

Міністерство освіти і науки України
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка

Факультет педагогіки і психології
Кафедра психології розвитку та консультування

Кваліфікаційна робота
ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ
СТУДЕНТІВ

Спеціальність 053 Психологія
ОПП «Психологія»

Здобувачки першого (бакалаврського)
рівня вищої освіти, групи П-45
Карман Діани Віталіївни

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:
кандидат психологічних наук, доцент
Свідерська Галина Мирославівна

РЕЦЕЗЕНТ:
кандидат психологічних наук, доцент
Бригадир Марія Богданівна

Тернопіль – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ	7
1.1 Поняття про конфлікт та його наукові розвідки у зарубіжній та українській психологічній науці	7
1.2 Види конфліктів та стратегії поведінки особистості у конфлікті.....	10
1.3 Структура та динаміка розвитку конфлікту.....	17
РОЗДІЛ 2 ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ХЛОПЦІВ І ДІВЧАТ СТУДЕНТСЬКОГО ВІКУ.....	32
2.1 Програма та методики дослідження психологічних особливостей конфліктної поведінки студентів.....	32
2.2 Емпіричне дослідження психологічних особливостей у проявах конфліктної поведінки сучасних студентів.....	39
РОЗДІЛ 3 РОЗВИТОК КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАСОБАМИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ.....	64
3.1 Поняття конфліктологічної компетентності.....	64
3.2 Тренінгова програма формування конфліктологічної компетентності студентської молоді	70
ВИСНОВКИ.....	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність дослідження. Конфлікти є невід’ємною складовою всіх сфер людської життєдіяльності. У процесі повсякденної взаємодії між людьми постійно відбувається зіткнення ціннісних орієнтацій, інтересів, поглядів, мотивів, а також індивідуально-психологічних особливостей, що формують основу особистості. Збільшення кількості конфліктних ситуацій у сучасному суспільстві зумовлює потребу їх ґрунтовного дослідження з метою зменшення негативних наслідків та максимально ефективного використання їх потенціалу для розвитку особистості. Розуміння чинників, що спричиняють виникнення міжособистісних конфліктів, дає змогу створити систему заходів для їх попередження, а також сприяє формуванню навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. Така діяльність не лише забезпечує набуття знань щодо ефективних стратегій подолання конфліктів, а й розкриває психологічні особливості, які лежать в основі їх виникнення, сприяє розвитку навичок саморегуляції у складних життєвих обставинах та здійснює цілеспрямований вплив на особистість з метою гармонізації її психічного й соціального функціонування.

Проблематика конфліктів протягом тривалого часу привертає увагу дослідників і активно розробляється як у зарубіжній, так і у вітчизняній психологічній науці. У зарубіжних дослідженнях цей напрям представлений низкою наукових шкіл і підходів, зокрема психоаналітичним (З.Фройд, К.Г.Юнг, А.Адлер), соціотропним (В. Мак-Дауголл, С. Сігеле), етологічним (К.Лоренц, Н.Тінберген), теорією групової динаміки (К. Левін, Д. Креч), фрустраційно-агресивним підходом (Д.Доллард, Н.Міллер), біхевіористичним (А.Басс, А.Бандура), соціометричним (Дж.Морено, Г.Гурвіч) та інтеракціоністським (Т.Шибутані, Д. Шпігель). Завдяки цим науковим напрацюванням у психології розпочалося системне вивчення конфлікту як окремого соціально-психологічного явища. У другій половині XX століття перед дослідниками постала необхідність не лише формування теоретичних концепцій різних видів

конфліктів, а й пошуку ефективних способів їх попередження та вирішення. Це сприяло розвитку нових дослідницьких напрямів, таких як мотиваційний (М.Дойч, С. Шикман), теорії організаційних систем (Р. Блейк, К. Томас), а також теорії й практики переговорного процесу (Р. Фішер, Д. Прюїтт).

В Україні дослідження конфліктів активно здійснюють І. Булах, О.Винославська, О. Волянська, А. Гірник, Л. Долинська, Г. Ложкін, І. Кошова, Н. Коротенька, В. Кушнірюк, М. Пірен, Н. Пов'якель, К. Лисенко-Гелемб'юк, Н.Макарчук, Л. Матяш-Заяц, В. О. Панченко та інші науковці.

Студентська молодь складає одну з основних рушійних сил суспільства, тому важливим є ретельне вивчення конфліктів для раннього їх розпізнавання та попередження, а при їх виникненні – ефективного управління. Таким чином, актуальність своєчасного прогнозування і подолання конфліктних ситуацій у студентської молоді, а також недостатня наукова розробленість даної проблеми і зумовили вибір теми нашої кваліфікаційної роботи – «Психологічні особливості конфліктної поведінки студентів».

Об'єкт дослідження: конфліктна поведінка студентів.

Предмет дослідження: психологічні особливості конфліктної поведінки студентів.

Мета дослідження: теоретично та емпірично дослідити психологічні особливості конфліктної поведінки студентів.

Завдання дослідження:

1. Розкрити поняття про конфлікт та особливості його дослідження у зарубіжній та українській психологічній науці.
2. Проаналізувати особливості структури та динаміки розвитку конфліктів, виділити основні види конфліктів та стратегії поведінки особистості у конфлікті.
3. Підібрати відповідні психодіагностичні методики та провести емпіричне дослідження психологічних особливостей конфліктної поведінки студентів.

4. Створити тренінгову програму формування конфліктологічної компетентності студентської молоді.

Методи дослідження.

- *теоретичні*: аналіз, порівняння, систематизація даних психолого-педагогічної літератури з особливостей конфліктної поведінки (для з'ясування змісту базових понять дослідження та визначення теоретико-методологічних основ вивчення проблеми дослідження);

- *емпіричні*: для дослідження особливостей конфліктної поведінки використовувалися такі психодіагностичні методики: анкета "Поведінка у конфлікті", методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.А. Веттен, К.С. Камерон), тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Є. І. Рогов), методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук).

- *методи статистичної обробки даних*: описова статистика для визначення середніх значень та відсоткових співвідношень.

Теоретичне значення дослідження: поглиблено уявлення про феномен конфлікту, розкрито особливості досліджень вказаної проблеми у зарубіжній та українській психологічній науці; набули подальшого розвитку теоретичні уявлення про психологічні відмінності конфліктної поведінки студентів.

Практична значущість роботи полягає в тому, що підібрані психодіагностичні методики дозволяють виявити психологічні особливості конфліктної поведінки студентів та визначити індивідуально-психологічні відмінності у способах реагування в конфліктних ситуаціях. Розроблені рекомендації можуть бути використані практичними психологами закладів вищої освіти для профілактики та корекції деструктивних форм конфліктної поведінки студентської молоді, а також для формування навичок конструктивної міжособистісної взаємодії. Основні теоретичні положення та результати емпіричного дослідження можуть бути використані у подальших наукових дослідженнях у межах психології особистості, соціальної психології, вікової та педагогічної психології.

Експериментальна база дослідження: дослідження психологічних особливостей конфліктної поведінки проводилося у 2025–2026 рр. Вибірку склали 63 студенти 1–4 курсів бакалаврату Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка.

Структура кваліфікаційної роботи зумовлена загальною метою та конкретними завданнями дослідження. Наукова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 93 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ

1.1 Поняття «конфлікт» та його наукові розвідки у зарубіжній та українській психологічній науці

У психологічній науці конфлікт розглядається як зіткнення протилежно спрямованих і взаємовиключних тенденцій у свідомості окремої особистості, у міжособистісній взаємодії або в групових відносинах, що супроводжується негативними емоційними переживаннями [45].

Конфлікт – постійний супутник людського буття і суспільного розвитку. Поширеність конфліктів, їх роль в суспільному житті, привертали увагу ще з часів глибокої старовини. Як зазначає Г.В.Ложкін, існує майже сто визначень поняття «конфлікт», які формують залежно від сфери діяльності, пізнання, цінностей, оцінок у процесі зміни епох та історичних періодів розвитку суспільства [16].

Аналізуючи розвиток уявлень про конфліктність у психології, можна простежити еволюцію поглядів від філософських уявлень Античності про боротьбу протилежностей і природу душі (Платон, Геракліт, Геродот, Епікур, Цицерон), через середньовічні концепції соціального протистояння та боротьби за ресурси (Ф. Бекон, Г. Гроцій, Н. Макіавеллі, Е. Роттердамський), до ідей Нового часу щодо історичного розвитку, соціальної нерівності та природного добору (Т. Гоббс, Г. Гегель, Ч. Дарвін, Ж.-Ж. Руссо, А. Сміт, І. Кант). Подальший розвиток цього питання відображений у психоаналітичному (А. Адлер, З. Фройд, Е. Фромм, К. Горні) та соціально-психологічному (Я. Морено, В. Мак-Дауголл) напрямках психологічних шкіл XX століття [34].

Таким чином, проведений аналіз наукових джерел у межах досліджуваної проблематики дає підстави стверджувати, що інтерес до феномену конфлікту виник ще в найдавніші періоди розвитку людства — практично з моменту

формування суспільних відносин і усвідомлення людиною своєї соціально-психологічної природи. Результатом перших спроб осмислення цього явища стали численні твори давнього епосу, в яких описуються різноманітні конфліктні ситуації та пропонуються способи їх вирішення. Зокрема, в ідеях античних і давньосхідних мислителів уже простежуються перші спроби теоретичного пояснення конфлікту. Так, давньогрецький філософ Геракліт розглядав конфлікт як невід'ємну умову існування суспільства, вважаючи, що гармонія світу формується через протистояння і боротьбу протилежностей.

Конфлікт як наслідок соціальної нерівності та відмінностей між людьми аналізували Платон і Арістотель. Подібні ідеї висловлював і давньокитайський мислитель Конфуцій, який пов'язував виникнення конфліктів із нерівністю та «несхожістю» людей, а також із їхніми моральними вадами, такими як впертість, користолюбство, себелюбство, лестощі тощо [8].

Аналізуючи праці Конфуція [45], Х. Корнеліус і Ш. Фейр [11], дослідники підкреслюють, що ще в давні часи філософи розглядали як один із ключових способів запобігання конфліктам систему виховних заходів, спрямованих на підвищення рівня моральності суспільства, удосконалення звичаїв і подолання людських вад. З переходом до пізнього Середньовіччя та поширенням гуманістичних ідей і концепції індивідуалізації формується новий етап у розумінні природи конфлікту. Провідні мислителі цього періоду, зокрема Ф. Бекон і Т. Мор, різко критикували конфліктні форми суспільного буття, засуджували соціальні протистояння та виступали за мир і гармонію між людьми [4]. У цей же період з'являються перші наукові праці, присвячені аналізу причин виникнення конфліктів та пошуку способів їхнього попередження.

Аналіз досліджень останніх десятиліть свідчить, що науковці досягли значного прогресу не лише у вивченні природи конфлікту, але й у розробці підходів до його врегулювання. Зокрема, сформувалися різні теоретичні напрями: теорія групової динаміки (К. Левін, Д. Креч, Л. Ліндсей); фрустраційно-агресивна теорія (Д. Доллард, Л. Берковіц, Н. Міллер); поведінковий підхід (А. Басс, А. Бандура, Р. Сірс); соціометричний напрям (Д. Морено, Е. Дженнігс, С.

Додд, Г. Гурвич); а також інтеракціоністський підхід (Д. Мід, Т. Шибутані, Д. Шпігель) [34].

Аналіз психологічної літератури дозволяє виокремити різні підходи науковців до визначення чинників, що впливають на виникнення та розвиток конфліктних форм поведінки. Зокрема, йдеться про соціально-психологічні (об'єктивні) та індивідуально-психологічні (суб'єктивні) детермінанти, внутрішні й зовнішні суперечності, а також вплив психологічних особливостей особистості, які формуються на основі природних задатків індивіда та його соціального досвіду і зумовлюються взаємодією суб'єктивних і об'єктивних факторів [18].

Найбільш ґрунтовно перший тип конфлікту досліджено в загальній психології, патопсихології та психоаналізі. Одним із перших науковців, хто звернувся до вивчення внутрішньоособистісного конфлікту, був О. Р. Лурія, який розробив низку експериментальних методик для його дослідження, зокрема відому моторну методику. У західній психологічній традиції вагомий внесок у вивчення внутрішньоособистісних конфліктів зробили К. Левін і Н. Міллер [12].

Серед українських дослідників проблемою конфлікту займалися, зокрема, О. Барабаш, Л. Березовська, А. Берlach, В. Галаган, В. Кондрюкова, В. Криволапчук, Г. Ложкін, О. Поліщук, О. Юрков та інші.

Звертаючись до інтерпретації конфлікту В. Галаган зі співавторами надає таке його визначення: «Конфлікт (від лат. *conflictus* - зіткнення) - це зіткнення протилежних інтересів (цілей, позицій, думок, поглядів та ін.) на ґрунті суперництва; це відсутність взаєморозуміння з різних питань, пов'язана з гострими емоційними переживаннями» [7].

У процесі конфлікту кожна зі сторін реалізує власну поведінкову стратегію, яка може визначатися різноманітними суб'єктивно-психологічними чинниками. Як зазначає І. П. Орлянський, конфліктна поведінка являє собою послідовність взаємних реакцій, спрямованих на задоволення власних інтересів та одночасне обмеження інтересів опонента [40].

Варто зазначити, що сама по собі конфліктна ситуація ще не є конфліктом у повному розумінні цього поняття. Вона лише створює передумови для виникнення інциденту, після якого ситуація набуває ознак конфліктної взаємодії. Конфліктна ситуація виступає об'єктивною основою конфлікту, оскільки відображає наявність реального протиріччя в інтересах і потребах сторін. До її складу входять:

- учасників конфлікту (сторони конфлікту), якими можуть виступати різні аспекти особистості (у випадку внутрішньоособистісного конфлікту), окремі індивіди або соціальні групи різного масштабу;
- умови перебігу конфлікту (насамперед соціально-психологічні чинники);
- суб'єктивні образи конфліктної ситуації, тобто індивідуальне сприйняття та інтерпретація сторонами наявного протиріччя.

1.2 Види конфліктів та стратегії поведінки особистості у конфлікті

Перед тим як перейти до аналізу стратегій поведінки людини в конфліктних ситуаціях, доцільно звернути увагу на питання, чи є конфліктність сталою рисою особистості, що зумовлює виникнення будь-якого конфлікту, або ж конфлікт розглядається як наслідок взаємодії людини із соціальним середовищем.

У межах розв'язання цієї проблеми сформувалися щонайменше дві основні наукові позиції. Перша, що бере початок ще з ідей Арістотеля, акцентує на суспільній природі людини та її природній схильності до співпраці з іншими, яка закладена в її сутності. Натомість протилежний підхід, представлений Т. Гоббсом, розглядає людину як автономного індивіда, для якого інші виступають радше середовищем існування, а взаємодія між людьми часто описується через принцип «війни всіх проти всіх».

Перебуваючи в конфліктній ситуації, людина обирає певну стратегію поведінки, яка залежить від її індивідуального стилю, особливостей поведінки

інших учасників конфлікту, а також характеру самої конфліктної ситуації. К. В. Томас і Р. Х. Кілмен виділяють п'ять основних стилів поведінки в конфлікті:

- 1) уникання, відхід, ігнорування або відхилення;
- 2) суперництво, конкуренція, змагання, конфронтація;
- 3) пристосування, змушена поступка;
- 4) компроміс;
- 5) співробітництво.

Розглянемо вказані стилі поведінки під час конфлікту більш детально.

Стиль уникання, відходу, ігнорування або відхилення полягає в тому, що особа намагається будь-яким чином не вступати в конфлікт або заперечує його наявність. Такі люди часто вважають себе неконфліктними та такими, що рідко стикаються з конфліктами. У результаті зазвичай не задовольняються інтереси жодної зі сторін («ні тобі, ні мені»). Водночас у практичних ситуаціях уникання може призводити до накопичення напруження та прихованого невдоволення. Конфліктуюча сторона може використовувати цей стиль у таких випадках коли:

- джерело розбіжностей є незначним у порівнянні з іншими важливішими завданнями;
- відсутні можливості або бажання відстояти власну позицію;
- бракує владних ресурсів для вирішення проблеми на свою користь;
- результат конфлікту не є принципово важливим;
- необхідно виграти час для збирання додаткової інформації або пошуку підтримки;
- існує ризик погіршення ситуації в разі негайного обговорення проблеми;
- коли інші учасники потенційно можуть ефективніше розв'язати проблему (наприклад, підлеглі).

Водночас не слід розглядати даний стиль виключно як уникнення відповідальності або втечу від проблеми [41].

Стиль суперництва, конкуренції, змагання, конфронтації характеризується як другий тип поведінки у конфліктних ситуаціях. Він передбачає боротьбу за власні інтереси до повного досягнення бажаного результату. У цьому випадку

міжособистісні відносини часто відходять на другий план, оскільки пріоритетом є особистий виграш («тільки для себе»). Застосування такого підходу призводить до ситуації, коли одна сторона повністю перемагає, тоді як інша зазнає поразки, тобто результат розподіляється як «виграш–програш». При цьому переможець іноді може відчувати провину, а сторона, що програла, — образу. Даний стиль є одним із найпоширеніших у конфліктній поведінці: значна частка конфліктних ситуацій (понад 70%) пов'язана з прагненням до одностороннього домінування та задоволення власних інтересів. Це часто супроводжується тиском на опонента та ігноруванням його потреб. Такий стиль доцільно застосовувати, коли:

- маєте достатньо влади, сильної волі й авторитету, вважаєте очевидним, що пропоноване вами рішення – найкраще;
- результат конфлікту є надзвичайно важливим;
- відсутні альтернативні варіанти поведінки або втрати не мають значення;
- необхідно прийняти непопулярне, але обґрунтоване рішення за наявності відповідних повноважень;
- ситуація є критичною та потребує швидкого реагування;
- взаємодія відбувається з підлеглими, які приймають авторитарний стиль управління.

Однак слід враховувати, що така стратегія рідко забезпечує довготривалий позитивний ефект, оскільки сторона, яка зазнала поразки, може не прийняти нав'язане рішення або навіть чинити йому опір [41].

Стиль пристосування, змушеної поступки є протилежним до суперництва. Він передбачає відмову від відстоювання власних інтересів на користь іншої сторони з метою збереження гармонійних відносин і стабільної атмосфери. У такому разі людина співпрацює з опонентом, однак не наполягає на власній позиції. За К. Томасом і Р. Кілменом, цей підхід іноді є єдино можливим способом розв'язання конфлікту, особливо коли потреби іншої сторони є більш значущими або емоційно гострими.

Важливо, що поступка не обов'язково означає повну відмову від власних інтересів — вони можуть бути відкладені для реалізації в більш сприятливий момент або за інших умов. Цей стиль доцільний, коли:

- основним завданням є збереження спокою та стабільності;
- предмет конфлікту не є принципово важливим;
- пріоритетом є підтримання добрих стосунків;
- людина визнає правоту іншої сторони;
- відсутні ресурси або можливості для відстоювання позиції;
- поступка може мати виховний або позитивний ефект для опонента.

Таким чином, пристосування полягає у тимчасовому або частковому обмеженні власних інтересів заради іншої сторони («нехай буде по-твоєму») [41].

Стиль компромісу передбачає часткове задоволення інтересів обох сторін шляхом взаємних поступок. Учасники конфлікту погоджуються на проміжне рішення, яке не повністю задовольняє жодну зі сторін, але є прийнятним для обох. Зазвичай люди більше звертають увагу на втрачені можливості, ніж на отримані вигоди. Також існує ризик, що процес поділу ресурсів може стати надмірним і неефективним.

Цей підхід є ефективним тоді, коли сторони мають взаємовиключні цілі, але прагнуть досягти згоди, наприклад у ситуаціях обмежених ресурсів або неможливості одночасного задоволення обох інтересів. У такому випадку рішення формулюється як взаємоприйнятний варіант, що базується на взаємних поступках [41].

Стиль співробітництва є найбільш конструктивним, оскільки передбачає пошук рішення, яке максимально враховує інтереси всіх учасників конфлікту. У цьому випадку сторони не лише зберігають відносини, але й можуть покращити їх. Такий підхід ґрунтується на взаємній довірі, повазі та готовності до відкритого діалогу, що дозволяє досягати рішень типу «виграш–виграш».

Підходи до класифікації можуть бути різноманітними, а саме:

1) за способом вирішення те ж саме. Антагоністичний конфлікт має безкомпромісний характер і розгортається за принципом «або все, або нічого». Його розв'язання можливе лише за умови, що всі учасники, окрім одного, відмовляються від своїх цілей. Натомість компромісний (неантагоністичний) конфлікт передбачає можливість досягнення узгодженого рішення шляхом взаємних поступок між сторонами та групами, які відстоюють свої інтереси;

2) за природою виникнення. Соціально-організаційний конфлікт виникає внаслідок розбіжностей між соціальними групами щодо мотивації трудової діяльності, погіршення їхнього економічного або статусного становища порівняно з іншими групами, а також зниження задоволеності спільною працею. Емоційний конфлікт ґрунтується переважно на особистісних мотивах і не прив'язаний безпосередньо до об'єкта суперечності;

3) за ступенем вираження. Відкритий конфлікт характеризується чітко усвідомленими мотивами, які не приховуються сторонами. Його проявами є дискусії, звернення, ухвалення декларацій, а також масові форми протесту, зокрема демонстрації та страйки. Прихований конфлікт, навпаки, маскує справжні причини під зовнішніми приводами, тоді як його основа полягає у глибших суперечностях, які не демонструються відкрито;

4) за спрямованістю впливу. За цим критерієм конфлікти поділяються на горизонтальні (між рівноправними учасниками, які не перебувають у відносинах підпорядкування), вертикальні (між особами різних рівнів ієрархії) та змішані, що поєднують ознаки обох типів;

5) за характером учасників (за кількістю учасників, задіяних у конфлікті). Внутрішньоособистісний конфлікт проявляється як суперечність у мотивах, вимогах чи переживаннях однієї особи. Міжособистісний конфлікт виникає внаслідок розбіжностей у характерах, цінностях, поглядах і цілях. Конфлікт між особистістю та групою зумовлений невідповідністю поведінки індивіда груповим нормам і очікуванням. Міжгруповий конфлікт характеризується протистоянням різних груп через відмінності в інтересах, нормах або цінностях [41].

У науковій літературі також існують інші підходи до типології конфліктів. Зокрема, у працях М. Дойча, А. Рапопорта, Д. Бернарда, Л. Коузера, Л. Понді, Р.Мака, Р. Снайдера та інших дослідників класифікація базується на характері об'єктивної суперечності та її сприйнятті сторонами. Виділяють реальний, випадковий (умовний), зміщений, неправильно інтерпретований, латентний (прихований) та помилковий конфлікти. Такий підхід є спробою систематизації оцінки конфліктних ситуацій, однак через недостатню чіткість базових понять не дозволяє повною мірою досягти однозначності класифікації [36].

Стосовно суб'єктів науковці виокремлюють чотири типи конфліктів:

- внутрішньоособистісний (як наслідок амбівалентних прагнень суб'єкта);
- міжособистісний (виявляється у конфронтації з приводу потреб, мотивів, цілей, цінностей чи становлень);
- особистісно-груповий (виникає внаслідок невідповідності поведінки особистості груповим нормам та очікуванням);
- міжгруповий конфлікт (виникає внаслідок зіштовхування стереотипів поведінки, норм, цілей, цінностей різних груп (міжорганізаційні, міждержавні, та ін. конфлікти) [37].

Також у межах досліджень М. Дойча виділяють продуктивні конфлікти, які сприяють розвитку соціально-психологічних процесів і самовдосконаленню особистості, та деструктивні конфлікти, що призводять до порушення взаємодії та погіршення відносин між сторонами [37].

На поведінку людини в конфліктній ситуації впливають як об'єктивні чинники (сила сторін, наявність ресурсів, підтримки тощо), так і суб'єктивні соціально-психологічні характеристики учасників, зокрема гендерні особливості, рівень ціннісних розбіжностей та індивідуальні підходи до вирішення проблем [1].

Серед існуючої кількості класифікацій і видів стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях найбільш відомою є модель подвійної зацікавленості американських психологів К. Томаса і Р. Кілмана, розроблена на початку 70-х рр. XX століття. У моделі у вигляді системи координат представлені п'ять

способів вирішення конфліктів, які визначаються двома вимірами: напористістю (по вертикальній осі), тобто ступенем, в якому людина намагається задовольнити свої власні інтереси, і кооперацією (по горизонтальній осі), тобто ступенем, в якому людина намагається задовольнити інтереси інших (див.рис. 1.1).

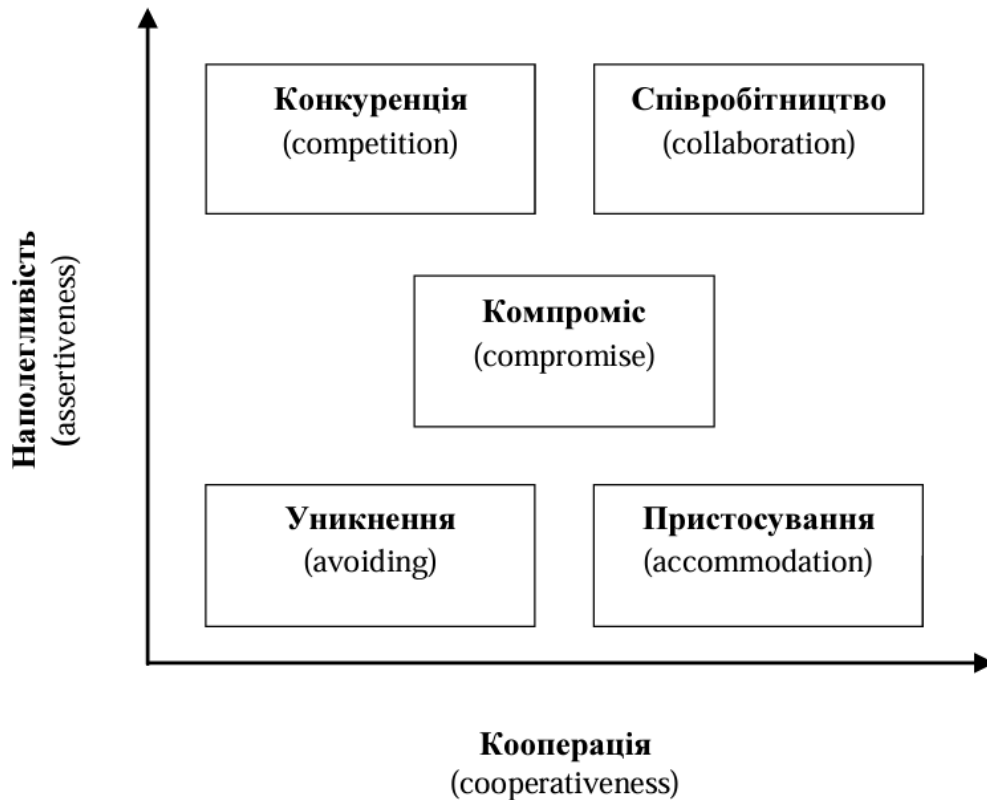


Рис. 1.1 Модель подвійної зацікавленості Томаса-Кілмена

Стратегія конкуренції (суперництва, домінування, асертивної поведінки, впевненості у власній позиції) використовується переважно у складних або екстремальних умовах, коли обмежений час і необхідно швидко ухвалити рішення. Вона полягає в просуванні власної точки зору та її нав'язуванні іншій стороні конфлікту без урахування думок опонентів. У результаті така стратегія спрямована на повне задоволення власних інтересів за рахунок інтересів інших учасників.

Стратегія ухилення (уникнення, ігнорування, неасертивна поведінка, відмова від співпраці) застосовується у ситуаціях високого ризику або надмірної складності, коли негайне вирішення проблеми може погіршити становище. Вона також доречна тоді, коли результат конфлікту не має істотного значення для

людини або вона не готова витратити ресурси на його розв'язання. У такому разі особа займає нейтральну позицію, дистанціюється від конфлікту та уникає відповідальності за його вирішення.

Стратегія пристосування (поступливість, висока орієнтація на кооперацію) є протилежною до суперництва. Вона передбачає відмову від власних інтересів на користь іншої сторони з метою збереження добрих відносин і уникнення напруження. Найчастіше вона ефективна тоді, коли людина визнає неправоту своєї позиції або коли питання є більш значущим для опонента.

Стратегія співробітництва (асертивність і висока схильність до взаємодії) застосовується у випадках, коли обидві сторони однаково зацікавлені у вирішенні проблеми та мають подібний рівень впливу. Вона орієнтована на пошук рішення, яке максимально враховує інтереси всіх учасників, передбачає виявлення прихованих потреб, визнання відмінностей у поглядах і готовність до взаєморозуміння.

Стратегія компромісу ((помірна асертивність і помірна кооперація) полягає у пошуку взаємоприйняттого рішення шляхом взаємних поступок. Вона використовується тоді, коли інтереси сторін є однаково важливими, а їхні можливості рівнозначні, що спонукає до вибору рішення, яке частково задовольняє обидві сторони.

1.3 Структура та динаміка розвитку конфлікту

Проблематика структури конфлікту почала активно розроблятися у вітчизняній конфліктологічній науці з 70-х років XX століття. У структурі міжособистісного конфлікту зазвичай виокремлюють два взаємопов'язані компоненти. Перший — змістовий, який охоплює предмет суперечності, питання чи проблему, що стають причиною розбіжностей між сторонами. Другий — психологічний, пов'язаний з індивідуально-психологічними особливостями учасників конфлікту, характером їхніх взаємин, емоційними реакціями та взаємним ставленням один до одного.

Науковці наголошують, що саме психологічний компонент є характерною ознакою міжособистісних конфліктів і відрізняє їх від виробничих, соціальних, політичних та інших видів конфліктів. Загалом під структурою конфлікту розуміють сукупність необхідних і достатніх елементів, які відображають його основні характеристики на певному етапі існування та дають змогу розглядати конфлікт у його статичному стані.

Структура конфлікту – це сукупність елементів та установлених зв'язків між ними, що забезпечують його цілісність, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічна взаємозалежна цілісна система та процес [4].

Аби проаналізувати структуру конфлікту, слід виокремити основні його складові [39].

У конфліктній взаємодії можуть брати участь не лише безпосередні опоненти — окремі особи чи соціальні групи, а й інші учасники, зокрема провокатори, прихильники, посередники, консультанти та особи, які сприяють примиренню сторін. Центральне місце у структурі конфлікту займає зона розбіжностей, тобто проблема або предмет суперечки, що стає причиною протистояння. У процесі розвитку конфлікту ця зона може як розширюватися, охоплюючи нові аспекти взаємодії, так і поступово звужуватися внаслідок пошуку компромісу та досягнення взаєморозуміння. Повне усунення розбіжностей свідчить про завершення конфлікту.

Важливу роль у виникненні конфліктної ситуації відіграє суб'єктивне сприйняття подій її учасниками. Кожна сторона інтерпретує ситуацію крізь призму власного досвіду, цінностей, переконань та очікувань, що може призводити до різного бачення одних і тих самих обставин. Поведінка учасників конфлікту значною мірою визначається їхніми мотивами, потребами, інтересами та установками, які нерідко залишаються неусвідомленими або прихованими. Коли наявні суперечності переходять у практичну площину та проявляються у взаємних діях сторін, виникає відкрите протистояння, за якого реалізація інтересів однієї сторони перешкоджає досягненню цілей іншої. У зв'язку з цим

важливим завданням фахівця з конфліктології є виявлення глибинних причин конфлікту та сприяння його конструктивному врегулюванню [3].

Об'єктивні (позаособистісні) елементи структури конфлікту:

1. Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту;
2. Об'єкт конфлікту;
3. Образи конфліктної ситуації (предмет конфлікту);
4. Умови протікання конфлікту;
5. Можливі дії конфлікту;
6. Результат ситуації.

Сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту — це окремі особи, групи чи організації, залучені до всіх фаз суперечки. У структурі конфлікту прийнято розрізняти основних та другорядних учасників. До основних належать опонент — сторона, яка перебуває у стані суперечності через наявність невирішеної проблеми або незадоволеної потреби; супротивник — учасник, дії якого спрямовані на протидію реалізації інтересів іншої сторони, включаючи агресора чи ворога, що прагне завдати шкоди опонентові або усунути його вплив; а також ініціатор конфлікту — особа чи група, яка першою розпочинає конфліктну взаємодію.

До другорядних учасників конфлікту належать підбурювачі, які спонукають сторони до виникнення або загострення протистояння, та організатори, що здійснюють планування, координацію і контроль розвитку конфліктної ситуації. Важливе місце посідає медіатор (посередник), діяльність якого спрямована на врегулювання суперечностей, пошук взаємоприйнятних рішень і припинення конфлікту. Окрім цього, на перебіг конфлікту можуть впливати групи підтримки — окремі особи або спільноти, які надають сторонам матеріальну, організаційну, інформаційну чи морально-психологічну підтримку, тим самим визначаючи особливості розвитку та результати конфліктної взаємодії.

Об'єкт конфлікту — це елемент матеріальної чи духовної сфери, що знаходиться на перетині інтересів сторін. Його елементами є *матеріальні*

об'єкти (територія, нерухомість, фінанси, цінності) та *ідеальні об'єкти* (соціальний статус, правила, норми діяльності).

Образ конфліктної ситуації — це індивідуальне сприйняття та інтерпретація конфлікту його учасниками. Кожна сторона формує власне уявлення про події, причини суперечностей і поведінку інших учасників, тому сприйняття однієї й тієї ж ситуації може суттєво відрізнятися. Саме такі відмінності в баченні ситуації нерідко стають підґрунтям для виникнення та розвитку конфлікту. Структура образу конфліктної ситуації включає уявлення особистості про саму себе, власні потреби, інтереси, цілі та можливості, а також уявлення про іншу сторону конфлікту, її наміри, мотиви та ресурси. Важливим компонентом є й сприйняття самої конфліктної ситуації, її причин, умов виникнення та особливостей перебігу.

Дослідження образу конфліктної ситуації має важливе практичне значення, оскільки поведінка людини в конфлікті визначається насамперед не об'єктивними обставинами, а їх суб'єктивним осмисленням. Саме особливості сприйняття впливають на емоційні реакції, рішення та способи взаємодії учасників конфлікту. У зв'язку з цим корекція уявлень сторін про конфліктну ситуацію може виступати ефективним засобом її конструктивного врегулювання та досягнення взаєморозуміння між учасниками.

Умови протікання конфлікту значною мірою залежать від умов його виникнення та розвитку, які охоплюють просторові, часові та соціальні характеристики. Просторовий аспект конфлікту включає не лише конкретне фізичне середовище, у межах якого відбувається взаємодія сторін, але й соціальний простір, що охоплює сфери впливу, інтересів та міжособистісних відносин учасників.

Важливе значення мають також часові параметри конфлікту. Залежно від тривалості розрізняють короточасні, гострі, затяжні та хронічні конфлікти. Часовий фактор безпосередньо впливає на особливості поведінки учасників і вибір ними стратегій врегулювання суперечностей. Зокрема, обмежені часові ресурси можуть ускладнювати процес прийняття виважених рішень, знижувати

можливості для пошуку конструктивних шляхів розв'язання проблеми та сприяти загостренню конфліктної ситуації [3].

Зовнішнє середовище поділяється на кілька рівнів та типів:

- мікро- та макросередовище: сукупність умов взаємодії як на рівні окремих людей, так і на рівні великих соціальних груп чи держав;
- фізичне середовище: географічні, кліматичні та побутові чинники (шум, освітлення, екологія), що впливають на стан учасників;
- суспільно-психологічне середовище: емоційний клімат, настрої та переживання, що панують у конкретному колективі або суспільстві в цілому;
- соціальне середовище: глобальні чинники, такі як тип цивілізації, політичний устрій та соціально-економічні умови життя.

Поведінка учасників конфлікту може набувати різних форм залежно від їхніх цілей, намірів та особливостей взаємодії. Конфліктні дії розрізняються за характером прояву і можуть бути наступальними, оборонними або нейтральними. Водночас вони відрізняються рівнем активності та спрямованістю впливу, який може бути орієнтований на власну особистість, опонента або інших осіб, залучених до конфліктної ситуації.

Сукупність дій, що здійснюються сторонами конфлікту, утворює певні моделі поведінки, які реалізуються через відповідні стратегії та тактики. Вибір конкретної стратегії залежить від особистісних особливостей учасників, їхніх інтересів, мотивів, а також умов перебігу конфлікту та очікуваних результатів взаємодії.

Стратегія — це загальний спосіб досягнення поставлених цілей та реалізації власних інтересів у процесі взаємодії з іншими учасниками. Однією з найбільш відомих класифікацій стратегій конфліктної поведінки є модель К. Томаса та Р. Кілмена, відповідно до якої виокремлюють п'ять основних стилів реагування на конфлікт: конкуренцію, співробітництво, уникнення, пристосування та компроміс. Кожен із цих стилів характеризується певним співвідношенням орієнтації на власні інтереси та інтереси іншої сторони.

Для практичної реалізації обраної стратегії використовуються відповідні тактики, під якими розуміють сукупність конкретних способів і прийомів впливу на опонента. До найбільш поширених тактик належать раціональне переконання, аргументація, звернення до авторитету чи влади, психологічний тиск, який може проявлятися через погрози або накази, доброзичливе переконування, а також маніпулятивні способи впливу. Вибір тактики залежить від цілей учасників конфлікту, особливостей ситуації та очікуваного результату взаємодії [3].

Результати конфліктної ситуації безпосередньо залежать від ефективності обраних стратегій та тактик. Основними варіантами завершення є:

- повне або часткове підкорення однієї зі сторін;
- досягнення компромісу;
- переривання конфліктних дій без остаточного розв'язання;
- повна інтеграція інтересів та остаточне вирішення конфлікту.

Суб'єктивні (особистісні) елементи конфлікту (С.М. Калаур, З.З. Фалинська):

1. Ціннісні орієнтації — відображають систему моральних, світоглядних, ідеологічних та соціальних переконань людини, які виступають основою для оцінки подій, прийняття рішень і вибору способів взаємодії з іншими. Саме ціннісні орієнтації значною мірою зумовлюють ставлення особистості до конфлікту, визначають її поведінкові реакції та впливають на вибір стратегії розв'язання суперечностей.

2. Ціль — це усвідомлене уявлення особистості про бажаний результат, якого вона прагне досягти в процесі конфліктної взаємодії. Саме на реалізацію цієї мети спрямовуються дії, рішення та поведінкові стратегії учасника конфлікту. Формуючи власні цілі, сторони створюють певний образ очікуваного завершення конфліктної ситуації, який відображає їхні потреби, інтереси та прагнення. Від змісту поставленої мети значною мірою залежить характер поведінки учасників, обрані ними способи взаємодії та перспективи врегулювання конфлікту.

3. Мотив — це безпосереднє спонукання особистості до участі в конфлікті та до визначення причини її поведінки в конфліктній ситуації. Він пов'язаний із прагненням задовольнити певні потреби, інтереси або досягти значущих цілей. У процесі конфліктної взаємодії особливого значення набувають потреби в безпеці, матеріальному благополуччі, успіху, визнанні та кар'єрному зростанні. Неможливість їх реалізації або загроза їх задоволенню часто стають причинами виникнення та розвитку конфлікту.

4. Інтереси учасників конфлікту — це усвідомлені ними потреби та прагнення, пов'язані з об'єктом конфлікту. Саме різниця або суперечність між інтересами сторін стає основною причиною виникнення конфліктної взаємодії та зумовлює розвиток протистояння між учасниками.

5. Потреби — це важливі чинники виникнення конфлікту, які виступають внутрішнім джерелом активності особистості. Вони відображають необхідність у певних матеріальних чи нематеріальних благ, які мають важливе значення для людини. Саме потреби значною мірою регулюють поведінку особистості та впливають на її дії в конфліктній ситуації.

6. Риси характеру особистості. Виділяють такі типи особистості: екстраверти, інтроверти, емоційно нестабільні люди, емоційно стабільні люди.

7. Установки особистості. Виділяють 6 типів людей:

- теоретична людина — характеризується схильністю до логічного мислення, системності та раціонального пояснення явищ;
- економічна людина — орієнтується насамперед на практичну користь і прагне до максимально ефективного використання ресурсів;
- естетична людина — надає особливого значення красі, гармонії, творчості та духовним переживанням, вирізняється розвиненою уявою та інтуїцією;
- соціальна людина — зосереджена на допомозі іншим людям, керується гуманістичними цінностями та прагненням до служіння суспільству;
- політична людина — характеризується прагненням до впливу, лідерства та досягнення високого соціального статусу;

- релігійна людина — орієнтована на духовний розвиток, пошук сенсу життя та досягнення вищих моральних і духовних цінностей [3].

8. Неадекватні оцінки і сприйняття як інших людей, так і самого себе. Занижені чи завищені якості можуть породжувати непорозуміння. У зв'язку із цим виділяють типові помилки:

- ефект ореолу — полягає в тому, що сформоване на початку позитивне або негативне враження про людину впливає на подальшу оцінку всіх її вчинків і особистісних якостей;

- ефект бумерангу — виникає тоді, коли людина не довіряє джерелу інформації, унаслідок чого повідомлення сприймається критично або зовсім відкидається;

- ефект новизни — проявляється в тому, що під час оцінювання знайомої людини вирішальне значення часто має остання отримана про неї інформація, тоді як щодо незнайомої особи важливішим є перше враження;

- ефект байдужості — характеризується тенденцією оцінювати себе та представників власної групи більш позитивно порівняно з іншими людьми;

- логічна помилка — полягає в автоматичному приписуванні людині додаткових рис на основі однієї вже відомої характеристики;

- помилка соціального стереотипу — виникає внаслідок використання спрощених і стійких уявлень про певні соціальні групи або категорії людей;

- помилка центральної тенденції — проявляється у схильності уникати крайніх оцінок і надавати перевагу середнім характеристикам;

- помилка привабливості і взаємної симпатії — полягає в тому, що позитивне емоційне ставлення до людини сприяє її більш сприятливому оцінюванню;

- помилка близькості — виникає тоді, коли оцінка людини здійснюється через порівняння з іншими особами подібного статусу чи соціальної групи, а не на основі її індивідуальних характеристик [3].

9. Манери поведінки. Люди з різним рівнем культури та звичок можуть бути джерелом конфлікту. Виділяють типи «важких» людей:

- Агресивісти — постійно провокують і дратують інших;
- Скаржники — завжди нарікають, але не хочуть брати на себе відповідальність за вирішення проблеми;
- Мовчуни — спокійні та небагатослівні, ніхто не знає, що вони насправді думають;
- Суперпокладисті — погоджуються з усім і обіцяють підтримку, проте їхні слова часто розходяться із ділом;
- Вічні песимісти — завжди пророкують невдачу і схильні говорити «ні»;
- Всезнайки — вважають себе вищими за інших, діють самовпевнено, як «бульдозери», хоча часто помиляються.

10. Етичні цінності та норми — система уявлень особистості про добро і зло, справедливість, моральність, а також про правильність чи неправильність людських вчинків. Вони виступають важливими регуляторами поведінки, визначають ставлення людини до інших людей і впливають на вибір способів взаємодії та розв'язання конфліктних ситуацій [3].

Конфлікт, як складне соціально-психологічне явище, доцільно розглядати не лише як певну структуру, а й як динамічний процес, що розвивається у часі. У своєму розвитку конфлікт проходить низку послідовних етапів, які відображають особливості його виникнення, перебігу та завершення. Тому для повного розуміння сутності конфлікту важливим є аналіз його основних фаз і стадій розвитку [3].

Динаміка розвитку конфлікту — це процес його розвитку та змін у взаєминах між учасниками конфліктної взаємодії. Вона залежить від особливостей міжособистісних відносин, індивідуально-психологічних характеристик сторін, значущості їхніх цілей, а також впливу зовнішніх обставин і умов. Динаміка конфлікту охоплює послідовність етапів його розвитку, серед яких виокремлюють виникнення конфліктної ситуації, її усвідомлення учасниками, інцидент як початок відкритого протистояння, ескалацію конфлікту та його подальше врегулювання або завершення (Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель) [3].

1. Виникнення конфліктної ситуації.

Конфлікт, як правило, не виникає раптово, а формується поступово під впливом різноманітних соціально-психологічних процесів, що відбуваються у взаємодії між людьми або у внутрішньому світі особистості. Передумовою виникнення конфлікту є конфліктна ситуація, яка являє собою сукупність обставин і суперечностей, що створюють потенційну можливість для протистояння.

Конфліктну ситуацію можна визначити як відносно стійке поєднання намірів, потреб і цілей особистості з умовами їх реалізації протягом певного періоду часу. Її основними складовими є наміри учасників та умови, у яких вони діють. Зміни хоча б одного з цих компонентів можуть суттєво впливати на розвиток ситуації та сприяти переходу потенційного конфлікту у відкрите протистояння [3].

На етапі, що передує виникненню конфлікту, психічний стан особистості може зазнавати суттєвих змін. У цей період людина часто переживає різноманітні емоційні стани, серед яких тривога, страх, напруження, ворожість, агресивність, невпевненість або, навпаки, підвищена впевненість у собі. Такі переживання впливають на емоційне самопочуття особистості та особливості її взаємодії з навколишнім середовищем. Накопичення негативних емоцій і внутрішніх суперечностей може порушувати психологічну рівновагу між особистістю та її оточенням. Унаслідок цього погіршується здатність об'єктивно оцінювати ситуацію, зростає ймовірність викривленого сприйняття дій інших людей, що створює сприятливі умови для виникнення та розвитку конфлікту [3].

У конкретних умовах порушення внутрішньої психологічної рівноваги особистості може проявлятися у підвищеній дратівливості, негативному ставленні до оточуючих, загостреній реакції на слова, події чи дії інших людей. Такий стан робить людину більш вразливою до зовнішніх впливів і знижує її здатність до конструктивного сприйняття ситуації. Накопичення внутрішніх суперечностей може призвести до критичного психологічного стану, за якого навіть незначний подразник здатний спровокувати виникнення конфлікту. Саме

тому важливого значення набуває своєчасне виявлення та усунення причин конфліктної напруженості на стадії передконфліктної ситуації. Попередження конфлікту на ранніх етапах є більш ефективним, ніж його подальше врегулювання після переходу у фазу відкритого протистояння [3].

Істотним у проблемі виникнення конфліктів є наступні аспекти проблеми:

- значущість і актуальність;
- можливість вирішення (часткового або повного);
- розуміння й взаєморозуміння в баченні проблеми конфліктуючими сторонами;
- взаємостосунки в плані врахування інтересів один одного у вирішенні проблеми;
- узгодженість і підтвердження домовленостей при вирішенні проблеми конфлікту [3].

2. Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації

Конфлікт переходить у відкриту фазу тоді, коли наявні суперечності усвідомлюються його учасниками, а одна зі сторін починає здійснювати дії, які сприймаються іншою стороною як загроза її інтересам або перешкода для досягнення поставлених цілей. Саме усвідомлення ситуації як конфліктної зумовлює відповідну поведінку учасників та сприяє розвитку протистояння. Важливо зазначити, що підґрунтям конфлікту можуть бути як реальні, об'єктивно існуючі суперечності, так і суб'єктивні уявлення сторін про ситуацію. Початком відкритого конфлікту зазвичай виступає інцидент — конкретна подія або дія, яка обмежує інтереси іншої сторони та стає поштовхом до активної конфліктної взаємодії [3].

3. Інцидент, мотив конфлікту

Поштовхом до вступу особистості в конфлікт часто стають зовнішні або внутрішні чинники, які викликають емоційну реакцію та сприймаються як загроза власним інтересам, потребам чи гідності. Такі реакції значною мірою залежать від попереднього досвіду людини, її ставлення до оточення та особливостей сприйняття ситуації. Причинами виникнення конфлікту можуть

бути прояви неповаги, образливі висловлювання, грубий тон спілкування, зневажливі жести чи міміка, упереджене ставлення, приниження особистої гідності, необ'єктивне оцінювання результатів діяльності, а також байдужість, формалізм або інші дії, які викликають негативні переживання та сприяють загостренню міжособистісних суперечностей [3].

4. Розгортання та ескалація конфлікту

Етап відкритого протистояння зазвичай супроводжується активною взаємодією конфліктуючих сторін, яка може проявлятися через демонстративну поведінку, словесні суперечки або навіть фізичні дії. У цей період учасники конфлікту відкрито відстоюють власні позиції та прагнуть реалізувати свої інтереси. Для даної стадії характерна висока емоційна напруженість, посилення негативних переживань і загострення суперечностей між сторонами. Емоції часто починають переважати над раціональним аналізом ситуації, що може ускладнювати конструктивне вирішення конфлікту.

Конфлікт найчастіше проходить у наступній послідовності:

- поступове зміцнення позицій сторін конфлікту через залучення дедалі активніших ресурсів, а також накопичення досвіду протистояння;
- зростання кількості проблемних ситуацій і поглиблення початкового конфліктного протиріччя;
- підвищення рівня конфліктної активності учасників, трансформація характеру конфлікту в бік його загострення, а також залучення нових учасників;
- наростання емоційної напруги, що супроводжує конфліктну взаємодію і може як сприяти мобілізації сторін, так і призводити до дезорганізації їхньої поведінки;
- зміна ставлення учасників до проблемної ситуації та конфлікту загалом.

Під час переходу конфлікту з потенційного в актуальний, він може розвиватися як прямий, опосередкований, конструктивний, стабілізаційний або непрямий, безпосередній, неконструктивний, дестабілізаційний.

Конструктивним вважається конфлікт, у якому учасники зосереджуються на обговоренні проблеми та пошуку шляхів її вирішення, не переходячи на

особисті образи чи приниження опонента. У такому випадку взаємодія ґрунтується на ділових аргументах, взаємній повазі та прагненні досягти прийнятного для сторін результату. Неконструктивний конфлікт характеризується використанням неетичних способів впливу, спрямованих на дискредитацію, приниження або психологічний тиск на опонента. Подібна поведінка зазвичай викликає відповідну негативну реакцію іншої сторони, що призводить до загострення протистояння, взаємних звинувачень та образ. У результаті можливість конструктивного розв'язання проблеми зменшується, а міжособистісні стосунки можуть суттєво погіршуватися або руйнуватися.

Конфлікт може розвиватися як у конструктивному, так і в деструктивному напрямі. Зсув у бік ескалації або, навпаки, уникнення зазвичай свідчить про наявність деструктивних процесів. Своєчасне виявлення таких тенденцій є важливим чинником ефективного розв'язання конфліктної ситуації.

Ознаками, що вказують на посилення тенденції уникнення, є:

- зменшення рівня залученості групи до вирішення проблеми;
- надто швидке прийняття рішень без належного обговорення;
- відмова учасників від аналізу суперечливих або проблемних аспектів;
- випадання окремих учасників із процесу взаємодії;
- зосередження уваги лише на безпечних аспектах складної або потенційно конфліктної теми;
- мінімальний обмін інформацією між сторонами;
- замовчування раніше активних учасників обговорення;
- відсутність пропозицій щодо реалізації ухвалених рішень.

Уникнення конфлікту часто є наслідком емоційного виснаження його учасників або їхнього небажання продовжувати обговорення суперечливої ситуації. У таких випадках сторони свідомо або несвідомо відмовляються від активної взаємодії та пошуку шляхів розв'язання проблеми. Хоча уникнення може тимчасово знизити рівень напруженості, воно не усуває причин конфлікту. Навпаки, відкладення вирішення проблеми нерідко призводить до її

накопичення, що в подальшому може спричинити нові суперечності або ухвалення недостатньо обґрунтованих і неефективних рішень.

Іншим деструктивним явищем стає входження конфлікту у фазу ескалації. Фаза ескалації настає у тому випадку, коли фіксуються фрустровані базові потреби учасників конфлікту, такі, наприклад, як потреба в безпеці або в ідентичності. Симптомами ескалації конфліктів є:

- більш тривале обговорення проблеми, ніж передбачалося;
- повторення одних і тих же аргументів у підтримку своєї позиції;
- надмірне підкреслення наслідків недосягнення згоди;
- використання загроз для захисту своєї позиції;
- відсутність ефективних рішень, хоча група здається активно працюючою;
- використання аргументів проти особи;
- створення коаліції;
- процес ескалації створюють труднощі для знаходження взаємоприйнятних рішень, сприяють затягуванню конфлікту і вимагають зусиль з його вирішення [3].

5. Вирішення конфлікту

Вирішення конфлікту є завершальним етапом його розвитку та передбачає усунення або суттєве зменшення суперечностей між сторонами. На відміну від формального чи суб'єктивного завершення конфлікту, яке не ліквідує його справжніх причин, повноцінне врегулювання спрямоване на подолання джерела протистояння та відновлення конструктивної взаємодії між учасниками. Завершення конфлікту може відбуватися як через зміну об'єктивних умов, що спричинили його виникнення, так і через трансформацію сприйняття ситуації учасниками. Перегляд власних установок, позицій та уявлень про конфлікт часто сприяє досягненню взаєморозуміння та створює передумови для його ефективного розв'язання.

Вирішення конфлікту може бути повним або частковим:

- повне вирішення на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад, просторове або соціальне

розведення сторін, надання ним дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту;

- часткове вирішення на об'єктивному рівні за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації у зв'язку з втратою зацікавленості у конфліктних діях;

- повне вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок кардинальної зміни образу конфліктної ситуації;

- часткове вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок обмеженої, але достатньої (для тимчасового припинення суперечності) зміни образу конфліктної ситуації.

У багатьох випадках ефективне вирішення конфлікту потребує залучення третьої сторони, яка сприяє пошуку взаємоприйнятного рішення для всіх учасників конфліктної взаємодії. Участь нейтрального посередника допомагає знизити рівень емоційної напруженості, покращити комунікацію між сторонами та створити умови для конструктивного діалогу. Третьою стороною можуть виступати арбітри, медіатори, посередники або інші фахівці, які не є безпосередніми учасниками конфлікту. Їх залучають з метою надання професійної допомоги у врегулюванні суперечностей, досягненні взаєморозуміння та виробленні рішення, що максимально враховує інтереси обох сторін [3].

РОЗДІЛ 2

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ХЛОПЦІВ І ДІВЧАТ СТУДЕНТСЬКОГО ВІКУ

2.1 Програма та методики дослідження психологічних особливостей конфліктної поведінки студентів

В емпіричному дослідженні психологічних відмінностей конфліктної поведінки було задіяно 63 студента 1-4 курсів Тернопільського національного педагогічного університету ім. В.Гнатюка.

Процедура дослідження передбачала наступні стадії:

- збір необхідної інформації з проблеми дослідження;
- розробка програми дослідження;
- визначення експериментальних об'єктів дослідження (вибірки);
- підбір методик ;
- емпіричне дослідження;
- інтерпретація отриманих емпіричних даних.

Для діагностики психологічних відмінностей прояву конфліктності в процесі спілкування та взаємодії студентів в групах однолітків нами були використанні наступні методики:

- 1) Авторська анкета «Поведінка у конфлікті»;
- 2) Методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.А. Веттен, К.С. Камерон);
- 3) Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Є. І. Рогов);
- 4) Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук).

Проаналізуємо використані методики дослідження.

Метою авторської анкети «Поведінка у конфлікті» є виявлення особливостей поведінки особистості у конфліктних ситуаціях, визначення типових емоційних реакцій, стратегій взаємодії та способів подолання

конфліктів, а також аналіз суб'єктивного сприйняття причин і наслідків конфліктів.

Інструкція авторської методики передбачає, що респондент повинен відповісти на запитання, що стосуються вашого досвіду участі в конфліктних ситуаціях. Уважно прочитайте кожне запитання та оберіть один варіант відповіді, який найбільше відповідає вашій поведінці або відчуттям. У запитаннях відкритого типу (№11–13) дайте коротку відповідь у довільній формі.

Анкетування є анонімним, отримані результати будуть використані лише в узагальненому вигляді для наукових або навчальних цілей. Будь ласка, відповідайте щиро — правильних чи неправильних відповідей немає.

Інтерпретація результатів дослідження здійснюється шляхом кількісного та якісного аналізу відповідей респондентів. Для закритих запитань визначається частота вибору кожного варіанта відповіді та розраховується відсотковий розподіл результатів. Відповіді на відкриті запитання аналізуються методом контент-аналізу, що дозволяє виокремити основні категорії відповідей, типові причини конфліктів, найбільш значущі конфліктні ситуації та уявлення студентів щодо конструктивного врегулювання конфліктів.

Метою методики «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.А. Веттен, К.С. Камерон) є виявлення рівня сформованості навичок ефективного управління конфліктними ситуаціями.

Для проведення методики респондент повинен оцінити подані твердження відповідно до запропонованої шкали. Важливо, щоб відповідь відображала реальну поведінку, а не ту, яка вважається бажаною.

Діагностичне дослідження, спрямоване на аналіз умінь управління конфліктами, доцільно проводити з використанням наступної системи оцінювання: 1 бал – цілком незгоден, 2 бали – незгоден, 3 бали – швидше незгоден, 4 бали – швидше згоден, 5 балів – згоден, 6 балів – цілком згоден. Якщо загальна кількість набраних балів складає: 120 і вище - досконалий рівень, 116-119 - високий рівень, 98-115 - середній рівень, 97 і нижче - низький рівень

Метою тесту «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Є. І. Рогов) є визначення ступеня схильності особистості до конфліктної поведінки.

Конфліктність особистості - це складна інтегративна риса, яка формується на основі індивідуальних психологічних особливостей людини і проявляється у її характері або в сукупності рис. Ця якість зумовлена впливом ряду факторів.

Фактори, що визначають рівень конфліктності:

- психологічні чинники: тип темпераменту, рівень агресивності, психологічна стійкість, здатність до саморегуляції, емоційний стан, ціннісні орієнтири, ставлення до опонентів, рівень комунікативної компетентності тощо;
- соціально-психологічні чинники: умови життя і діяльності, соціальне оточення, загальний культурний рівень тощо.

Типологія конфліктних особистостей (за Ф.М. Бородкіним і Н.М. Коряк):

1. Ситуативно конфліктні - конфліктна поведінка таких людей обумовлена зовнішніми обставинами, а не є рисою характеру.

Причинами можуть бути: фрустрація потреб, невизначеність, тривожність, втому, емоційна нестабільність, підвищена дратівливість, навіюваність, спотворене чи недостатнє інформування.

2. Перманентно конфліктні - люди, для яких конфліктність є стійкою особистісною характеристикою.

Основними передумовами є нетерпимість до інших, низька самокритичність, емоційна нестриманість, упереджене ставлення до людей, агресивність, прагнення до домінування, егоїзм, невихованість, духовна порожнеча, неуважність.

Характерні риси конфліктної особистості:

- Постійне прагнення домінувати, навіть у недоречних ситуаціях.
- Надмірна «принциповість», що веде до агресивної поведінки.
- Прямолінійність, яка часто межує з грубістю.
- Схильність до критики без належного обґрунтування.
- Часто поганий настрій, що повторюється циклічно.
- Консерватизм, небажання змінювати застарілі порядки.

- Безцеремонність у висловлюваннях і втручання в особисте життя.
- Гіпертрофоване прагнення до незалежності, що вступає в конфлікт із соціальними нормами.
- Нав'язлива наполегливість.
- Недооцінка інших, упереджене ставлення до їхніх дій.
- Ініціативність, особливо творча, яка може бути недоречною або недоцільною.

Інструкція для учасників дослідження передбачає обрати варіант, який найбільше відповідає думці респондента або поведінці до кожного з 14 запитань, та записати відповідну літеру (А, Б чи В) біля номера питання у бланку.

Обробка та аналіз результатів передбачає визначення балів, які відповідають виборам досліджуваних та підрахунок загальної суми балів. У спеціальній таблиці з ключами вказано кількість балів, що відповідає кожному варіанту відповіді. На основі отриманого результату зробити висновок щодо рівня конфліктності відповідно до методики. Загальний бал може варіюватися від 14 до 42. Чим вищий підсумковий бал, тим вираженішою є схильність особистості до конфліктної поведінки, що може проявлятися в генерації конфліктів, використанні конфліктогенних висловлювань і дій, а також у підвищеній ймовірності виникнення напружених ситуацій у взаємодії з іншими людьми.

При інтерпретації показників можна використати наступні орієнтовні оцінки конфліктності: 14-20 балів – низький рівень конфліктності, 21-24 бали – рівень конфліктності нижчий за середній, 25-29 бали – середній рівень конфліктності, 30-34 бали – рівень конфліктності вищий за середній, 35-42 бали – високий рівень конфліктності.

Оцінка рівня конфліктності особистості

14–20 балів. Ви вирізняєтесь стриманістю, тактовністю та схильністю до мирного вирішення ситуацій. Уникаєте відкритих конфліктів і напружених обговорень, намагаєтесь не зачіпати нічийх почуттів. Часто вас можуть сприймати як надто поступливу або конформну людину. Ви схильні більше

захищати, ніж критикувати інших, і навіть у складних ситуаціях зберігаєте доброзичливість. Негативні емоції не затримуються у вашій свідомості надовго, і ви легко налагоджуєте стосунки навіть з тими, хто вас образив. Водночас варто навчитися відстоювати свою позицію, коли це справді необхідно.

21–34 бали. Ви маєте помірний рівень конфліктності. Як правило, уникаєте суперечок, але готові до конфлікту, якщо іншого виходу немає. У стосунках з людьми проявляєте гнучкість і розсудливість, однак схильні довго формувати остаточну думку про людину. Частіше змінюєте враження про когось у кращий бік, ніж у гірший. Ви відкриті до діалогу та компромісів, при цьому здатні впевнено й аргументовано відстоювати свою точку зору, не зважаючи на можливі наслідки для репутації чи стосунків. Ваша поведінка зберігає коректність, що викликає повагу оточення. Конфлікти для вас — не життєва стратегія, а засіб досягнення справедливості або розв’язання проблем.

35–42 бали. Ваша поведінка є виразно конфліктною. Ви часто вступаєте у суперечки, схильні провокувати напружені ситуації й перебувати в стані постійної готовності до протистояння. Часто використовуєте конфлікт як інструмент впливу на інших, не враховуючи їхніх почуттів чи особистісних особливостей. Критика з вашого боку може бути надмірною або деструктивною, а будь-яке зауваження в вашу адресу сприймаєте агресивно. Такі риси, як імпульсивність, грубість, нетерпимість і егоцентризм, можуть ускладнювати ваше спілкування з оточенням як на роботі, так і вдома. Можливо, саме ці особливості заважають вам побудувати близькі довірливі стосунки. Рекомендується звернути увагу на саморефлексію та спробувати пом’якшити свій підхід до людей.

Метою методики діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук) є визначення індивідуальної стратегії, яку особистість застосовує для розв’язання конфліктних ситуацій.

Інструкція передбачає уважно прочитати дібрані вислови та прислів’я, що в тій чи іншій мірі характеризують стратегію поведінки особистості в умовах

конфлікту. У бланку для відповідей згідно запропонованої шкали оцінювання, обвести кружечком одну з цифр, аналізуючи наскільки кожен вислів або прислів'я відповідає діям під час конфліктів:

- 5 – відповідає в усіх випадках;
- 4 – відповідає у більшості випадків;
- 3 – деколи відповідає;
- 2 – відповідає, але дуже рідко;
- 1 – ніколи не відповідає.

Для обробки та аналізу результатів потрібно визначити кількість балів, отриманих учасником опитування за кожною зі стратегій, що дозволить визначити ступінь вираженості певного типу поведінки в конфліктних ситуаціях. Чим вищою є сумарна кількість балів за конкретною стратегією, тим частіше особа схильна її використовувати у процесі розв'язання конфліктів. Відповідно, нижчі показники свідчать про рідше застосування цієї стратегії.

Інтерпретація результатів дослідження передбачає визначення індивідуальних дій та стилю поведінки особистості в умовах конфлікту з урахуванням двох ключових чинників: значущості досягнення поставленої мети та важливості збереження позитивних взаємин з опонентами.

Ступінь важливості досягнення мети для кожної зі сторін конфлікту може суттєво відрізнятись — від високої до незначної. Саме тому процес розв'язання конфлікту значною мірою залежить від рівня наполегливості, з якою учасники прагнуть реалізувати власні інтереси.

Водночас підтримання добрих стосунків як у теперішньому, так і в майбутньому може мати різну значущість для сторін конфлікту або бути неважливим зовсім. Орієнтація на збереження взаємин та готовність враховувати інтереси інших також істотно впливають на поведінку людини під час конфліктної взаємодії.

Характеристика основних стратегій розв'язання конфліктів у відповідності до індивідуальних дій особистості у конфліктній ситуації, які визначаються за допомогою методики :

1. Втеча (черепаха). Черепахи уникають конфліктів, ховаючись у свій «панцир» – вони дистанціюються як від проблемних тем, так і від людей, пов'язаних із конфліктом. Вони відмовляються від досягнення власних цілей та від взаємин, що можуть спричинити суперечки. Така людина вважає, що врегулювання конфлікту – марна справа, тож найкращим виходом вважає повне уникнення будь-якої напруги, як фізично, так і емоційно.

2. Примус (акула). Акули прагнуть нав'язати своє рішення конфлікту, ідучи на тиск і примус. Їх першочерговою метою є досягнення власного, а відносини з іншими мають другорядне значення або й зовсім неважливі. Такі люди не надто зважають на потреби інших і не переймаються тим, чи сприймають їх позитивно. Вони вірять, що конфлікт вирішується тоді, коли хтось перемагає. Акули прагнуть бути переможцями й не сприймають поразок – вони бачать у них прояви слабкості. Задля успіху вони діють рішуче, часто несподівано, вдаючись до тиску чи залякування.

3. Згладжування (плюшевий ведмедик). Для ведмедиків на першому місці – добрі стосунки з оточенням, тоді як власні інтереси здаються не такими важливими. Їм властиве бажання подобатися, бути прийнятими та улюбленими. Вони уникають конфліктів, аби не порушити гармонію у взаєминах. Такі люди часто бояться образити когось чи спричинити біль, тому готові поступитися своїми інтересами задля збереження миру. Їхнє ставлення можна охарактеризувати як: «Нехай буде так, як ти хочеш, аби тільки зберегти нашу дружбу». Ведмедики намагаються залагодити конфлікт будь-якою ціною, побоюючись зіпсувати стосунки.

4. Компроміс (лисиця). Лисиці поведуться гнучко як у своїх цілях, так і в налагодженні взаємин. У конфліктних ситуаціях вони прагнуть досягти компромісу – готові поступитися частиною своїх вимог, очікуючи аналогічного кроку й від іншої сторони. Вони шукають рішення, вигідне для обох, своєрідну «золоту середину» між двома протилежностями. Лисиці готові жертвувати як частиною власних інтересів, так і певною мірою відносинами заради досягнення взаємної згоди.

5. Конфронтація (сова). Сиви високо цінують як власні цілі, так і добрі стосунки з іншими. Вони бачать у конфлікті можливість розв'язати проблему й покращити взаємини. Сиви підходять до суперечок конструктивно – ініціюють відверте обговорення, прагнуть знайти рішення, яке задовольнить обидві сторони. Їхня мета – не лише досягти власного, а й знизити напругу, усунути негативні емоції, зберігаючи повагу й довіру. Сиви не зупиняються, поки не знайдуть варіант, прийнятний для всіх учасників конфлікту.

2.2 Емпіричне дослідження психологічних особливостей у проявах конфліктної поведінки сучасних студентів

Відомо, що життя студентської молоді характеризується підвищеною емоційною та соціальною напруженістю. Це зумовлено не лише індивідуально-психологічними особливостями особистості, а й специфікою періоду ранньої дорослості, який супроводжується активним становленням особистісної та професійної ідентичності, розширенням соціальних контактів і зростанням рівня відповідальності. У цей період відбувається інтенсивний розвиток емоційної сфери, що безпосередньо впливає на особливості поведінки, зокрема у конфліктних ситуаціях.

Як свідчать психологічні дослідження, студентський вік характеризується підвищеною чутливістю до міжособистісних взаємодій, що проявляється у варіативності емоційних реакцій, схильності до переживання тривоги, напруження та фрустрації. Водночас саме в цей період формуються індивідуальні стилі поведінки у конфлікті, які залежать як від особистісних характеристик, так і від соціальних чинників.

Важливе місце у дослідженні конфліктності в студентському віці посідає аналіз індивідуально-психологічних особливостей. Студенти демонструють значну варіативність у виборі стратегій подолання суперечностей, що зумовлено

як особливостями темпераменту, так і рівнем розвитку емоційного інтелекту. Зокрема, одні схильні до конструктивного діалогу та пошуку консенсусу, тоді як інші демонструють ригідність переконань та схильність до деструктивного протистояння.

Крім того, процес професійного становлення та інтеграції у вишівське середовище висуває високі вимоги до адаптивних можливостей особистості. Студентський вік характеризується інтенсивним пошуком самоідентифікації, що часто супроводжується внутрішніми та зовнішніми кризами. Психологічні розбіжності у сприйнятті конфліктогенів часто призводять до того, що одна й та сама ситуація оцінюється різними студентами або як зона росту, або як загроза особистісній цілісності. Труднощі у саморегуляції та відсутність навичок конструктивної комунікації посилюють емоційну дистрес-реакцію, провокуючи тривалі конфлікти, що впливають на загальний психологічний клімат у групі.

Результати *авторської анкети «Поведінка у конфлікті»* за запитанням «Як часто у вас виникають конфліктні ситуації?» показали, що переважна більшість студентів не схильна до частого виникнення конфліктів. Найбільша частка респондентів (41,3%) зазначила, що конфліктні ситуації трапляються у них дуже рідко (рис. 2.1). Такий показник свідчить про достатньо сприятливий рівень міжособистісної взаємодії та здатність студентів підтримувати конструктивні стосунки з оточуючими.

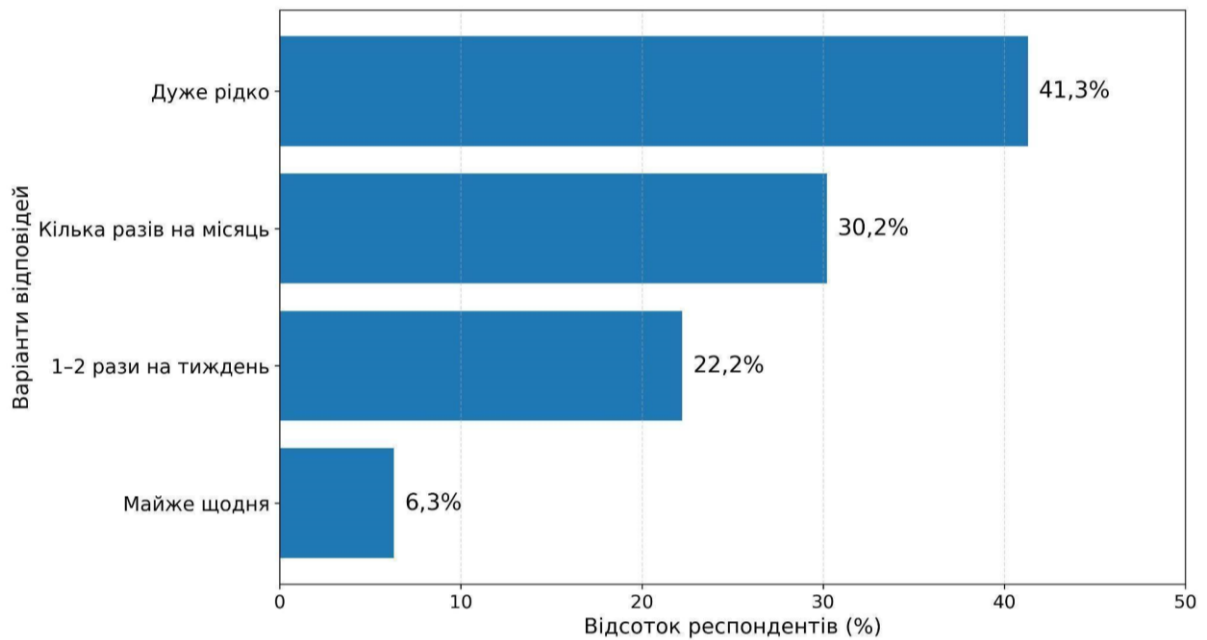


Рис. 2.1 Результати відповідей на питання “Як часто у вас виникають конфліктні ситуації?”

Майже третина опитаних (30,2%) вказала, що конфлікти виникають кілька разів на місяць. Цей результат можна вважати закономірним для студентського середовища, оскільки активна соціальна взаємодія нерідко супроводжується непорозуміннями та розбіжностями у поглядах.

Ще 22,2% респондентів зазначили, що конфліктні ситуації трапляються 1–2 рази на тиждень. Такий показник може свідчити про підвищену чутливість та більшу емоційну залученість до суперечливих ситуацій.

Найменшу частку досліджуваних (6,3%) склали студенти, які повідомили, що конфлікти виникають у них майже щодня. Це може вказувати на наявність невеликої групи осіб, схильних до частішого вступу в конфліктні взаємодії або таких, що перебувають у ситуаціях підвищеної психологічної напруги.

Відповідно до результатів аналізу відповідей на питання, з ким частіше відбуваються конфлікти (рис. 2.2), 47,6% серед усіх відповідей це конфлікти з батьками або іншими членами родини. У цей період відбувається процес психологічного відокремлення від батьківської сім'ї - сепарація. Особливість цього віку полягає у прагненні самостійно приймати рішення, відстоювати

власні погляди та життєві цілі, що нерідко призводить до суперечностей із батьками через різні цінності, погляди та очікування.

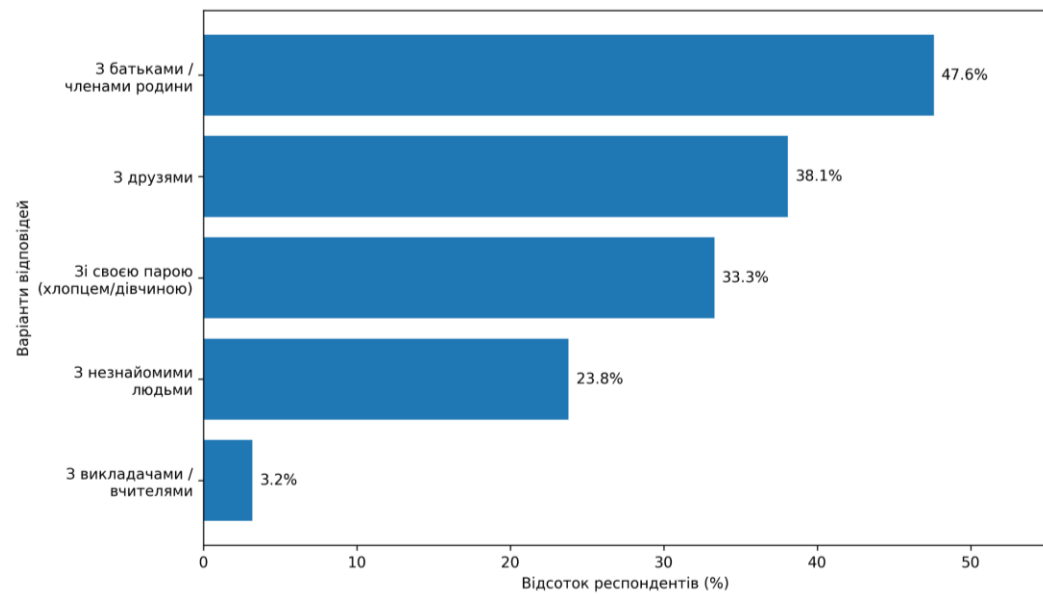


Рис. 2.2 Результати відповідей на питання “З ким ви конфліктуєте найчастіше?”

Друге місце за поширеністю посідають конфлікти з друзями, які складають 38,1%. Значна частка таких відповідей свідчить про те, що для студентського віку дружні стосунки набувають особливого значення, адже саме група однолітків стає важливим джерелом підтримки та самоствердження. Конфлікти у дружніх стосунках часто виникають через непорозуміння, невиправдані очікування або розбіжності у поглядах на різні життєві ситуації.

Третина відповідей (33,3%) про конфлікти зі своєю парою дає розуміння, що віковою особливістю студентської молоді є активне формування романтичних стосунків та навичок емоційної близькості. Недостатній досвід побудови партнерських взаємин, підвищена емоційність та чутливість можуть зумовлювати виникнення конфліктів.

23,8% відповідей свідчать про конфлікти з незнайомими людьми. Це може бути пов'язано з активною участю молоді в суспільному житті, користуванням соціальними мережами, громадським транспортом та іншими сферами соціальної взаємодії, де нерідко виникають ситуативні суперечки.

Найменше відповідей (3,2%) зазначили про конфлікти студентів з викладачами. Такий результат може свідчити про достатньо високий рівень поваги до представників освітнього середовища, а також про прагнення студентів підтримувати конструктивні взаємини з особами, від яких значною мірою залежить їхня навчальна діяльність.

60,3% відповідей на питання про найтипівішу причину конфліктів - це різні погляди на одну і ту саму ситуацію (рис. 2.3). Результати досить закономірні для юнацького віку. У цей період студенти активно формують власні переконання, цінності та життєві принципи, навчаються відстоювати свою думку й критично оцінювати погляди інших. Це і стає причиною виникнення конфліктів.

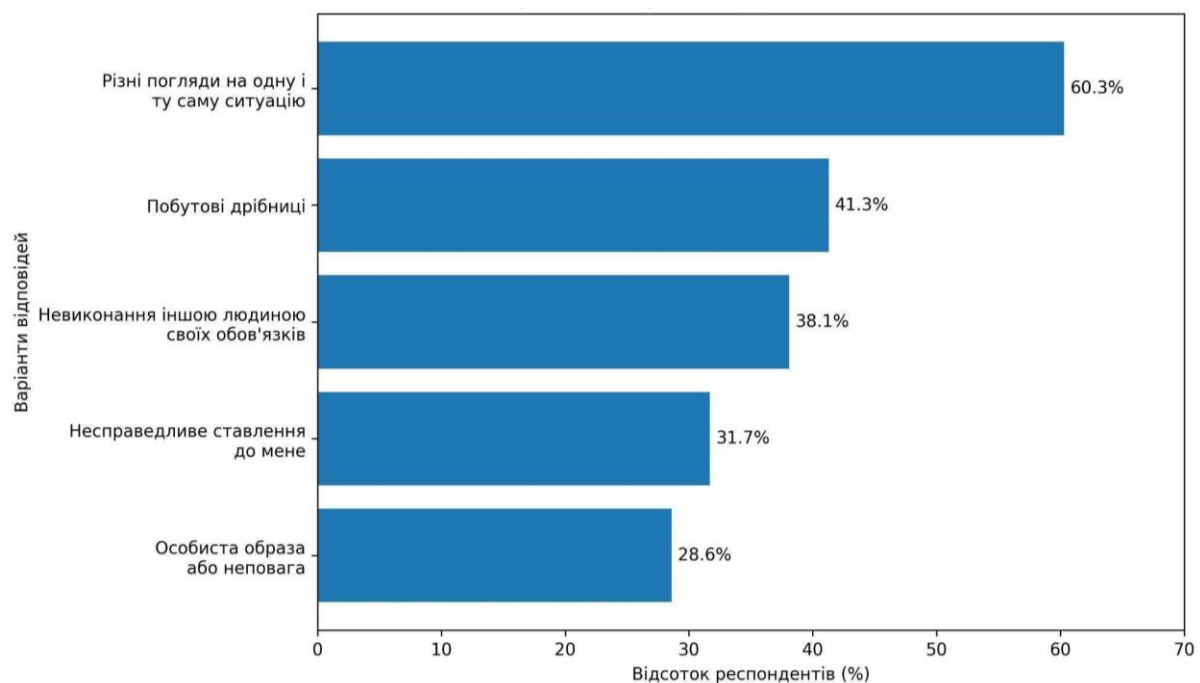


Рис. 2.3 Результати відповідей на питання “Яка причина конфліктів є для вас найбільш типовою?”

Досить високий показник відповідей про «побутові дрібниці» (41,3%) пов'язаний з особливостями повсякденного життя студентів. Навчання в університеті передбачає постійну взаємодію з одногрупниками, друзями, сусідами по гуртожитку та членами родини. Часте спілкування та спільна

діяльність створюють умови, за яких навіть незначні побутові питання можуть ставати джерелом непорозумінь і конфліктів.

Показник 38,1% щодо невиконання іншою людиною своїх обов'язків можна пояснити зростанням відповідальності та соціальної зрілості студентів. У цей період молодь починає більше уваги приділяти питанням надійності, дисципліни та дотримання домовленостей. Тому безвідповідальне ставлення інших людей до своїх обов'язків нерідко викликає негативні емоції та стає підґрунтям для конфліктних ситуацій.

Для молодих людей характерною є підвищена потреба у визнанні, повазі та справедливому ставленні з боку оточення. Будь-які прояви упередженості, нерівності або знецінення можуть сприйматися особливо гостро та провокувати виникнення конфліктів. Тому 31,7% становлять відповіді про конфлікти внаслідок несправедливого ставлення до студентів.

В самий розпал конфлікту студенти найчастіше відчувають гнів та роздратування, відсоток цієї відповіді становить 58,7% (рис 2.4). Результати свідчать про те, що у цьому віці будь-яке нерозуміння, критика чи перешкоди в досягненні мети можуть викликати сильні емоційні реакції. Навички емоційної саморегуляції ще продовжують удосконалюватися, що також сприяє прояву гніву в конфліктних ситуаціях.

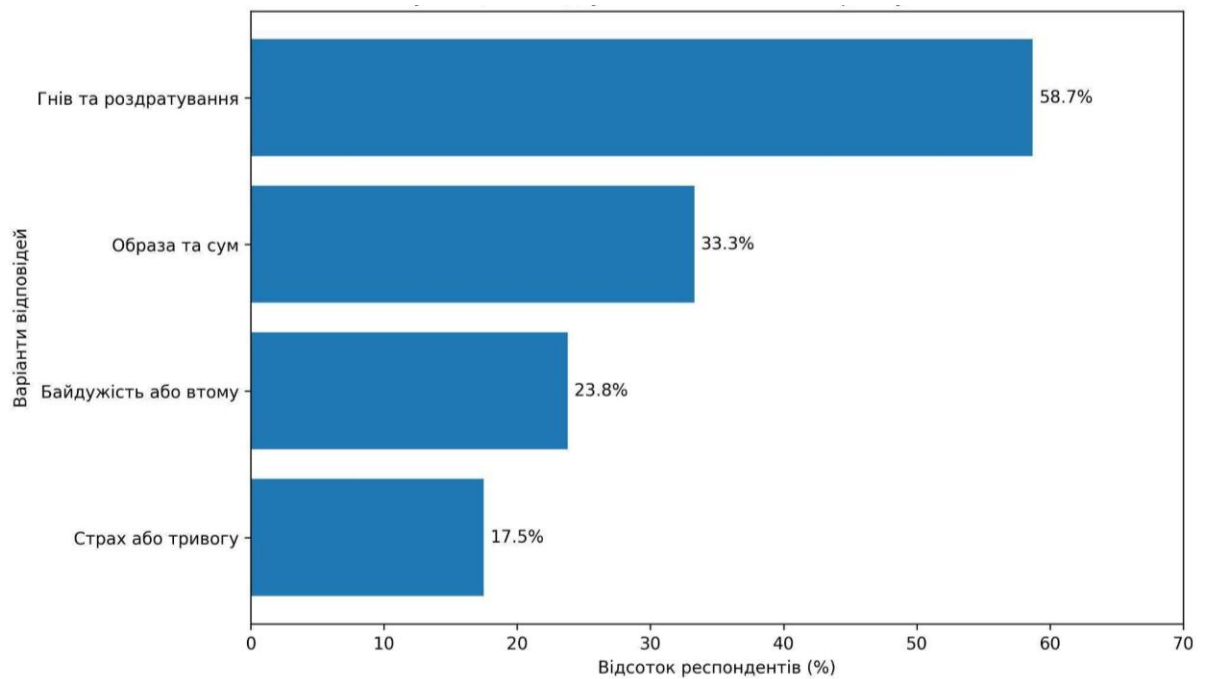


Рис. 2.4 Результати відповідей на питання “Яку емоцію ви відчуваєте в самий пік конфлікту найчастіше?”

Показник 33,3% відповідей «образа та сум» можна пояснити тим, що для студентів важливі дружні, романтичні та навчальні взаємини, тому конфлікти часто супроводжуються переживанням розчарування, нерозуміння або втратою емоційної підтримки. Через це конфліктна ситуація може викликати не лише роздратування, а й почуття образи та смутку.

Те, що 23,8% відповідей студентів складають байдужість та втома, може свідчити про високий рівень навантаження, характерний для студентського життя. Поєднання навчання, особистого життя, професійної діяльності та необхідності приймати самостійні рішення інколи призводить до емоційного виснаження. У таких випадках конфлікт сприймається як додатковий фактор, що викликає втому та бажання дистанціюватися від ситуації.

Найменшу кількість відповідей отримав варіант «страх або тривога» (17,5%). Результати свідчать, що студенти схильні швидше до активного реагування на конфлікти, а не до уникнення чи пасивного переживання ситуації. Водночас наявність такого показника демонструє, що частина молоді все ж відчуває невпевненість у конфліктних ситуаціях, побоюється негативної оцінки або можливих наслідків.

66,7% відповідей на питання «Як студенти виражають свої почуття під час конфлікту» демонструють позицію говорити прямо про те, що їм не подобається (рис. 2.5). Такі результати пов'язані з характерним для студентського віку прагненням до самостійності та самоствердження. З цього випливає наступне, що респонденти навчаються відкрито відстоювати свої інтереси, і пряме спілкування є одним із провідних способів взаємодії з оточенням.

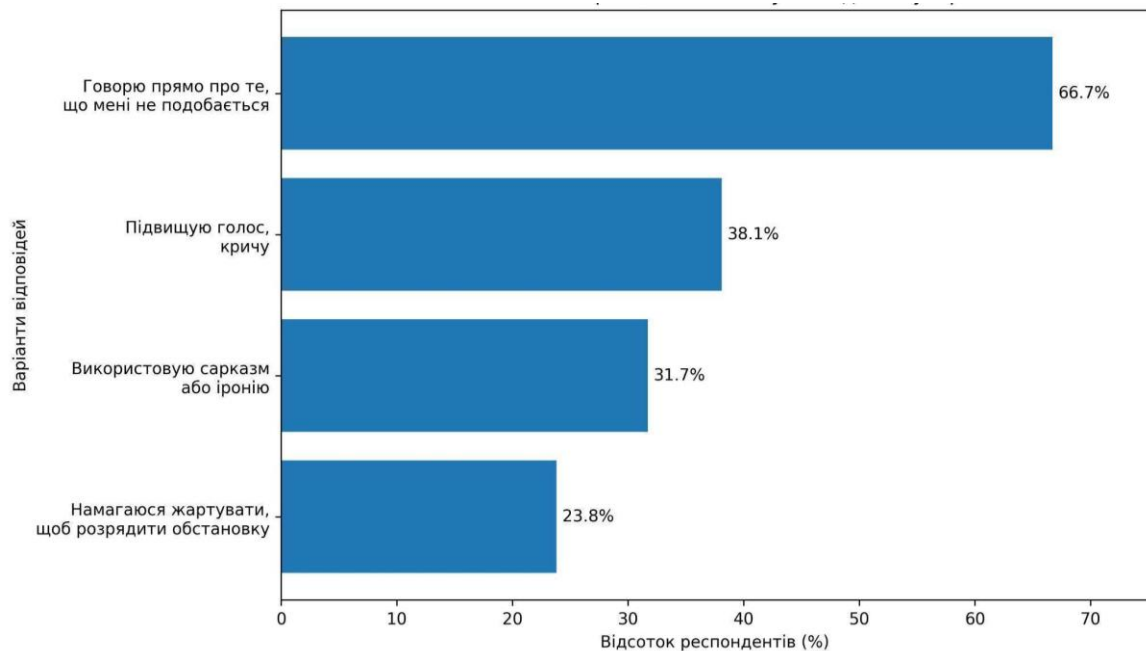


Рис. 2.5 Результати відповідей на питання “Як ви зазвичай виражаєте свої почуття під час суперечки?”

38,1% респондентів підвищують голос або кричать. Можлива причина таких показників - це підвищена емоційність студентського віку. Молодь часто гостро реагує на ситуації, які сприймає як несправедливі або загрозливі для власної думки, що може призводити до імпульсивних проявів емоцій під час конфлікту.

Використання сарказму та іронії (31,7%) - відображає прагнення студентів захищати власну самооцінку та демонструвати свою позицію непрямыми способами. Сарказм часто виступає інструментом самовираження та способом прихованого прояву незгоди.

Той факт, що 23,8% студентів використовують гумор для зниження напруги, може свідчити про наявність у частини молоді більш розвинених

навичок емоційної регуляції та прагнення зберігати позитивний характер взаємодії навіть у конфліктних ситуаціях.

60,3% студентів відчують провину лише у випадку власної неправоти (рис. 2.6). За результатами можемо стверджувати, що респонденти демонструють достатньо розвинену моральну свідомість та критичне мислення. Молоді люди поступово навчаються аналізувати власні вчинки, оцінювати їх наслідки та брати відповідальність за свою поведінку.

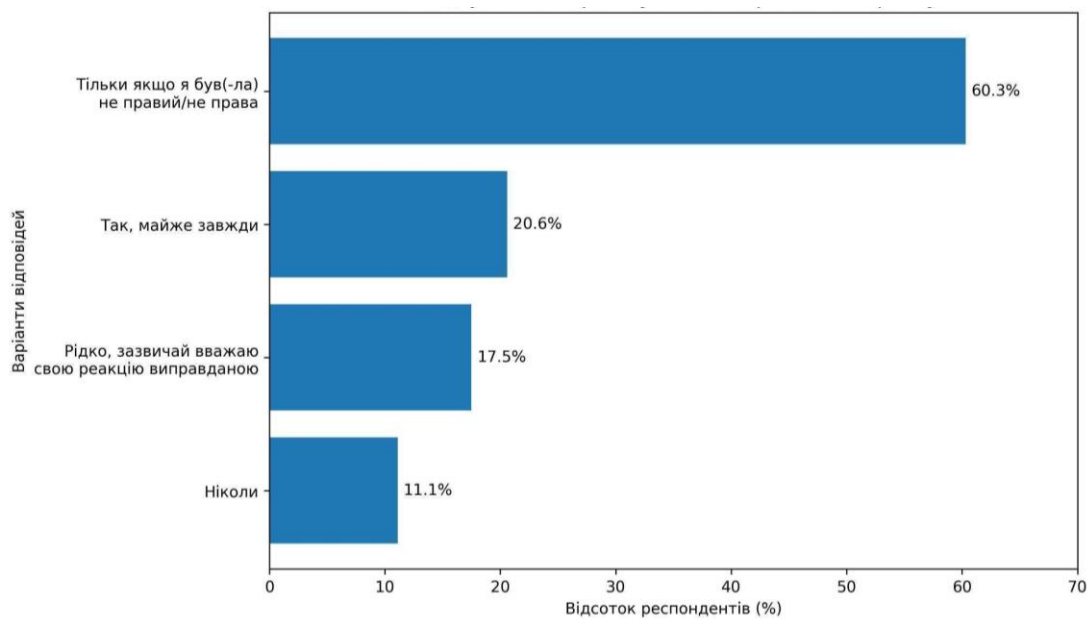


Рис. 2.6 Результати відповідей на питання “Чи відчуваєте ви провину після завершення конфлікту?”

Показник 20,6% відповідей «так, майже завжди» може бути пов'язаний із високою значущістю міжособистісних стосунків. Це свідчить про те, що для багатьох студентів важливо підтримувати позитивні взаємини з друзями, одногрупниками та близькими людьми, тому будь-який конфлікт може викликати переживання та почуття провини.

Те, що 17,5% респондентів рідко відчувають провину, говорить про схильність студентів впевнено захищати свої погляди.

Наявність 11,1% респондентів, які ніколи не відчувають провини після конфлікту, може свідчити про високий рівень впевненості у власній правоті або недостатньо розвинену здатність до самокритичного аналізу власних дій.

Переважання компромісу (47,6%) та співпраці (41,3%) у питанні “Яка ваша звична лінія поведінки в конфлікті?” підтверджує активний розвиток соціальних навичок та міжособистісної компетентності. Молоді люди щоденно взаємодіють із великою кількістю людей, тому поступово навчаються враховувати інтереси інших та шукати взаємоприйнятні способи вирішення суперечностей.

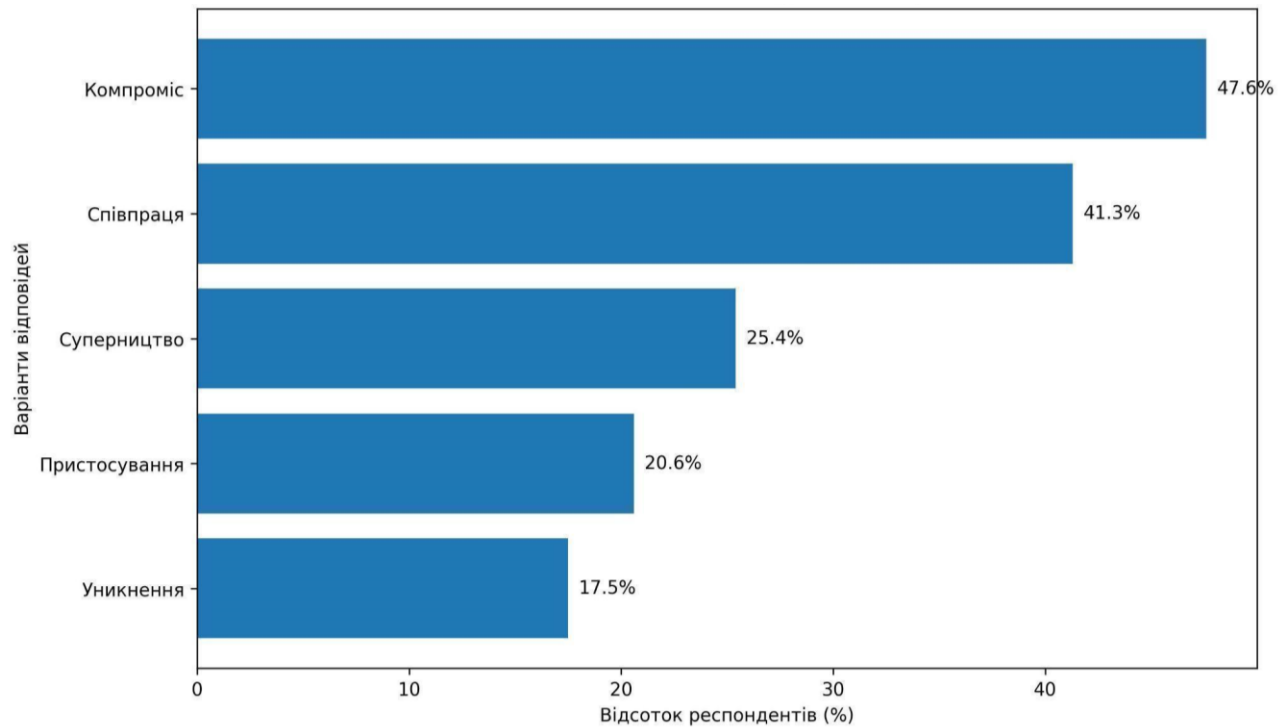


Рис. 2.7 Результати відповідей на питання “Яка ваша звична лінія поведінки в конфлікті?”

Високий показник суперництва (25,4%) пов'язаний із прагненням до самоствердження, характерним для цього вікового періоду. З цього випливає, що студенти активно формують власну систему цінностей, тому часто відстоюють свої переконання та позиції навіть у конфліктних ситуаціях.

Показник 20,6% пристосування свідчить про те, що частина студентів надає перевагу збереженню позитивних взаємин над відстоюванням власних інтересів. Така поведінка часто зустрічається в особистостях, для яких важливо підтримувати добрі стосунки в навчальному та дружньому середовищі.

Те, що 17,5% респондентів використовують уникнення, може пояснюватися недостатнім досвідом конструктивного вирішення конфліктів або небажанням переживати негативні емоції, які супроводжують конфлікти.

47,6% респондентів (рис. 2.8) використовують мовчанку лише в окремих ситуаціях сильного емоційного переживання. Студенти ще продовжують удосконалювати навички емоційної саморегуляції, тому в моменти образи або розчарування можуть тимчасово уникати спілкування як способу захисту власних почуттів.

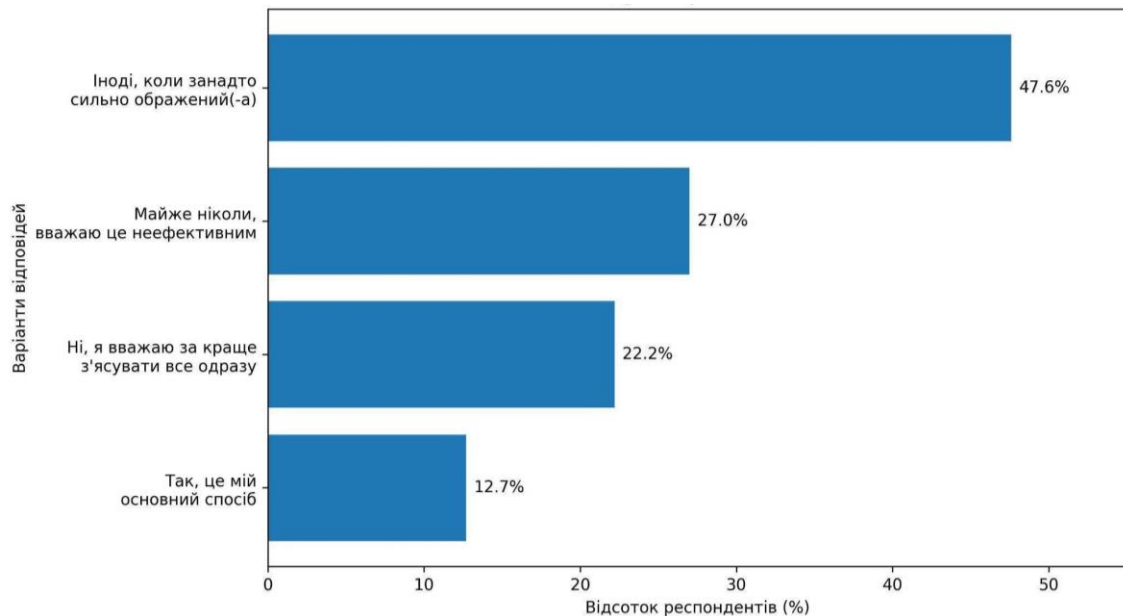


Рис. 2.8 Результати відповідей на питання “Чи вдається ви до «мовчанки» (ігнорування) як методу покарання опонента?”

Показник 27% відповідей «майже ніколи» свідчить про формування у значної частини студентів більш зрілих способів вирішення конфліктів, про усвідомлення важливості відкритого спілкування та конструктивного обговорення проблем.

22,2% респондентів надають перевагу негайному з'ясуванню ситуації. Такі результати свідчать про прагнення до самостійності та відповідальності за власні взаємини, про розвиток комунікативної компетентності та готовність відстоювати свою позицію через діалог.

Наявність 12,7% студентів, для яких мовчанка є основним способом реагування, може бути пов'язана з невпевненістю у власних комунікативних навичках, страхом загострення конфлікту або прагненням уникнути негативних емоційних переживань.

Переважання відповіді «Залежить від ситуації» (73,0%) може свідчити про розвиток соціальної зрілості та гнучкості мислення (рис. 2.9). Студенти поступово навчаються враховувати обставини конфлікту, особливості взаємин та поведінку інших людей перед ухваленням рішення щодо примирення.

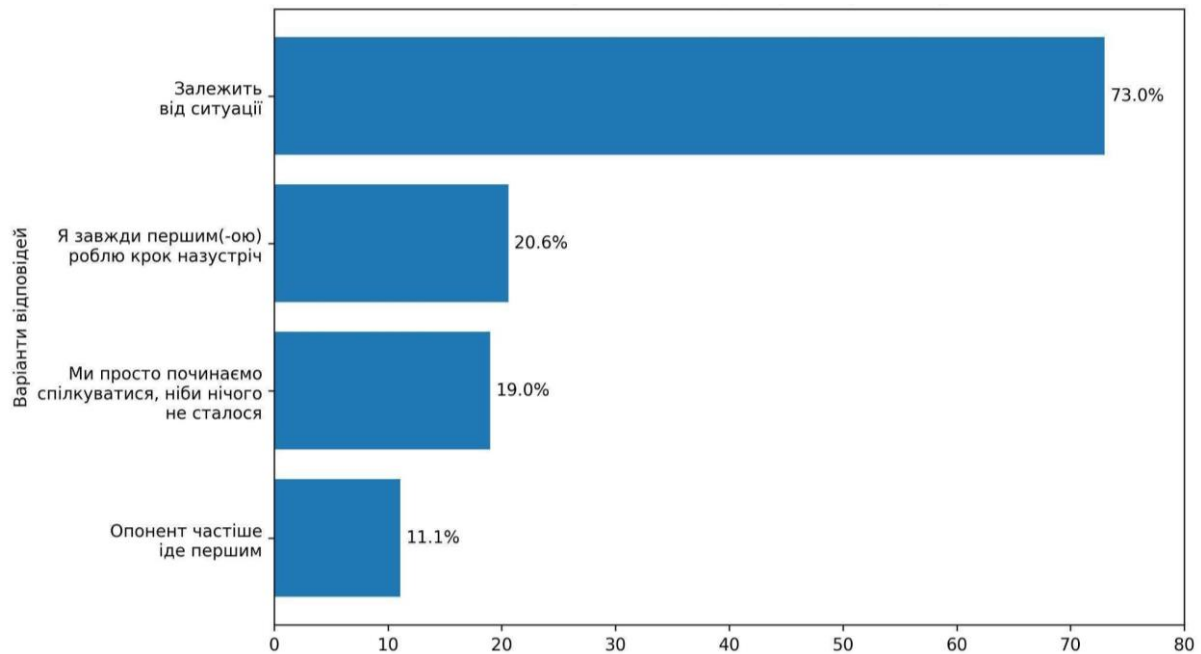


Рис. 2.9 Результати відповідей на питання “Хто зазвичай першим іде на примирення у вашому оточенні?”

Те, що 20,6% студентів самостійно роблять перший крок до примирення, свідчить про розвиток відповідальності за власні взаємини та усвідомлення цінності соціальних зв'язків. У студентському віці дружні та романтичні стосунки набувають особливого значення, тому частина молоді готова проявляти ініціативу заради їх збереження.

Показник 19,0% відповідей «Ми просто починаємо спілкуватися, ніби нічого не сталося» може бути пов'язаний із прагненням уникнути додаткового емоційного дискомфорту. Для молодих людей інколи характерне бажання швидко завершити неприємну ситуацію без її детального аналізу.

Наявність 11,1% студентів, які очікують першого кроку від опонента, може бути пов'язана з потребою у визнанні власної правоти або небажанням брати на себе відповідальність за відновлення взаємин після конфлікту.

Результати авторської анкети свідчать, що найпоширенішим способом відновлення емоційної рівноваги після конфлікту є перебування наодинці із собою. Цей варіант обрали 54,0% студентів. Такий результат вказує на потребу більшості молоді у тимчасовому дистанціюванні від конфліктної ситуації для осмислення власних переживань та зниження емоційної напруги.

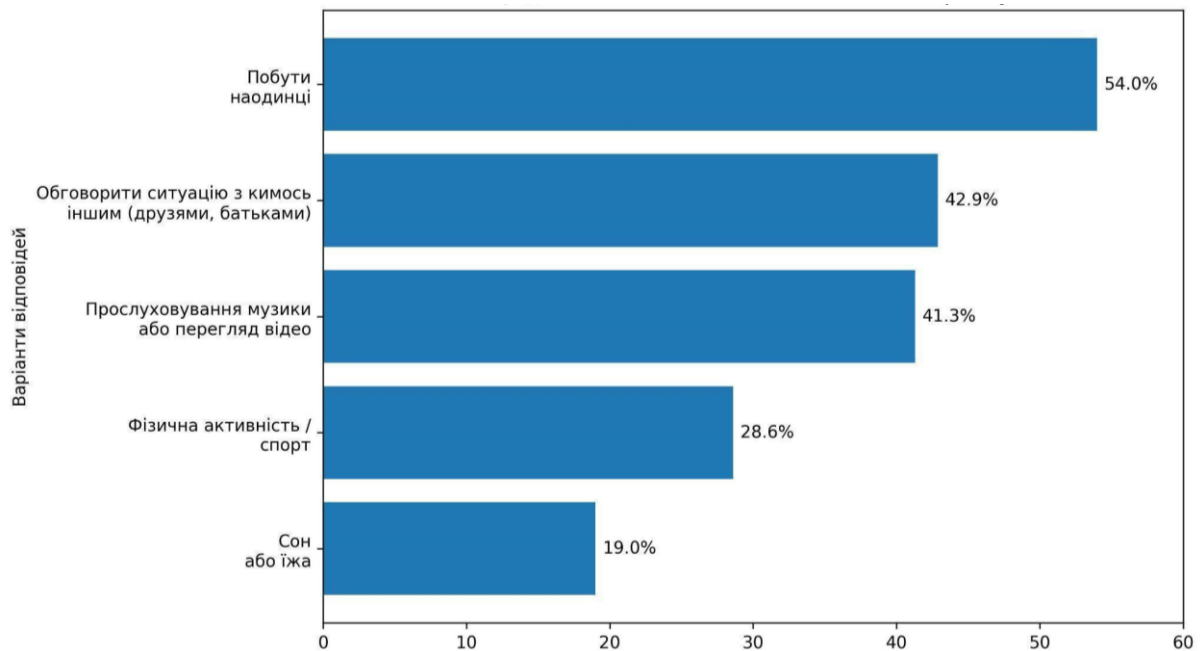


Рис. 2.10 Результати відповідей на питання “Що допомагає вам заспокоїтися після конфлікту?”

Другим за поширеністю способом є обговорення ситуації з друзями або батьками (42,9%). Це свідчить про важливу роль соціальної підтримки у процесі подолання негативних переживань після конфлікту.

Майже така сама кількість респондентів (41,3%) зазначила, що їм допомагає прослуховування музики або перегляд відео. Такі види діяльності дозволяють переключити увагу з неприємної ситуації та знизити рівень емоційного напруження.

Понад чверть респондентів (28,6%) використовують фізичну активність або спорт як спосіб подолання негативних емоцій. Це свідчить про прагнення студентів застосовувати активні та здорові способи психологічного відновлення.

Найменше респондентів (19,0%) обрали варіант «сон або їжа». Хоча цей спосіб також допомагає знизити емоційне напруження, він використовується значно рідше порівняно з іншими формами самозаспокоєння.

Аналіз відповідей на запитання відкритого типу «Опишіть коротко ситуацію останнього конфлікту, який вас сильно вразив. Через що він виник?» показав, що найбільш емоційно значущими для студентів є конфлікти у сфері близьких міжособистісних стосунків. 23,8% досліджуваних вирішили утриматися від відповіді на це питання, через можливе небажання повертатися до емоційно неприємних конфліктних ситуацій, прагнення зберегти конфіденційність особистих переживань або труднощі з описом власного досвіду (рис. 2.11).

12,7% відповідей респондентів стосувалася конфліктів із друзями. Це можна пояснити тим, що саме вони часто стають джерелом підтримки, прийняття та самоствердження. Водночас часте спілкування, різні погляди, різний життєвий досвід і відмінності в цінностях можуть ставати причиною непорозумінь. Один із респондентів зазначив: «Останній конфлікт був з друзями через те що вони вважали одну річ нормою, а я ні. Ми обговорили це, зараз все добре». Ця відповідь показує, що конфлікт виник через розбіжність у сприйнятті ситуації, однак був вирішений через обговорення, що свідчить про розуміння студентів до використання конструктивного діалогу.

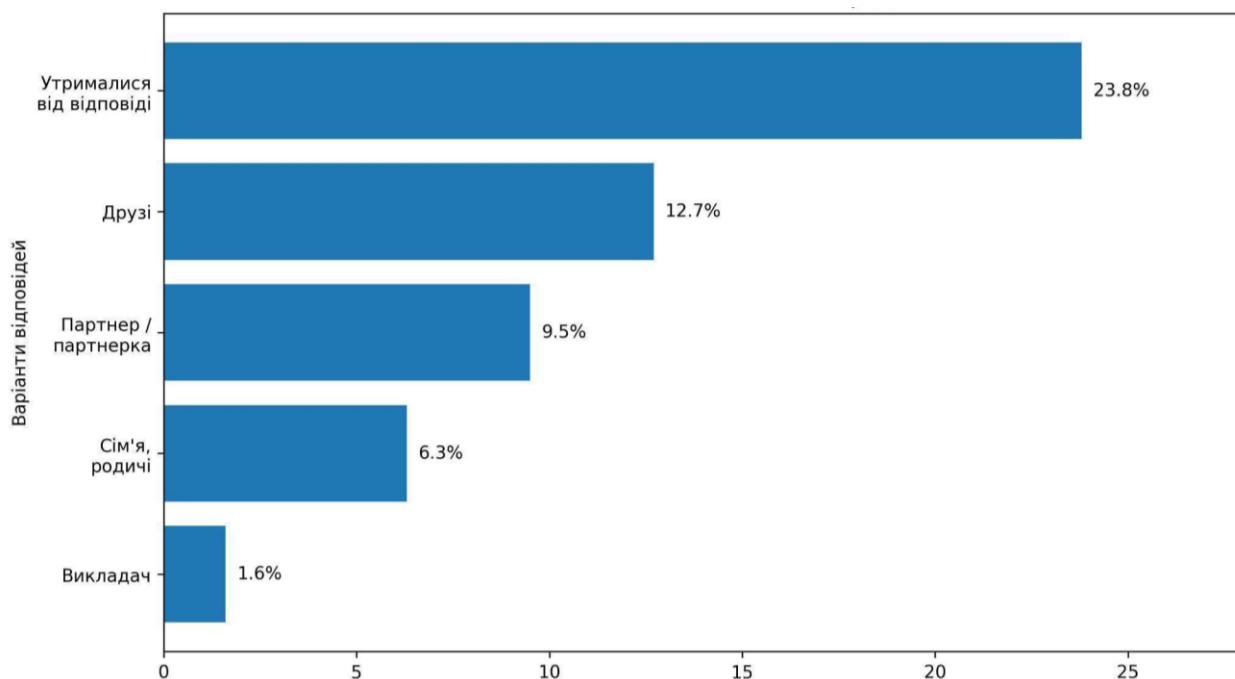


Рис. 2.11 Особи, з якими виникали найбільш значущі конфлікти у студентів

Для 9,5% респондентів формування романтичних стосунків часто супроводжується сильними емоційними переживаннями. Наприклад, одна з відповідей звучить так: «Я висловила свою думку, мене не почули (насправді мій партнер рідко чує мене). Він перекрутив ситуацію і вирішив, що я винна. Партнер зробив вигляд ніби нічого не сталося, мене це образило». Ця цитата демонструє, що причиною конфлікту стала не лише конкретна ситуація, а й глибше переживання непочутості та емоційного знецінення.

Дещо меншого значення респонденти надають конфліктам з членами сім'ї та родичами (6,3%). Лише поодинокі випадки стосувалися взаємодії з викладачами (1,6%).

Серед основних причин конфліктів 9,5% досліджуваних найчастіше згадувалися труднощі, пов'язані з навчанням або роботою (рис. 2.12).

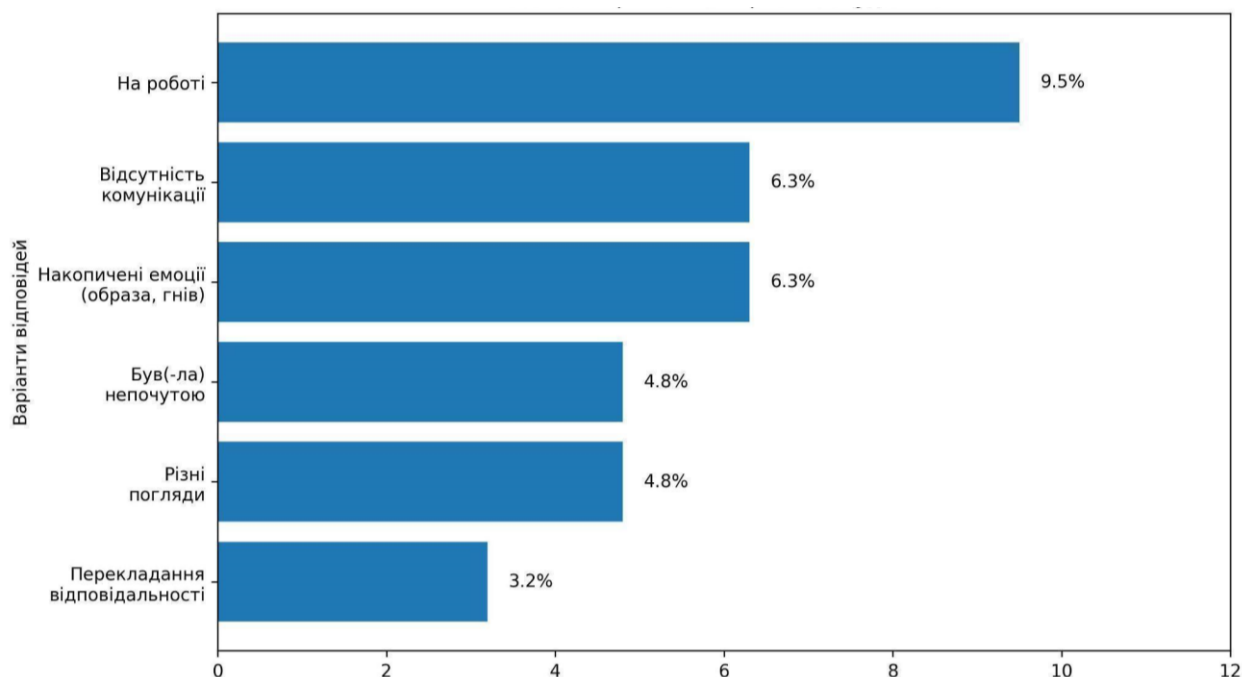


Рис. 2.12 Основні причини конфліктів серед студентської молоді

Також поширеними чинниками виявилися недостатнє взаєморозуміння та труднощі в комунікації (6,3%), а також накопичення негативних емоцій, зокрема образи та гніву (6,3%). Частина студентів пов'язувала виникнення конфліктів із відчуттям, що їх не чують або не враховують їхню думку (4,8%), а також із розбіжностями у світогляді (4,8%). Найрідше респонденти згадували перекладання відповідальності чи обов'язків на інших (3,2%).

Аналіз відповідей на відкрите запитання «Як ви вважаєте, чи відрізняється поведінка хлопців і дівчат у конфліктах? Якщо так, то в чому саме полягає ця різниця?» показав неоднозначність поглядів студентів щодо ролі гендеру в конфліктній поведінці (рис. 2.13).

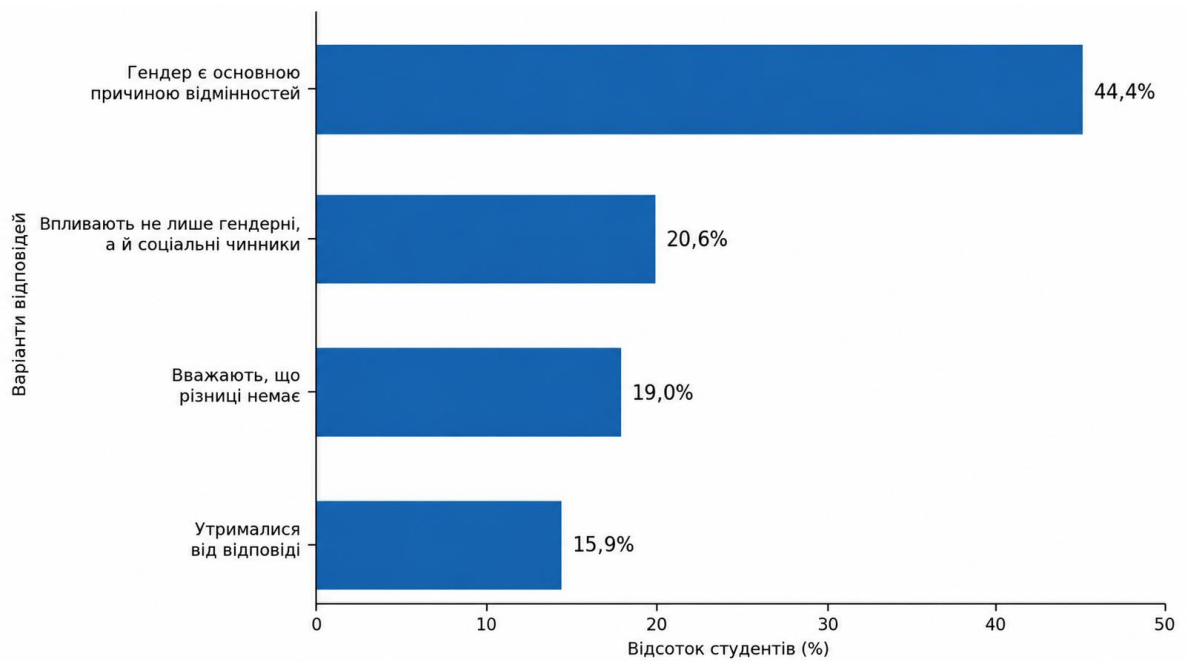


Рис. 2.13 Погляди студентів на гендерні відмінності у конфліктній поведінці

Найбільш поширеною виявилася позиція, згідно з якою поведінка хлопців і дівчат у конфліктах дійсно відрізняється (44,4%). Респонденти переважно описували дівчат як більш емоційних та орієнтованих на переживання, тоді як хлопців — як більш стриманих або схильних до прямого вирішення проблем. Зокрема, один із учасників дослідження зазначив: «У конфліктах дівчата частіше орієнтуються на емоційну сторону ситуації — вони більше говорять про свої почуття, прагнуть обговорити проблему і зберегти стосунки. Хлопці зазвичай більше зосереджені на вирішенні проблеми або фактах». Ця відповідь відображає поширені уявлення про гендерні особливості комунікації та поведінки в конфліктних ситуаціях.

Водночас значна частина студентів (20,6%) наголошувала, що відмінності в конфліктній поведінці визначаються не лише статтю, а й соціальними умовами розвитку особистості. На думку респондентів, важливу роль відіграють виховання, сімейне середовище, культурні норми та життєвий досвід. Про це свідчать відповіді: «Залежить від виховання і соціального оточення людини» та «Думаю, відрізняється, бо досі хлопців та дівчат виховують по-різному, що точно впливає на майбутні стратегії поведінки в конфліктах».

Майже п'ята частина опитаних (19,0%) не побачила суттєвих відмінностей між хлопцями та дівчатами у конфліктній поведінці. Це може свідчити про поширення серед студентів більш рівноправних поглядів на міжособистісну взаємодію та поступове зменшення впливу традиційних гендерних стереотипів.

15,9% респондентів утрималися від відповіді. Це може свідчити про складність питання для частини студентів, відсутність чітко сформованої позиції щодо гендерних відмінностей або небажання висловлювати власну думку з теми, яка пов'язана із суспільними стереотипами та особистими переконаннями.

Аналіз відповідей на відкрите запитання «Яку головну пораду ви б дали людині, яка хоче навчитися вирішувати конфлікти мирним шляхом?» дозволив визначити основні уявлення студентів про ефективні способи конструктивного врегулювання конфліктів (див. рис.).

Отримані результати свідчать про те, що більшість студентів пов'язує мирне вирішення конфліктів насамперед із розвитком комунікативних навичок. Найбільш поширеною рекомендацією стало вміння вислухати іншу людину (24,7%). Це вказує на усвідомлення студентами важливості взаєморозуміння та здатності враховувати позицію співрозмовника під час конфліктної взаємодії.

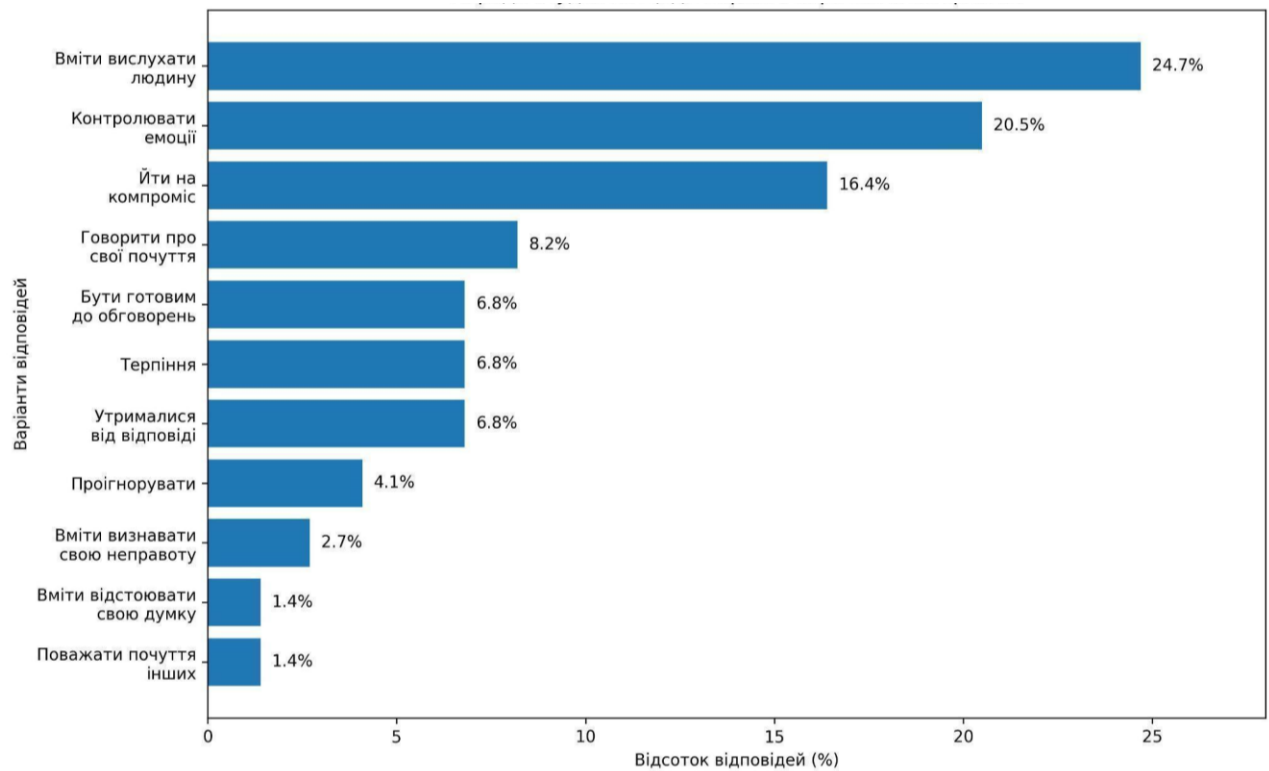


Рис. 2.14 Поради студентів щодо конструктивного врегулювання конфліктів

Другу позицію посіла порада контролювати власні емоції (20,5%). Це свідчить про розуміння студентами ролі емоційної саморегуляції у вирішенні конфліктів. Один із респондентів зазначив: «Не діяти згорячу, посидіти подумати, і тоді говорити». Ця відповідь демонструє усвідомлення того, що імпульсивні реакції часто призводять до загострення суперечок, тоді як здатність контролювати власні емоції сприяє більш конструктивному спілкуванню.

Важливе місце серед рекомендацій займає компроміс (16,4%). Значна частина студентів вважає, що для мирного врегулювання конфлікту необхідно враховувати інтереси обох сторін і бути готовими до взаємних поступок. Така позиція узгоджується з результатами попередніх питань анкети, де компроміс також виявився однією з найбільш поширених стратегій поведінки у конфлікті.

Частина студентів наголошувала на важливості відкритого вираження власних почуттів (8,2%) та готовності до обговорення проблеми (6,8%). Зокрема, один із респондентів зазначив: «Бути готовим до обговорень, не боятись емоцій — це нормальна реакція». Подібні відповіді свідчать про розуміння значення

відкритої комунікації як необхідної умови конструктивного вирішення конфліктів.

Окремі респонденти звертали увагу на необхідність самокритичності та готовності визнавати власні помилки (2,7%). Так, один зі студентів написав: «Навчитися приймати те що ти можеш бути неправий». Хоча ця категорія відповідей становить незначний відсоток, вона все ж демонструє усвідомлення важливості особистої відповідальності та рефлексії у процесі врегулювання конфліктів.

За результатами авторської анкети можна зробити висновок, що для більшості студентів конфлікти не є частим явищем, однак вони залишаються важливою складовою міжособистісної взаємодії. Найчастіше конфлікти виникають у близькому соціальному оточенні — з батьками, друзями та романтичними партнерами, що пов'язано з особливостями студентського віку, зокрема процесами сепарації, формуванням власної системи цінностей та побудовою значущих міжособистісних стосунків. Основними причинами конфліктів виступають розбіжності у поглядах, побутові труднощі, невиконання обов'язків та відчуття несправедливого ставлення.

Результати дослідження показали, що в конфліктних ситуаціях студенти найчастіше переживають гнів і роздратування, проте переважно намагаються відкрито висловлювати власну позицію, відчувають відповідальність за власну поведінку та здатні критично оцінювати свої дії після завершення конфлікту. Домінування таких стратегій поведінки, як компроміс і співпраця, свідчить про достатній рівень розвитку комунікативних навичок, готовність до діалогу та пошуку взаємоприйнятних рішень.

За результатами методики «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.А. Веттєн, К.С. Камерон) було встановлено, що найбільша частина досліджуваних має низький рівень сформованості навичок управління конфліктами — 46,8% (рис. 2.15). Це свідчить про недостатній розвиток умінь конструктивного вирішення конфліктних ситуацій, труднощі у контролі емоцій та використанні ефективних стратегій взаємодії під час суперечок.

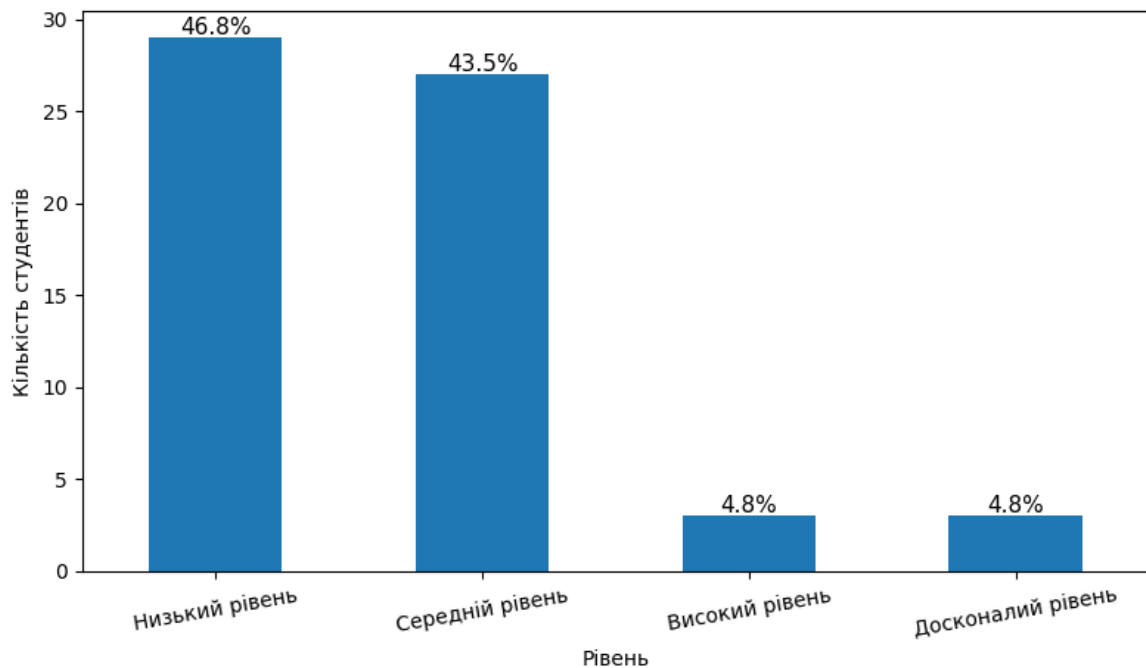


Рис. 2.15 Розподіл рівнів управління конфліктами за методикою «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.А. Веттен, К.С. Камерон)

Середній рівень управління конфліктами продемонстрували 43,5% респондентів. Такі результати вказують на те, що значна частина студентів уміє частково контролювати конфліктні ситуації та застосовувати окремі конструктивні способи їх вирішення, проте ці навички ще потребують подальшого розвитку.

Високий та досконалий рівні були виявлені лише у 4,8% досліджуваних відповідно. Це свідчить про те, що лише незначна кількість студентів володіє розвиненими навичками ефективного управління конфліктами, здатністю до самоконтролю, конструктивного спілкування та пошуку компромісів.

Отримані результати за методикою свідчать про переважання серед студентів низького та середнього рівнів сформованості навичок управління конфліктами. Це вказує на те, що більшість респондентів ще не повною мірою володіє ефективними способами конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій, контролю емоцій та налагодження продуктивної взаємодії з оточенням. Водночас незначна кількість студентів продемонструвала високий і досконалий рівні управління конфліктами, що свідчить про наявність у них розвинених навичок саморегуляції, комунікації та пошуку взаємоприйнятних рішень.

Загалом результати дослідження підтверджують необхідність розвитку конфліктологічної компетентності студентської молоді та впровадження заходів, спрямованих на формування навичок конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

За результатами тесту «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Є. І. Рогов) було встановлено, що найбільша частина досліджуваних має середній рівень конфліктності — 46,8% (рис. 2.16). Це свідчить про здатність студентів переважно контролювати власні емоції та уникати необґрунтованих конфліктів, водночас залишаючи за собою готовність відстоювати власну позицію у важливих ситуаціях. Досліджувані характеризуються гнучкістю у взаємодії з іншими людьми, відкритістю до діалогу та здатністю до пошуку компромісів. Конфліктні ситуації для них не є основним способом взаємодії, а радше засобом вирішення проблем або досягнення справедливості.

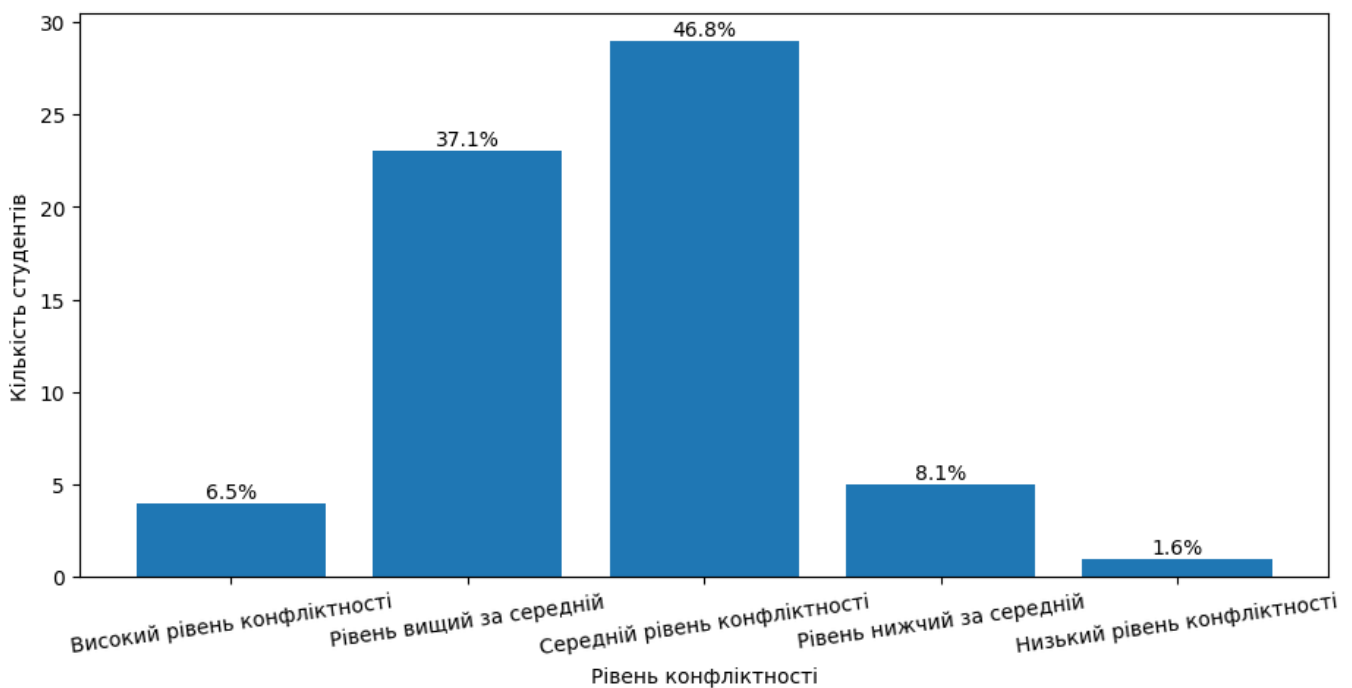


Рис. 2.16 Розподіл рівнів конфліктності за результатами тесту «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Є. І. Рогов)

Значна частина респондентів продемонструвала рівень конфліктності вищий за середній — 37,1%, що свідчить про більшу схильність до емоційного

реагування, активного відстоювання власної позиції та частішого вступу у суперечливі ситуації.

Рівень конфліктності нижчий за середній був виявлений у 8,1% студентів. Такі респонденти характеризуються стриманістю, доброзичливістю та прагненням уникати напружених ситуацій. Вони схильні до мирного врегулювання суперечок, проявляють тактовність і терпимість у спілкуванні. Водночас надмірне уникнення конфліктів може супроводжуватися недостатньою здатністю відстоювати власні інтереси та позицію.

Високий рівень конфліктності продемонстрували 6,5% досліджуваних, що може свідчити про схильність до імпульсивної поведінки, частого вступу у суперечки та використання конфлікту як способу впливу на інших. Для таких осіб характерними можуть бути підвищена емоційна напруженість, нетерпимість до критики та труднощі у побудові гармонійних міжособистісних стосунків.

Найменша кількість респондентів — 1,6% — має низький рівень конфліктності. Це свідчить про виражену миролюбність, прагнення до гармонійних взаємин та уникнення будь-яких конфліктних ситуацій.

Отже, результати методики дають підстави стверджувати, що у більшості студентів рівень конфліктності перебуває в межах середнього та вище середнього рівнів, що свідчить про достатню готовність до відстоювання власної позиції у конфліктних ситуаціях. Водночас отримані дані підкреслюють важливість розвитку навичок емоційної саморегуляції, конструктивної комунікації та ефективного вирішення конфліктних ситуацій у студентському середовищі.

За результатами методики діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона (адаптований варіант Т.Д.Кушнірук) встановлено, що серед досліджуваних студентів найчастіше домінує стратегія конфронтації — 28% (рис. 2.17). Це свідчить про прагнення цієї частини респондентів конструктивно розв'язувати суперечності, відкрито обговорювати проблему та знаходити рішення, яке враховує як власні інтереси,

так і позицію іншої сторони. Такі студенти високо оцінюють важливість досягнення особистих цілей, водночас намагаючись зберегти добрі взаємини з опонентом.

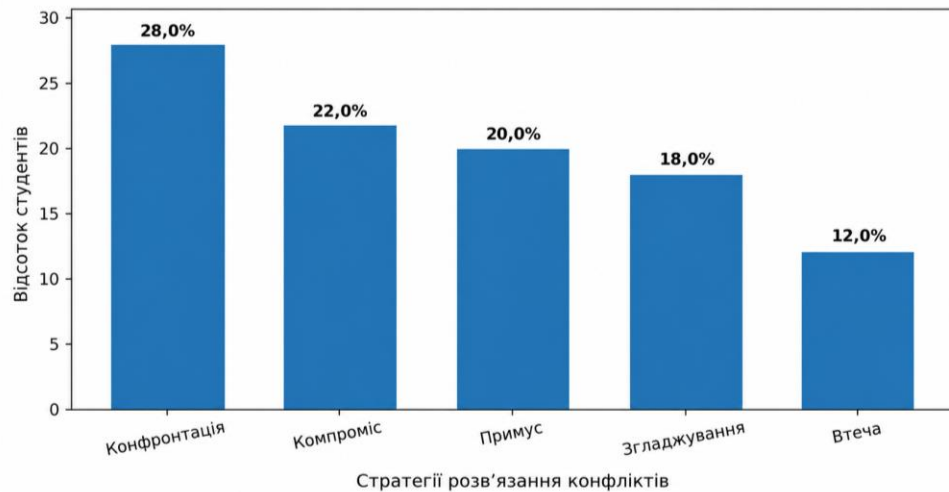


Рис. 2.17 Домінуючі стратегії розв'язання конфліктів за методикою діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф.Джонсона

Стратегія компромісу переважає у 22% студентів. Для них характерна готовність до взаємних поступок і пошуку проміжного рішення, яке частково задовольняє інтереси обох сторін. Примус виявлено у 20% досліджуваних, що вказує на орієнтацію на досягнення власної мети, наполегливе відстоювання особистої позиції та можливе нехтування інтересами й потребами опонента.

Стратегію згладжування обрали 18% студентів. Такі респонденти надають особливого значення збереженню позитивних взаємин і можуть поступатися власними інтересами задля уникнення напруження та підтримання гармонії. Найменш поширеною виявилася стратегія втечі —12%. Це свідчить про те, що порівняно невелика частина студентів схильна дистанціюватися від конфлікту, уникати відкритого обговорення проблеми та відмовлятися від активного захисту власних інтересів.

Отже, результати дослідження засвідчили переважання конструктивної спрямованості конфліктної поведінки студентів, оскільки найпоширенішими є

конфронтація та компроміс. Водночас наявність стратегій примусу, згладжування й уникнення вказує на різноманітність поведінкових реакцій та необхідність подальшого розвитку в студентів навичок відкритого діалогу, емоційної саморегуляції, урахування інтересів інших людей і спільного пошуку взаємоприйнятних рішень.

РОЗДІЛ 3

РОЗВИТОК КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЗАСОБАМИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ

3.1 Поняття конфліктологічної компетентності

Сучасні суспільно-політичні трансформації та зміни у системі цінностей сприяють зростанню соціальної напруженості, що нерідко проявляється у виникненні різноманітних суперечностей і конфліктів. У таких умовах важливим завданням системи освіти є підготовка молоді до успішної життєдіяльності та професійної самореалізації в динамічному соціальному середовищі. Це зумовлює підвищення вимог до особистісних і професійних якостей майбутніх фахівців.

Сучасний ринок праці потребує спеціалістів, які здатні ефективно працювати в команді, приймати відповідальні рішення, конструктивно вирішувати проблеми, володіти розвиненими комунікативними навичками та емоційним інтелектом. Водночас молоді фахівці та випускники закладів вищої освіти зазначають, що на початку професійної діяльності часто відчують недостатню підготовленість до публічних виступів, ведення переговорів, прийняття рішень і врегулювання конфліктних ситуацій. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває розвиток конфліктологічної компетентності студентської молоді в процесі професійної підготовки.

Конфлікт являє собою форму соціальної взаємодії, що виникає внаслідок суперечностей між двома або більше сторонами щодо їхніх інтересів, потреб, цілей, цінностей чи поглядів. Такі суперечності можуть спричиняти напруження, непорозуміння та протистояння між учасниками взаємодії. Конфлікти виникають у різних сферах суспільного життя, зокрема в міжособистісних

відносинах, професійній діяльності, політичній та економічній сферах. Серед основних причин їх виникнення виокремлюють розбіжності в цінностях і потребах, конкуренцію за ресурси, недостатню комунікацію та взаємне нерозуміння.

На думку Л. В. Єременко, «конфлікт — одна з форм взаємодії людей і груп, за якої дії однієї сторони, стикаючись з інтересами іншої, перешкоджають реалізації її цілей» [13].

Конфлікти можуть мати як конструктивний, так і деструктивний характер. Конструктивні конфлікти сприяють виявленню та розв'язанню проблем, покращенню взаєморозуміння між сторонами та розвитку ефективної взаємодії. Натомість деструктивні конфлікти призводять до загострення суперечностей, погіршення міжособистісних стосунків і можуть мати негативні наслідки для учасників. Ефективне управління конфліктами передбачає виявлення причин їх виникнення, пошук взаємоприйнятних рішень, розвиток співпраці та використання конструктивних методів врегулювання, зокрема переговорів і медіації.

Аналіз наукової літератури засвідчує значну увагу дослідників до проблеми формування конфліктологічної компетентності особистості. Зокрема, І. А. Власенко розглядає конфліктологічну компетентність як інтегральну здатність людини ефективно реагувати на труднощі та проблемні ситуації, що виникають у повсякденному житті, особливо в умовах конфлікту. Вона охоплює вміння підтримувати психологічне благополуччя, конструктивно взаємодіяти з іншими людьми та успішно адаптуватися до вимог соціального середовища [5].

О. М. Катасанов розглядає конфліктологічну компетентність як сукупність різних компонентів, зокрема ціннісно-змістового, когнітивного, а також компонентів саморегуляції, самооцінки, самоорганізації та самовиховання [16].

Конфліктологічна компетентність має важливе значення для студентської молоді, оскільки період навчання у закладі вищої освіти супроводжується

численними соціальними взаємодіями та різноманітними життєвими викликами. Студентське середовище характеризується різноманітністю поглядів, інтересів, ціннісних орієнтацій і моделей поведінки, що може спричиняти виникнення конфліктних ситуацій. Сформована конфліктологічна компетентність дає змогу студентам ефективно розпізнавати причини конфліктів, обирати конструктивні способи їх розв'язання, знаходити компроміси та підтримувати позитивні міжособистісні взаємини. Це сприяє не лише успішній взаємодії з оточенням, а й особистісному та професійному розвитку майбутніх фахівців [30].

У навчальному процесі студенти часто стикаються з конфліктами, пов'язаними з навчальними завданнями, взаємодією з викладачами та роботою над груповими проєктами. Такі ситуації можуть ускладнювати навчальну діяльність і міжособистісні взаємини. Конфліктологічна компетентність допомагає конструктивно вирішувати подібні суперечності, підтримувати ефективну взаємодію та сприяє оптимізації навчального процесу [30].

Участь у студентському самоврядуванні, гуртках, спортивних командах чи спільних проєктах також може супроводжуватися конфліктними ситуаціями, що потребують навичок співпраці, медіації та управління конфліктами. Конфліктологічна компетентність допомагає студентам бути успішними лідерами та ефективними учасниками групової взаємодії [21].

На думку І. І. Тітаренко [44], конфліктологічна компетентність є інтегративною особистісною характеристикою, що поєднує мотиви, спеціальні знання, уміння, навички та практичний досвід конструктивного врегулювання конфліктів. Вона забезпечує здатність особистості ефективно діяти та приймати рішення в умовах конфліктної взаємодії.

Проблема формування конфліктологічної компетентності привертає увагу багатьох науковців, зокрема І. В. Козич, Л. О. Котлової, Л. П. Матяш-Заяц, Т. В. Скутіної, І. А. Сороки, Л. М. Цой та інших. Водночас психологічні особливості конфліктної поведінки студентів та умови розвитку їхньої конфліктологічної

компетентності потребують подальшого вивчення. Недостатньо дослідженими залишаються психологічні чинники конфліктної поведінки студентської молоді та способи формування навичок конструктивного розв'язання конфліктів.

Конфліктологічна компетентність є важливою складовою соціально-психологічної компетентності особистості. Вона охоплює знання про закономірності виникнення, перебігу та завершення конфліктів, уміння аналізувати конфліктні ситуації, прогнозувати їх розвиток, запобігати деструктивним наслідкам і конструктивно вирішувати суперечності. Важливе місце в її структурі займають навички ефективної поведінки на різних етапах розвитку конфлікту.

Аналіз наукових джерел засвідчив наявність кількох основних підходів до вивчення проблеми формування конфліктологічної компетентності. Перший підхід розглядає її як важливу складову професійної діяльності фахівця. У межах цього напрямку досліджуються умови, механізми та технології розвитку конфліктологічної компетентності як чинника професіоналізму, а також особливості формування конфліктологічної культури особистості. Водночас у науковій літературі досі відсутнє єдине трактування сутності конфліктологічної компетентності та її місця у структурі професійних компетентностей.

Другий підхід пов'язаний із вивченням вікових особливостей розвитку конфліктологічної компетентності. У межах цього напрямку увага зосереджується на дослідженні її формування в різні періоди онтогенезу, зокрема в підлітковому та юнацькому віці, які характеризуються підвищеною чутливістю до міжособистісних взаємин і конфліктних ситуацій.

Третій підхід розглядає конфліктологічну компетентність як складову професійної підготовки майбутніх фахівців. Дослідники наголошують на важливості використання активних методів навчання, зокрема тренінгів, рольових ігор, аналізу проблемних ситуацій та консультативної підтримки, які сприяють розвитку навичок конструктивного розв'язання конфліктів.

Теоретичну основу дослідження становлять положення про особистість як суб'єкта діяльності та власного життєвого шляху, концепції розвитку суб'єктності в освітньому процесі, ідеї щодо ролі критичного мислення в особистісному розвитку, психологічні підходи до розуміння конфліктологічної компетентності, а також концепції діалогу як ефективного способу конструктивного подолання міжособистісних суперечностей.

На основі проведеного теоретичного аналізу було розроблено модель формування конфліктологічної компетентності студентів (рис. 3.1), яка стала підґрунтям для створення програми розвитку навичок конструктивної конфліктної взаємодії студентської молоді. Основною метою програми є формування у студентів знань, умінь і навичок, необхідних для ефективного попередження та вирішення конфліктів, а також розвиток здатності до конструктивної взаємодії та пошуку оптимальних шляхів врегулювання конфліктних ситуацій. Апробація програми здійснювалася серед студентів 3–4 курсів закладу вищої освіти.



Рис. 3.1 Модель формування конфліктологічної компетентності

Запропонована модель відображає основні психолого-педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності студентів. Однією з

найважливіших умов є забезпечення свободи інтелектуальної діяльності, оскільки здатність особистості до конструктивної поведінки в конфлікті значною мірою залежить від її вміння самостійно аналізувати ситуацію та обирати оптимальні стратегії взаємодії. У закладах вищої освіти це реалізується через участь студентів у наукових гуртках, дискусіях, конференціях, проєктній діяльності, студентському самоврядуванні та інших формах активної взаємодії.

Важливим чинником розвитку конфліктологічної компетентності є формування критичного мислення, яке забезпечує здатність аналізувати проблемні ситуації, оцінювати різні точки зору та приймати обґрунтовані рішення. Розвинене критичне мислення сприяє глибшому розумінню причин конфлікту, усвідомленню власної поведінки та поведінки інших учасників взаємодії, а також пошуку конструктивних шляхів подолання суперечностей. На думку Д. Халперн, критичне мислення ґрунтується на використанні когнітивних стратегій, які забезпечують логічність, цілеспрямованість і ефективність процесу прийняття рішень [10].

Важливою умовою формування конфліктологічної компетентності є орієнтація освітнього процесу на розвиток суб'єктності особистості. Суб'єктність передбачає здатність людини до саморегуляції, самоусвідомлення та відповідального прийняття рішень. У цьому контексті студент виступає активним учасником освітнього процесу, який здатний самостійно аналізувати конфліктні ситуації, обирати способи поведінки та відповідати за наслідки власних дій.

Не менш важливою умовою є діалогізація освітнього процесу. Діалог сприяє розвитку взаєморозуміння, конструктивному вирішенню суперечностей і формуванню навичок ефективної комунікації. Організація навчальної взаємодії на засадах діалогу допомагає розвивати емпатію, вміння слухати співрозмовника та аргументовано відстоювати власну позицію.

Формування конфліктологічної компетентності також потребує міждисциплінарного підходу, який передбачає використання знань із різних галузей психології та інших гуманітарних дисциплін. Це забезпечує цілісне розуміння природи конфліктів і способів їх конструктивного врегулювання.

У моделі виокремлено кілька основних напрямів формування конфліктологічної компетентності студентів. Когнітивний напрям пов'язаний із засвоєнням знань про причини, структуру, динаміку та способи вирішення конфліктів. Мотиваційно-ціннісний напрям відображає ставлення особистості до конфліктної взаємодії та вибору моделей поведінки відповідно до власних цінностей. Поведінковий напрям передбачає формування навичок конструктивної взаємодії та опанування різних стратегій поведінки в конфлікті. Комунікативний напрям охоплює розвиток умінь ефективного спілкування, емпатії та емоційної саморегуляції. Рефлексивний напрям спрямований на розвиток здатності до самоаналізу, оцінки власної поведінки та усвідомлення особливостей взаємодії з іншими людьми.

3.2 Тренінгова програма формування конфліктологічної компетентності студентської молоді

На основі проведеного теоретичного та емпіричного дослідження нами була розроблена тренінгова програма «Мистецтво діалогу: розвиток навичок безконфліктного спілкування», спрямована на оптимізацію стратегій взаємодії та зниження рівня конфліктності у студентському середовищі.

Завданнями даної тренінгової програми ми визначили:

1. Розширити знання студентів про природу конфліктів, їх структуру та динаміку в академічній взаємодії.

2. Сприяти усвідомленню учасниками власних типових стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях.
3. Розвивати навички емоційного самоконтролю та регуляції станів напруженості під час суперечок.
4. Вчити студентів застосовувати техніки конструктивного спілкування, активного слухання та прийоми переговорного процесу.

Кількість учасників тренінгової групи — 15 студентів. Формування групи здійснюється з дотриманням принципів конфіденційності, добровільної участі та інформованої згоди.

Програма тренінгу складається з восьми занять, які проводиться один раз на тиждень. Кожне заняття було розраховане на 1 годину 30 хвилин; загальний обсяг програми склав 12 годин (див. табл. 3.2).

Заняття відбуваються за наступною схемою: вступний етап (привітання, рефлексія особистого самопочуття), виконання психологічних вправ та ігор, які відповідають меті заняття, самозвіт учасників про роботу в групі.

Таблиця 3.2

Структура тренінгової програми

№ з/п	Назва тематичного блоку та заняття	К-сть занят ь	Кількість годин
1.	Вступ до програми. Знайомство	1	1 год. 30 хв.
2.	Природа та динаміка конфлікту в студентському середовищі.	1	1 год. 30 хв.
3.	Психологічна діагностика та аналіз власних стратегій поведінки в конфлікті	2	3 год.
4.	Техніки конструктивної комунікації та активного слухання	2	3 год

5.	Емоційний інтелект: управління власним станом та розуміння емоцій партнера	1	1 год. 30 хв.
6.	Відпрацювання навичок переговорного процесу та пошуку компромісу	1	1 год. 30 хв.
7.	Підведення підсумків тренінгу	1	1 год. 30 хв.
Всього		9	13 годин 30хв.

При проведенні тренінгу важливо керуватися такими принципами:

1. Принцип активності учасників – усі студенти залучаються до обговорень, вправ, рольових ситуацій та групових завдань.
2. Принцип довірливого спілкування – у групі створюється атмосфера психологічної безпеки, відкритості та взаємоповаги.
3. Принцип партнерської взаємодії – усі учасники мають рівні права на висловлення власної думки.
4. Принцип поєднання теоретичного та практичного компонентів – кожне заняття повинно містити інформаційний блок і практичне відпрацювання навичок.
5. Принцип дослідницької позиції – учасники аналізують власний досвід та відкривають індивідуальні ресурси для конструктивної взаємодії.
6. Принцип зворотного зв'язку – учасники отримують можливість висловлювати свої думки, враження та оцінювати власні зміни під час роботи у групі.

ВИСНОВКИ

Конфлікти є невід'ємною частиною міжособистісного спілкування і впливають на всі аспекти життя людини. Особливе значення ця тема набуває у студентському середовищі, адже студентський вік часто супроводжується емоційною нестабільністю, активним самовизначенням, формуванням особистісної та професійної ідентичності, а також високою чутливістю до взаємин з іншими. Навчальне середовище, інтенсивна взаємодія, емоційне навантаження та необхідність адаптуватися до нових соціальних умов можуть спричиняти конфліктні ситуації та збільшувати внутрішній стрес.

У процесі теоретичного аналізу були розглянуті ключові підходи до вивчення конфліктів, особливості поведінки студентів у конфліктних ситуаціях, способи їх вирішення та психологічні аспекти прояву агресії. Велика увага приділялася ролі емоційної саморегуляції, комунікативних вмінь та індивідуально-психологічних характеристик у виникненні і подоланні напружених ситуацій.

Результати проведеного дослідження свідчать про те, що для більшості студентів характерний середній рівень конфліктності, що вказує на їхню здатність загалом контролювати власні емоції та підтримувати конструктивну взаємодію з оточуючими. Водночас значна частина респондентів продемонструвала рівень конфліктності вищий за середній, що свідчить про схильність до більш емоційного реагування, активного відстоювання власної позиції та частішого залучення до конфліктних ситуацій.

Результати авторської анкети показали, що конфлікти у студентів виникають переважно нечасто та найчастіше пов'язані з близьким соціальним оточенням — батьками, друзями та романтичними партнерами. Основними причинами конфліктів виступають розбіжності у поглядах, побутові труднощі, невиконання обов'язків та відчуття несправедливого ставлення. Отримані дані свідчать, що конфлікти у студентському віці переважно зумовлені

особливостями міжособистісних взаємин, процесами самоствердження та формування власної системи цінностей.

Аналіз емоційних реакцій засвідчив, що під час конфлікту студенти найчастіше переживають гнів і роздратування, а також нерідко відчують образу та смуток. Незважаючи на це, більшість респондентів намагається відкрито висловлювати власні думки та почуття, хоча частина молоді використовує підвищення голосу, сарказм або мовчанку як способи реагування на конфліктні ситуації. Такі результати свідчать про недостатню сформованість окремих навичок емоційної саморегуляції та потребу в розвитку конструктивних способів вираження негативних переживань.

Результати методики Томаса-Кілмена показали, що серед студентів переважають такі стратегії поведінки у конфлікті, як компроміс і конфронтація. Подібна тенденція була підтверджена й результатами авторської анкети, де більшість респондентів також обирала компроміс як найбільш прийнятний спосіб розв'язання суперечностей. Це свідчить про прагнення студентської молоді до збереження позитивних взаємин, врахування інтересів інших людей та пошуку взаємоприйнятних рішень.

Особливу увагу привертає певна невідповідність між декларованими способами конструктивного врегулювання конфліктів та реальною поведінкою студентів у конфліктних ситуаціях. Більшість респондентів у своїх порадах наголошували на важливості вміння вислухати співрозмовника, контролювати емоції та знаходити компроміс, однак результати інших питань анкети та психодіагностичних методик свідчать, що на практиці молодь не завжди повною мірою реалізує ці принципи. Це може вказувати на наявність розриву між усвідомленням конструктивних моделей поведінки та рівнем сформованості відповідних навичок.

Таким чином, результати дослідження свідчать про переважання у студентської молоді орієнтації на конструктивне вирішення конфліктів,

готовність до діалогу та пошуку компромісу. Водночас виявлені труднощі емоційної саморегуляції, прояви непрямой агресії та окремі неконструктивні способи реагування вказують на необхідність подальшого розвитку конфліктологічної компетентності студентів. Отримані результати підтверджують доцільність розробки та впровадження психолого-педагогічних програм, спрямованих на формування навичок ефективної комунікації, управління емоціями та конструктивного врегулювання конфліктів у студентському середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабаян Ю. О. Гендерні особливості конфліктної поведінки в юнацькому віці. *Актуальні проблеми психології*. 2015. № 38. С. 23–36.
2. Бантишева О. О. Гендерно-вікові особливості схильності осіб юнацького віку до активної поведінки. *Молодий вчений*. 2016. № 1. С. 58–63.
3. Березовська Л. І., Юрков О. С. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. для студентів денної/заочної форми навчання напряму підготовки 6.030103 «Практична психологія». Мукачево : МДУ, 2016. 201 с.
4. Берlach А. І. Конфліктологія : навч. посіб. Одеса : ОДУВС, 2010. 162 с.
5. Власенко І. А. Конфліктологічна компетентність студентів: умови та програма формування. *Теорія і практика сучасної психології*. 2020. № 1.1. С. 155–160.
6. Волянська О. В. Соціальна психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Каравела, 2019. 248 с.
7. Галаган В. Я. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. Київ : ДЕТУТ, 2008. 422 с.
8. Гарькавець С., Волченко Л. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення : навч.-метод. посіб. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
9. Горні К. Наші внутрішні конфлікти. Конструктивна теорія неврозу. Львів : Сварог, 2023. 244 с.
10. Горохова І. В. Мовно-комунікативні практики формування критичного мислення в сучасних університетах США : дис. ... канд. філос. наук : 09.00.10. Київ, 2016. 180 с.
11. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
12. Смельяненко Л. М. Конфліктологія. Київ : КНЕУ, 2003. 315 с.
13. Єременко Л. В. Конфліктологія : навч. посіб. Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2018. 32 с.

14. Жевакіна Н. В. Особливості виникнення і перебігу конфліктів у соціальній роботі. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2014. № 4. С. 31–37.

15. Зінченко А. Г., Саприкіна М. А. *Навички для України 2030. Погляд бізнесу*. Київ, 2016.

16. Катасанов О. М. Особливості конфліктологічної компетентності особистості та підходи до її формування. *Актуальні проблеми психології*. 2017. Т. 9, вип. 10. С. 88–94.

17. Кірющенко В. Л. До проблеми гендерної рівності в Україні. Сєверодонецьк : СНУ ім. В. Даля, 2016. 144 с.

18. Коберник Л. Практична психологія в системі вищої освіти: теорія, результати досліджень, технології : монографія. Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2009. 240 с.

19. Кондратюк А. Ю. Гендерні відмінності самореалізації особистості в юнацькому віці. *Психологія: реальність і перспективи*. 2014. № 3. С. 238–246.

20. Котлова Л. О. Гендерні особливості конфліктних форм поведінки в підлітковому та юнацькому віці. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка*. 2013. № 19. С. 95–99.

21. Кутас М. С. Необхідність розвитку асертивності як складової конфліктологічної компетентності педагога. *Правничий вісник Університету «КРОК»*. 2016. Вип. 24. С. 261–266.

22. Кушнірюк Т. Д. Конфліктологічна компетентність особистості: психологічний зміст та особливості формування. *Психологія і суспільство*. 2018. № 3. С. 112–119.

23. Лазарус Р. Копінг-тест. URL: https://psylab.com.ua/tools_Копингтест_Лазаруса

24. Лисенко-Гелемб'юк К. Специфіка міжособистісного конфлікту в юнацькому віці. *Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія*. Івано-Франківськ, 2009.

25. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 416 с.
26. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ : МАУП, 2007. 435 с.
27. Лузан П. Г. Студентська група дієздатна тільки тоді, коли вона згуртована і безконфліктна. *Практична психологія і соціальна робота*. 1999. № 2. С. 112–118.
28. Москалець В. П. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 262 с.
29. Москалик Г. Ф. Гендерні конфлікти студентів. *Соціальна філософія та філософія історії*. 2017. № 11. С. 93–100.
30. Мухіна Л. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. *Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Серія «Психологічні науки»*. 2016. № 1(16). С. 142–146.
31. Мушевич М. І. Клінічна психодіагностика : метод. рекомендації для студентів факультету психології. Луцьк : Вежа, 2006. 170 с.
32. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
33. Панченко В. О., Позняк Т. М. Особливості конфліктної поведінки студентів. *Десяті Сіверянські соціально-психологічні читання*. Чернігів, 2020. С. 239–242.
34. Петлюк А., Гриньова Н. Конфліктна поведінка студентів-психологів під час навчання у ВНЗ. *Психологічний журнал*. 2018. Вип. 1. С. 23–38.
35. Подоляк Л. Г., Юрченко В. І. Загальна психологічна характеристика студентського віку. *Психологія вищої школи*. Київ : Філ-студія, 2006. 320 с.
36. Руденко О. О. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів студентів. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами*. 2010. № 7. С. 360–365.
37. Русинка І. І. Конфліктологія: психологія технології запобігання і управління конфліктами : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2007. 332 с.

38. Савчин М. В., Василенко Л. П. Вікова психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2021. 384 с.
39. Середницька І. А. Проблема міжособистісних конфліктів у студентському середовищі. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2004. № 2.
40. Скрипченко О. В. Вікова та педагогічна психологія. Київ : Просвіта, 2001. 248 с.
41. Сінгаєвський І. О. Управління конфліктами. Київ : НУХТ, 2012. 80 с.
42. Сотська Г., Титаренко І. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю. Київ : ДКС Центр, 2018. 48 с.
43. Степанюк О., Мельниченко О. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують типову програму для кривдників. Київ, 2020. 132 с.
44. Титаренко І. І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2018. 350 с.
45. Трофименко А. В., Константинова Ю. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.
46. Трофімов Ю. Л. Конфліктні ситуації та шляхи їх розв'язання : підручник. Київ, 2000. 510 с.
47. Хупавцева Н., Речун Н. Проблема дослідження конфліктної поведінки в юнацькому віці (гендерний аспект). *Психологія: реальність і перспективи*. 2018. Вип. 11. С. 172–177.
48. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
49. Buss A. H., Durkee A. An Inventory for Assessing Different Kinds of Hostility. *Journal of Consulting Psychology*. 1957. Vol. 21(4). P. 343–349.
50. Fisher R., Ury W., Patton B. *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. New York : Penguin Books, 2011. 240 p.

51. Johnson D. W., Johnson F. P. *Joining Together: Group Theory and Group Skills*. Boston : Pearson, 2017. 672 p.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Питання для авторської анкети "Поведінка у конфлікті"

1. Як часто у вас виникають конфліктні ситуації?

- А) Майже щодня
- Б) 1–2 рази на тиждень
- В) Кілька разів на місяць
- Г) Дуже рідко

2. З ким ви конфліктуєте найчастіше?

- А) З батьками / членами родини
- Б) З друзями
- В) З викладачами / вчителями
- Г) Зі своєю парою (хлопцем/дівчиною)
- Д) З незнайомими людьми (в інтернеті, транспорті тощо)

3. Яка причина конфліктів є для вас найбільш типовою?

- А) Несправедливе ставлення до мене
- Б) Різні погляди на одну і ту саму ситуацію
- В) Невиконання іншою людиною своїх обов'язків
- Г) Побутові дрібниці
- Д) Особиста образа або неповага

4. Яку емоцію ви відчуваєте в самий пік конфлікту найчастіше?

- А) Гнів та роздратування
- Б) Обіда та сум
- В) Страх або тривогу
- Г) Бажання довести свою правоту будь-якою ціною
- Д) Байдужість або втому

5. Як ви зазвичай виражаєте свої почуття під час суперечки?

- А) Говорю прямо про те, що мені не подобається
- Б) Підвищую голос, кричу
- В) Замикаюся в собі та мовчу
- Г) Намагаюся жартувати, щоб розрядити обстановку
- Д) Використовую сарказм або іронію

6. Чи відчуваєте ви провину після завершення конфлікту?

- А) Так, майже завжди
- Б) Тільки якщо я був(-ла) не правий/не права
- В) Рідко, зазвичай вважаю свою реакцію виправданою
- Г) Ніколи

7. Яка ваша звична лінія поведінки в конфлікті?

- А) Наполягаю на своєму до останнього (суперництво)
- Б) Намагаюся знайти компроміс, де кожен чимось поступиться (компроміс)
- В) Просто погоджуюся з опонентом, щоб припинити сварку (пристосування)
- Г) Намагаюся взагалі уникати розмови про проблему (уникнення)
- Д) Шукаю рішення, яке повністю задовольнить обох (співпраця)

8. Чи вдаєтеся ви до «мовчанки» (ігнорування) як методу виховання опонента?

- А) Так, це мій основний спосіб
- Б) Іноді, коли занадто сильно ображений(-а)
- В) Майже ніколи, вважаю це неефективним
- Г) Ні, я вважаю за краще з'ясувати все одразу

9. Хто зазвичай першим іде на примирення у вашому оточенні?

- А) Я завжди першим(-ою) роблю крок назустріч
- Б) Опонент частіше іде першим
- В) Залежить від ситуації
- Г) Ми просто починаємо спілкуватися, ніби нічого не сталося

10. Що допомагає вам заспокоїтися після конфлікту?

- А) Побути наодинці
- Б) Обговорити ситуацію з кимось іншим (друзями, батьками)
- В) Фізична активність / спорт
- Г) Прослуховування музики або перегляд відео
- Д) Сон або їжа

11. Опишіть коротко ситуацію останнього конфлікту, який вас сильно вразив. Через що він виник?

12. Як ви вважаєте, чи відрізняється поведінка хлопців і дівчат у конфліктах? Якщо так, то в чому саме полягає ця різниця?

13. Яку головну пораду ви б дали людині, яка хоче навчитися вирішувати конфлікти мирним шляхом?

Таблиця 3.3

Заняття 1. Вступ до програми. Знайомство

Назва вправи	Мета	Час	Хід проведення
Привітання учасників	знайомство учасників та створення позитивної атмосфери у групі	5хв	тренер вітає учасників та коротко ознайомлює їх із метою тренінгової програми, правилами роботи та структурою занять.
Вправа «Ім'я та асоціація»	знайомство учасників та створення невимушеної атмосфери.	20 хв	учасники по черзі називають своє ім'я та слово-асоціацію, яке характеризує їхній стиль спілкування. Після цього учасник передає м'яч іншому.

Вправа «Очікування та побоювання»	визначення очікувань учасників від тренінгу.	25 хв	тренер пропонує учасникам написати на стікерах свої очікування від участі у тренінгу та можливі побоювання. Після цього всі учасники по черзі озвучують свої записи та прикріплюють їх на плакат.
Вправа «Правила групи»	вироблення правил взаємодії у групі.	25 хв	учасники спільно визначають правила роботи групи, які допоможуть підтримувати довіру, активність та взаємоповагу під час занять.
Рефлексія	підбиття підсумків заняття.	10 хв	учасники діляться своїми враженнями від першого заняття та висловлюють емоції щодо початку роботи у групі.
Прощання «Аплодисменти»	позитивне завершення заняття.	5 хв	учасники дякують один одному за роботу та нагороджують групу оплесками.

Таблиця 3.4

Заняття 2. Природа та динаміка конфлікту в студентському середовищі

Назва вправи	Мета	Час	Хід проведення
Привітання учасників	налаштуван ня учасників на роботу.	5хв	тренер повідомляє тему заняття та пояснює значення конфліктів у міжособистісній взаємодії.

Вправа «Конфлікт – це...»	актуалізація уявлень учасників про конфлікт.	20 хв	учасники записують асоціації до слова «конфлікт», після чого обговорюють їх у групі.
Міні-лекція «Структура конфлікту»	ознайомлен ня студентів із причинами, етапами та видами конфліктів.	15 хв	тренер у доступній формі розповідає про основні елементи конфлікту та його динаміку.
Вправа «Конфліктна ситуація»	аналіз конфліктів у студентсько му середовищі.	35 хв	учасники об'єднуються у малі групи та аналізують запропоновані конфліктні ситуації, визначаючи причини конфлікту та можливі способи його вирішення.
Рефлексія	усвідомленн я отриманого досвіду.	10 хв	учасники відповідають на питання: «Що нового я зрозумів про конфлікти?».
Прощання «Позитивне слово»	створення позитивного настрою.	5 хв	кожен учасник говорить сусідові приємне слово або побажання.

Таблиця 3.5

Заняття 3. Психологічна діагностика власних стратегій поведінки в конфлікті

Назва вправи	Мета	Час	Хід проведення
Привітання учасників	створення позитивної атмосфери.	5 хв	тренер повідомляє тему заняття та пояснює значення конфліктів у міжособистісній взаємодії.
Вправа «Моя реакція у конфлікті»	усвідомлення власної поведінки у конфліктних ситуаціях.	25 хв	учасники описують власну типову реакцію на конфліктні ситуації.
Діагностична методика	визначення стратегій поведінки у конфлікті.	30 хв	учасники виконують психодіагностичну методику та аналізують результати.
Вправа «Мої сильні сторони»	розвиток позитивного ставлення до себе.	20 хв	учасники визначають власні якості, які допомагають їм у спілкуванні.
Рефлексія	підбиття підсумків.	10 хв	учасники відповідають на питання: «Що нового я зрозумів про конфлікти?».
Прощання «Посмішка по колу»	завершення заняття у	5 хв	кожен учасник посміхається сусідові і говорить комплімент.

	позитивній атмосфері.		
--	-----------------------	--	--

Таблиця 3.6

Заняття 4. Аналіз власних стратегій поведінки в конфлікті

Назва вправи	Мета	Час	Хід проведення
Привітання учасників	налаштування на роботу.	5 хв	тренер повідомляє тему заняття та пояснює значення конфліктів у міжособистісній взаємодії.
Вправа «П'ять стилів поведінки»	поглиблення знань про стилі поведінки у конфлікті.	25 хв	учасники розглядають різні стилі поведінки та обговорюють їх переваги й недоліки.
Рольова гра «Складна розмова»	відпрацювання навичок конструктивної поведінки.	40 хв	учасники у парах розігрують конфліктні ситуації та пробують різні стратегії взаємодії.
Вправа «Що я зміню?»	формування мотивації до саморозвитку.	15 хв	учасники визначають навички, які хотіли б покращити.
Рефлексія	обговорення результатів роботи.	10 хв	учасники по колу діляться своїми враженнями, думками та головними висновками від заняття.

Прощання «Оплески групі»	згуртування учасників.	5 хв	усі дякують один одному за роботу спільною хвилиною гучних оплесків.
-----------------------------	---------------------------	------	---

Таблиця 3.7

Заняття 5. Техніки конструктивної комунікації та активного слухання

Назва вправи	Мета	Час	Хід проведення
Привітання учасників	налаштуван ня на активну взаємодію.	5 хв	тренер повідомляє тему заняття та пояснює значення конфліктів у міжособистісній взаємодії.
Вправа «Зіпсований телефон»	усвідомленн я труднощів передачі інформації.	15 хв	учасники передають інформацію по ланцюжку один одному, після чого порівнюють фінальний варіант з оригіналом та аналізують причини викривлення тексту.
Міні-лекція «Активне слухання»	ознайомлен ня учасників із техніками ефективног о слухання.	15 хв	тренер знайомить групу з основними прийомами активного слухання та пояснює їхнє значення для розуміння співрозмовника.
Вправа «Я тебе почув»	розвиток навичок активного слухання.	35 хв.	учасники працюють у парах та відпрацьовують техніки уточнення, перефразування та підтримки співрозмовника.

Вправа «Я-повідомлення»	формування навичок конструктивного висловлення власних почуттів.	15 хв.	учасники індивідуально або у парах переформатовують конфліктні «Ти-висловлювання» на конструктивні «Я-повідомлення» за наданим алгоритмом.
Рефлексія	підбиття підсумків.	10 хв	учасники обговорюють результати заняття, ділячись думками про те, які техніки виявилися найкориснішими.
Прощання «Комплімент»	створення позитивного емоційного завершення.	5 хв	учасники по черзі повертаються до сусіда праворуч і роблять йому щирий комплімент за спільну роботу.

Таблиця 3.8

Заняття 6. Емоційний інтелект: управління власним станом та розуміння емоцій партнера

Назва вправи	Мета	Час	Хід проведення
Привітання учасників	налаштування учасників на роботу.	5 хв	тренер повідомляє тему заняття та пояснює значення конфліктів у міжособистісній взаємодії.
Вправа «Емоційний барометр»	усвідомлення власного	15 хв.	учасники оцінюють свій поточний стан за шкалою від 1 до 10 та за бажанням коротко пояснюють свій вибір.

	емоційного стану.		
Вправа «Впізнай емоцію»	розвиток емпатії та розуміння емоцій інших.	25 хв	учасники по черзі за допомогою міміки та жестів демонструють емоцію з картки, а решта групи намагається її відгадати.
Вправа «Контроль емоцій»	формування навичок емоційної саморегуляції.	30 хв	учасники знайомляться з техніками дихання, паузи та самозаспокоєння.
Вправа «Підтримка»	розвиток навичок емоційної підтримки.	10 хв	учасники у парах по черзі діляться вигаданою або реальною турботою, а партнер тренується надавати емоційну підтримку через слова розуміння та прийняття почуттів.
Рефлексія	підбиття підсумків заняття.	10 хв	учасники діляться враженнями від заняття та аналізують, наскільки складно чи легко їм було розпізнавати й контролювати емоції.
Прощання «Теплі слова»	завершення заняття у позитивній атмосфері.	5 хв	учасники передають один одному символічний предмет (або м'яч), висловлюючи приємні слова чи побажання колегам по групі.

Таблиця 3.9

Заняття 7. Відпрацювання навичок переговорного процесу та пошуку компромісу

Назва вправи	Мета	Час	Хід проведення
Привітання учасників	налаштування учасників на роботу.	5 хв	тренер повідомляє тему заняття та пояснює значення конфліктів у міжособистісній взаємодії.
Вправа «Міст порозуміння»	формування навичок співпраці.	20 хв	команди спільно будують частини умовного мосту з підручних матеріалів, узгоджуючи спільні параметри конструкції через обраних переговорників.
Міні-лекція «Переговори та компроміс»	ознайомлення учасників із принципами переговорного процесу.	15 хв	тренер роз'яснює основні етапи ведення переговорів, правила пошуку компромісних рішень та важливість орієнтації на інтереси сторін.
Рольова гра «Переговори»	відпрацювання навичок пошуку компромісу.	40 хв	учасники у групах розігрують конфліктні ситуації та спільно шукають взаємовигідне рішення.
Рефлексія	обговорення результатів роботи.	10 хв	учасники аналізують свій переговорний досвід і обговорюють, які стратегії

			допомогли їм досягти компромісу під час вправ.
Прощання «Долоні підтримки»	згуртування учасників.	5 хв	учасники стають у коло, витягують руки вперед і по ланцюжку передають один одному символічний потиск долонь разом із подякою за партнерство.

Таблиця 3.10

Заняття 8. Підведення підсумків тренінгу

Назва вправи	Мета	Час	Хід проведення
Привітання учасників	створення позитивної атмосфери.	5 хв	тренер повідомляє тему заняття та пояснює значення конфліктів у міжособистісній взаємодії.
Вправа «Мої зміни»	усвідомленн я особистісни х змін учасників.	25 хв	учасники аналізують власні досягнення та зміни, які відбулися під час тренінгу.
Вправа «Лист собі»	формування мотивації до подальшого саморозвитк у.	25 хв	учасники пишуть лист самим собі з побажаннями та планами щодо подальшого розвитку навичок конструктивного спілкування.

Вправа «Теплі слова групі»	завершення групової взаємодії у позитивній атмосфері.	20 хв	кожен учасник висловлює подяку або побажання іншим членам групи.
Підсумкова рефлексія	оцінка результативності тренінгу.	15 хв	учасники відповідають на питання: «Що було для мене найціннішим?», «Які навички я планую використовувати у повсякденному житті?», «Що змінилося у моєму ставленні до конфліктів?»
Прощання «Колективні оплески»	позитивне завершення тренінгової програми.	5 хв	учасники дякують один одному за співпрацю та завершують тренінг оплесками.