусіда»**

**Хід вправи:**

1. Один з учасників уважно дивиться на свого партнера і називає стан, в якому, на його думку, він перебуває. Той, про кого говорили, погоджується (заперечує) або уточнює слова партнера.

2. Вправа продовжується по колу.

**«Шляхи вирішення конфліктних ситуацій»****Хід вправи:**

1. Мозковий штурм: «Айсберг».

Тренер тримає айсберг і маленький човник перед ним. Групі пропонується подолати перешкоду (враховуючи, що вони всесильні) за допомогою різноманітних варіантів (напр.: розтопити, розбити на шматки, обійти, відпливти назад тощо). Потім пояснюють, що це наочне зображення того, що конфлікти можна розв'язувати різними шляхами.

2. Міні-лекція.

Тренер подає основні методи розв'язання конфліктів (сітка Томаса - Кілмена) та узагальнену модель розв'язання конфлікту.

3. Індивідуальна робота.

Запропонувати групі *анкету 1* «Як я розв'язую конфліктну ситуацію».

Після виконання можлива робота над *анкетою 2*. (див. табл. 2-3).

Групі пропонується уважно прочитати вислови та прислів'я і визначити, наскільки вони відповідають їхнім власним діям під час конфлікту.

**Обговорення:**

Під час обговорення звертається увага групи на те, що успішна людина має володіти кількома (бажано всіма) методами розв'язання конфліктів.

6. Підсумок.

Таблиця 2

**Анкета 1. «Як я розв'язую конфліктну ситуацію»**

1.	Я наполегливо обстоюю свою позицію.	1	2	3	4	5
2.	Я формулюю свою позицію як один із можливих поглядів на проблему.	1	2	3	4	5
3.	Я прагну ставити проблеми інших вище від моїх.	1	2	3	4	5

4.	Я прагну дійти до компромісу, прийнятого для всіх сторін.	1	2	3	4	5
5.	Я уникаю втягування в конфлікт/суперечку.	1	2	3	4	5
6.	Я намагаюся докладно, спільними зусиллями знайти причини конфлікту й суть справи.	1	2	3	4	5
7.	Я прагну звинуватити іншу особу.	1	2	3	4	5
8.	Я намагаюся сприяти згоді.	1	2	3	4	5
9.	Я вступаю в переговори чи дискусію, щоб здобути хоча б частину того, що я пропоную.	1	2	3	4	5
10.	Я уникаю відвертих дискусій та обговорень конфліктних питань.	1	2	3	4	5
11.	Я відверто ділюся інформацією з іншими для залагодження нерозумінь.	1	2	3	4	5
12.	Мені приємно, коли я перемагаю в дискусії.	1	2	3	4	5
13.	Я поділяю думки інших.	1	2	3	4	5
14.	Я шукаю компромісу для залагодження суперечок.	1	2	3	4	5
15.	Я приховую свої почуття, щоб не загострювати ситуацію.	1	2	3	4	5
16.	Я заохочую відвертий обмін думками щодо ключових справ і проблем.	1	2	3	4	5
17.	Я неохоче припускаю, що помилилася/помилився.	1	2	3	4	5
18.	Я прагну допомогти всім зберегти свою гідність під час суперечки чи конфлікту.	1	2	3	4	5
19.	Я наголошую на перевагах взаємних поступок.	1	2	3	4	5

Таблиця 3

## Анкета 2.

1.	Якщо ти не можеш змусити людину думати так, як ти хочеш, то змусь її зробити так, як ти думаєш.	1	2	3	4	5
2.	Теплі слова розтоплюють холодні серця.	1	2	3	4	5
3.	Послуга за послугу.	1	2	3	4	5
4.	Приходь, і подумаємо разом.	1	2	3	4	5
5.	Чия сила, того й правда.	1	2	3	4	5
6.	Солодкі слова роблять солодким рух уперед.	1	2	3	4	5
7.	Ніхто не може претендувати на істину в останній інстанції, але кожна людина може зробити свій внесок до неї.	1	2	3	4	5
8.	Тримайся подалі від тих, хто не згодний з тобою.	1	2	3	4	5
9.	Тільки та людина, яка вірить у перемогу, перемагає на полі битви.	1	2	3	4	5
10.	Добре слово мало коштує, та дорого цінується.	1	2	3	4	5
11.	Хочеш мати гарного друга, зроби людині щось приємне.	1	2	3	4	5
12.	Найкращий спосіб залагодження конфліктів – уникати їх зовсім.	1	2	3	4	5
13.	На тім стою і не можу інакше.	1	2	3	4	5

14.	З того, що ти хочеш, краще щось, аніж нічого.	1	2	3	4	5
15.	Немає нічого важливішого за те, за що тобі потрібно боротися.	1	2	3	4	5
16.	У світі завжди будуть переможці й переможені.	1	2	3	4	5
17.	Якщо двоє ідуть на компроміс, то справедливе рішення гарантоване.	1	2	3	4	5

### *«Краще мух ловити на мед ...»*

#### **Хід вправи:**

1. Тренер формує пари (за веселим принципом, скажімо: сонечко-дощик, синє-жовте тощо) та домовляється, хто в парі буде номер 1, а хто номер 2.

2. Кожна пара виконує завдання: номер 1 має сильно стиснути кулак (неначе там щось дуже важливе або приємне!), завдання для номера 2 – за 1 хвилину розтулити цей кулак.

3. Потім іде загальне обговорення. Учасники діляться враженнями та розповідають про причини того, чому вони або розтулили всій кулак, або ні.

#### *Методичні зауваження*

Звернути увагу групи, що чим більшої сили докладали до того, щоб розтулити кулак, тим сильніший був опір.

Обговорити адекватність чи неадекватність обраної стратегії як запоруки успіху.

Вправа дає можливість плавно перейти до обговорення типів поведінки у конфліктній ситуації, що визначаються тестом Томаса-Кілмена.

### *«Мій внутрішній простір»*

#### **Хід виконання:**

Учасники розводять руки в боки. Права долоня – донизу, ліва – доверху. Беруться за руки, заплющують очі і хвилину прислухаються до свого внутрішнього стану. Потім відбувається обмін враженнями.

## **Заняття 6**

### *«Привіт!»*

#### **Хід вправи:**

1. Учасники рухаються по кімнаті і вітаються один з одним за руку зі

словом: «Привіт! Як справи?». Звільнити руку можна лише після того, як іншою рукою вони почнуть вітатися з кимось іншим.

2. Після закінчення вправи, кожен висловлює свої думки і почуття, враження.

### **Вправа 2. «Треба так сказати ...»**

#### **Хід вправи:**

1. Звернення до групи.

Звернути увагу групи на те, що для попередження конфлікту чи в конфлікті дуже важливо вміти не тільки висловлювати та зрозуміти людину, а й не менш важливим є висловити свої бажання та інтереси, заявити про свої потреби. Існують такі спеціальні мовні конструкції, які дозволяють заявити про це у формі, яка не призведе до ескалації конфлікту, а можливо, навпаки – допоможе знайти спільну мову між людьми. Така форма називається «Я-висловлювання». І навпаки – звинувачуючи, ображаючи чи маніпулюючи людиною, ми тільки погіршуємо наші стосунки.

2. Індивідуальна робота.

Учасники отримують списки парних висловлювань у формі «Я-повідомлення» та «ТІ-повідомлення». (Табл.4)

Таблиця 4

<b>Я - повідомив</b>	<b>Ти - повідомив</b>
Коли на моєму столі лежать чужі папери, я не можу нормально організувати свою працю.	Ви постійно забуваєте свої папери на моєму столі.
Я гублю думку, коли мені задають запитання, на які я щойно детально відповідала/відповів.	Видумаете про щось інше і мене зовсім не слухаете – я вже все пояснила/пояснив.
Коли я бачу, що одна особа принижує іншу, це мене пригнічує. Мені хотілося б зрозуміти, що відбувається.	Як тобі не соромно? Невже так можна спілкуватися з людьми?
Мені важко підтримувати розмову, коли мене перебивають.	Ви мене постійно перебиваете і ніколи не даєте можливості висловитися.
Мені вкрай неприємно це слухати. Я б хотіла/хотів будувати наші взаємини	Що означає, що Ви не встигли підготуватися? У Вас були аж

на засадах взаємної відповідальності.	два тижні!
Мені хотілося б обговорити це питання без зайвих емоцій.	Не кричіть на мене!
У мене склалося враження, що моя думка з цього питання нікого не цікавить.	Чому Ви зі мною не порадилися ?!
Я дуже хвилююся, коли ти затримуєшся. Для мене дуже важливо бути впевненою, що з тобою все гаразд.	Де ти була ?! Невже так важко було подзвонити ?!
Мені неприємно , коли сідають за стіл з немитими руками.	Піди вимий руки!
Я дуже засмучена тим, що почула.	Ти дуже мене розчарував.

Завдання:

Порівняти ці висловлювання та визначити, чим вони різняться (за формою, за тією чи іншою реакцією, що викликають у людини тощо).

3. Міні-лекція.

Складові Я-повідомлення.

4. Дискусія.

- Що ви можете сказати щодо слів Вільяма Шекспіра «Гріхи людей карбуємо в металі, їх доблесті пишемо на воді!»
- Для чого потрібно хвалити членів групи?

5. Міні-лекція: «Як правильно похвалити людину».

6. Коротко підбити підсумок.

### **«Чарівне крісло»**

**Хід вправи:**

1. Посеред кола ставиться стілець і запропонуйте комусь добровільно сісти на нього.

2. Оголосіть цей стілець чарівним, тому людина, яка сидить на ньому, є найкраща, найчарівніша та найрозумніша. Запропонуйте групі по колу висловити «компліменти» учаснику на «чарівному» стільці.

Стільчик бажано поставити круглий, щоб людина могла повертатись обличчям до кожного, хто буде говорити їй «компліменти».



### 3. Гра.

Хтось із присутніх починає говорити гарні слова за законом добровільності, далі йдуть по колу. Стежте, щоб прозвучала подяка після кожного «компліменту». Дякуйте щоразу самі.

### 4. Обговорення.

Спочатку особа, яка сиділа на «чарівному» стільчику, ділиться своїми враженнями. Запитання до неї:

- Вам сподобалось ?
- Чи могли б Ви зараз з кимсь посваритися?
- Обговоріть з групою запитання: «Що нам дала ця вправа?».

### 5. Підбийте підсумок.

«Давайте говорять друг другу комплименти ...»

## **«Армреслінг»**

### **Хід вправи:**

1. Сформувати пари.
2. Попросити присутніх зіграти в армреслінг (хто з них покладе на стіл руку напарника).
3. Сказати групі, що пара, яка найбільшу кількість разів торкнеться руками столу – виграє і отримає приз (цукерки).
4. Провести обговорення гри. Допитатися, яким чином якась із пар зрозуміла, як швидко можна перемогти (просто домовитися між собою і не боротися, а по чергово класти руку одне одного на стіл).

### *Методичні зауваження*

*Ідея обговорення.* З людьми можна домовитись ! З людьми завжди потрібно домовлятися – це найвдаліша стратегія!

Під час обговорення можна вийти на шляхи досягнення позитивної стратегії.

Якщо в кімнаті тільки один стіл, садіть за нього пари по чергово, допоки хтось із групи не здогадається домовитися.

## **Вправа 5. «Колиханка»**

**Хід виконання:**

Один з учасників стає в центр кола, заплющує очі, розслаблюється. Інші колишують його.

**Заняття 7****«Нетрадиційне привітання»****Хід вправи:**

Кожен учасник вітається з іншими:

- двома долонями;
- однією долонею;
- колінами;
- чолом;
- носом.

**«Розв'язання конфліктів»****Хід вправи:**

1. Сформувати малі групи.

Використайте для цього різноманітні техніки:

- Роздайте кольорові папірці і попросіть об'єднатися за певними кольорами.

- Порахуйте учасниць. Використовуючи назви свійських тварин (курочка, качечка, песик, киця) і запропонуйте свою групу за допомогою звуків даної тваринки (ко-ко, кря-кря, гав-гав та няв-няв). Таким чином створення малих груп стане і руханкою.

- Роздайте цукерочки різних видів чи маленькі малюнки 3-4 видів.

2. Провести гру.

Запропонуйте у малих групах придумати або згадати якусь конфліктну ситуацію і розіграти її з використанням отриманих знань. Наголосіть, що всі особи в групі мають бути задіяні в грі.

3. Обговорення вражень.

- Чи всім вдалося триматися в рамках запланованої ролі?
- Які труднощі були у вас під час відігравання своєї ролі?

- Чи вдалося Вам втриматися в рамках своєї ролі ? Якщо ні, то чому ?

#### 4. Обговорення гри.

- Чи був ефективним ваш метод розв'язання конфлікту?
- Ви досягли бажаного? А інша сторона?
- Чи сприяв у досягненні потрібного результату використаний вами метод розв'язання конфліктів? Чи цей метод не виправдав себе?
  - Якщо це так, то який метод, на вашу думку, потрібно було використати?
  - Чого навчила Вас ця вправа?

#### *Методичні зауваження*

Після закінчення рольової гри потрібно провести деролізацію. Це дуже важливий момент! У жодному разі не можна залишати тих, хто грав, у їхніх ролях. Бо ярлики цих ролей можуть залишитись надовго, змінити психіку людини або ставлення до неї оточення.

Для цього проговорюється з кожною людиною її відчуття під час ролі. Пропонується скинути уявити маску. Одним із гарних кінематичних виходів є пропозиція гравцями обійти навколо стільців і таким чином знову стати самим собою. Після цього обговорюється у групі відчуття глядачів і глядачок. І тільки після цього можна переходити до обговорення сценки; до дискусії з проблеми; до інформаційного доповнення гри.

#### *«Мій внутрішній простір»*

##### **Хід виконання:**

Учасники розводять руки в боки. Права долоня – донизу, ліва – доверху. Беруться за руки, заплющують очі і хвилину прислуховуються до свого внутрішнього стану. Потім відбувається обмін думками, почуттями, враженнями.

#### **Заняття 8**

#### *«Поділись гарним настроєм»*

##### **Хід вправи:**

Учасники групи по колу, тримаючи долоні відкритими, вітаються один з

одним, говорять один одному приємні слова, висловлюють побажання на заняття.

### ***«Карусель»***

#### **Хід вправи:**

1. Відсунути стільці й звільнити місце для гри.
2. Учасники стають у ряд одне за одним, кладучи руки на плечі один одному. Далі ряд потрібно замкнути, створивши коло.
3. Всі маленькими кроками рухаються праворуч, допоки хтось не скаже «Стоп!». Ця людина має висловити свої враження від тренінгу та присутніх; проговорити те, що схвилювало; висловити свої бажання.
4. Потім група маленькими кроками йде в протилежний бік, поки знову хтось не скаже «Стоп!» і не висловить свої судження.
5. Таким чином «карусель» рухається то вправо, то вліво, поки не висловлюється всі присутні.

### ***«Подарунки на прощання»***

#### **Хід вправи:**

1. Група сидить колом. Тренер дякує групі за проведений разом час і пропонує від себе подарунки – «Думки мудрих людей». Для цього кожна людина в групі має витягнути самотійно свій «подарунок» – невеличкий аркуш паперу з висловом (надрукована інформація міститься на зворотному боці, тому не видно, що витягується). Останній аркушик тренер бере собі.
2. Тренер пропонує присутнім обдумати отриманий вислів та прив'язати його до теми тренінгу.
3. Обговорення, де присутні висловлюють своє бачення надрукованого вислову, роблять узагальнення отриманої інформації на тренінгу, висловлюють свої погляди на проблему конфліктів.

### ***«Останнє слово»***

#### **Хід вправи:**

Учасники заплющують очі та уявляють, що вони ідуть по дорозі додому і згадують все те, що відбувалося на занятті, слова, сказані кожним. Тренер

просить учасників прислухатись до внутрішнього голосу. Чи є запитання, слова, які бажали сказати, але чомусь не сказали? Учасникам пропонується розплющити очі, ще раз подивитися один на одного і сказати ці останні слова.