

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

На правах рукопису

**РУДНИЦЬКИЙ ОЛЕКСАНДР СТАНІСЛАВОВИЧ
СУТНІСТЬ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ В СТУДЕНТСЬКОМУ
СЕРЕДОВИЩІ**

Спеціальність **053** **«Психологія»**

Освітня програма **Психологія**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня: **магістр**

Науковий керівник

Доктор психологічних наук,

Професор Носенко Е.Л.



РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

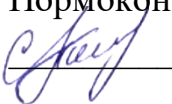
Протокол засідання кафедри психології

№ 7 від 26.12.2024

Завідувач кафедри психології

 Людмила ПРИСНЯКОВА

Нормоконтроль

 Наталія СЕРГІЄНКО

Дніпро 2025

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра психології
Освітній ступінь магістр
Спеціальність 053 Психологія»
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

 Людмила ПРИСНЯКОВА

«24» травня 2024 р

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНІ РОБОТУ
РУДНИЦЬКИЙ ОЛЕКСАНДР СТАНІСЛАВОВИЧ**

1. Тема роботи «Сутність психологічного конфлікту в студентському середовищі».
2. Науковий керівник роботи доктор психологічних наук, професор Носенко Е.Л.
Затверджені наказом вищого навчального закладу від « » 2025 р.
3. Строк подання роботи на кафедру «12» лютого 2025 року
4. Мета кваліфікаційної роботи: визначення кількісних і якісних показників, які свідчать про прояв конфліктних стосунків в студентському середовищі.
5. Завдання кваліфікаційної роботи:
 - 1) Аналіз наукових досліджень по проблемі міжособистісних конфліктів, зокрема в студентському середовищі;
 - 2) Конкретизація типів та видів конфліктної стосунків;
 - 3) Виявлення ситуативних, типологічних, когнітивних та поведінкових складових в конфлікті;
 - 4) Виявлення впливу контролю та емоційності на вибір стратегії поведінки в конфлікті;
 - 5) Підбір методик дослідження які адекватні меті та гіпотезі дослідження;
 - 6) Проведення емпіричного дослідження та аналіз отриманих результатів;

- 7) Розробка колекційної програми по урегулюванню конфліктних стосунків, та шляхи виходу з конфліктної ситуації.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з\п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	Вступ	Жовтень	виконано
2.	I Розділ	Листопад	виконано
3.	II Розділ	Грудень	виконано
4.	III Розділ	Січень	виконано
5.	Робота в цілому	Лютий	виконано

Науковий керівник _____  НОСЕНКО Е.Л.

Здобувач вищої освіти _____  РУДНИЦЬКИЙ О.С.

Дата видачі завдання 13.02.25 р.

АНОТАЦІЯ

Актуальність дослідження полягає в тому, що в сучасному світі йде активна перебудова всіх сфер життя суспільства і великий інтерес представляє проблематика міжособистісних конфліктів. Наростання такого інтересу обумовлено широким поширенням конфліктів у суспільному житті. Конфлікти неминучі в будь-якій соціальній структурі, так як вони є необхідною умовою суспільного розвитку. Кожен прагне досягти поставленої мети, часто не звертаючи уваги на інших, що породжує суперництво і напруженість між людьми. Тому виникає великий інтерес до проблем можливостей і особливостей людської особистості. .

Виходячи з цього, **об'єктом дослідження** є конфліктогенна сфера студентів в цілому.

Предметом дослідження є сутність психологічного конфлікту в студентському середовищі.

Мета дослідження: визначення кількісних і якісних показників, які свідчать про прояв конфліктних стосунків в студентському середовищі.

Мета зумовлює **виконання таких завдань:**

- 7) Аналіз наукових досліджень по проблемі міжособистісних конфліктів, зокрема в студентському середовищі;
- 8) Конкретизація типів та видів конфліктної стосунків;
- 9) Виявлення ситуативних, типологічних, когнітивних та поведінкових складових в конфлікті;
- 10) Виявлення впливу контролю та емоційності на вибір стратегії поведінки в конфлікті;
- 11) Підбір методик дослідження які адекватні меті та гіпотезі дослідження;
- 12) Проведення емпіричного дослідження та аналіз отриманих результатів;
- 13) Розробка колекційної програми по урегулюванню конфліктних стосунків, та шляхи виходу з конфліктної ситуації.

Гіпотеза: припущення про існування залежності поведінки в конфліктній ситуації з індивідуально – типологічними рисами особистості.

. В дослідженні були застосовані наступні **методи та методики дослідження:**

- Теоретичні методи (аналіз і синтез узагальнених літературних джерел).
- Емпіричні методи (бесіда, спостереження, дослідження, діагностика):
 - 1) Тест-опитувальник Г.Айзенка для визначення типу темперамент;
 - 2) Методика «Самооцінка конфліктності»;

- 3) Методика «Визначення індексу групової згуртованості»;
 - 4) Опитувальник Басса - Даркі «Виявлення рівня агресії»;
 - 5) Методика Томаса «Виявлення особистісної схильності до конфліктної поведінки».
- Математико – статистичні методи (математичне очікування та дисперсія).

Практична значимість дослідження полягає в отриманні показників впливу типологічних особливостей на схильність до конфліктної поведінки. Виявлення тенденції (на основі середніх показників) дають змогу екстраполювати прояв та протікання конфлікту в студентському середовищі, попереджувати та управляти конфліктними стосунками. Отримані кількісні показники можуть бути використані психологами для характеристики вікових проявів та проявів в міжособистісних стосунках.

ANNOTATION

The relevance of the study lies in the fact that in the modern world there is an active restructuring of all spheres of social life and the problems of interpersonal conflicts are of great interest. The increase in such interest is due to the widespread occurrence of conflicts in public life. Conflicts are inevitable in any social structure, since they are a necessary condition for social development. Everyone strives to achieve their goals, often without paying attention to others, which creates rivalry and tension between people. Therefore, there is great interest in the problems of the capabilities and characteristics of the human personality.

Based on this, the study **object study** is the conflict-prone sphere of students as a whole.

Study subject is the essence of psychological conflict in the student environment.

Study purpose: to determine quantitative and qualitative indicators indicating the manifestation of conflict relations in the student environment.

The goal determines the **performance of such tasks:**

- 1) Analysis of scientific research on the problem of interpersonal conflicts, in particular among students;
- 2) Specification of types and types of conflict relationships;
- 3) Identification of situational, typological, cognitive and behavioral components in the conflict;
- 4) Identification of the influence of control and emotionality on the choice of behavior strategy in conflict;
- 5) Selection of research methods adequate to the goals and hypothesis of the study;
- 6) conducting empirical research and analyzing the results obtained;
- 7) Development of a collection program for resolving conflict relations and ways out of a conflict situation.

Hypothesis: assumption about the existence of a relationship between behavior in a conflict situation and individual typological personality traits.

The following **research methods and techniques** were used in the study:

- Theoretical methods (analysis and synthesis of generalized literary sources).
- Empirical methods (conversation, observation, research, diagnosis):
 - 1) Test questionnaire by G. Aizenko to determine the type of temperament;
 - 2) Methodology "Self-assessment of conflict";
 - 3) Methodology "Determination of the index of group cohesion";
 - 4) Bass–Darkey Questionnaire "Detection of Level of Aggression";
 - 5) Thomas's method "Detecting a personal tendency to conflict behavior."
- Mathematical and statistical methods (mathematical expectation and variance)

The practical significance of the study is to obtain indicators of the influence of typological features on the tendency to conflict behavior. Identification of trends (based on average indicators) allows us to extrapolate the manifestation and course of conflict in the student environment, to prevent and manage conflict relations. The obtained quantitative indicators can be used by psychologists to characterize age-related manifestations and manifestations in interpersonal relationships.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ПРОБЛЕМА КОНФЛІКТУ В ДОСЛІДЖЕННЯХ ВІТЧИЗНЯНИХ ТА ЗАРУБІЖНИХ ПСИХОЛОГІВ.....	11
1.1. Базові категорії, поняття та їх еволюція.....	11
1.2. Типологія конфлікту.....	24
1.3. Причини виникнення конфлікту.....	41
РОЗДІЛ 2 ХАРАКТЕРИСТИКА СТУДЕНСЬКОЇ ГРУПИ, ЯК РІЗНОВИДУ МАЛОЇ ГРУПИ.....	62
2.1. Мала група, характеристика та еволюція.....	62
2.2. Студентська група, та її розвиток.....	73 - 84
2.3. Особливості вікового розвитку студента.....	84 - 94
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСІВ СПІЛКУВАННЯ ТА ВЗАЄМОДІЇ, ЯКІ ВПЛИВАЮТЬ НА КОНФЛІКТНІСТЬ.....	96 - 158
3.1. Методики та методи емпіричного дослідження.....	96 - 98
3.2. Характеристика учасників дослідження.....	98 - 104
3.3. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.	104 - 144
3.4. Кореляційний аналіз результатів дослідження.....	144 - 156
РОЗДІЛ 4 ПРОГРАМА КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ У СТУДЕНСЬКИХ ГРУПАХ.....	155-162
5.1. Заняття для проведення корекції конфліктної поведінки у студентському середовищі.....	
ВИСНОВКИ.....	162-163
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ДЖЕРЕЛ.....	164.

ВСТУП

Актуальність дослідження полягає в тому, що в сучасному світі йде активна перебудова всіх сфер життя суспільства і великий інтерес представляє проблематика міжособистісних конфліктів. Наростання такого інтересу обумовлено широким поширенням конфліктів у суспільному житті. Конфлікти неминучі в будь-якій соціальній структурі, так як вони є необхідною умовою суспільного розвитку. Кожен прагне досягти поставленої мети, часто не звертаючи уваги на інших, що породжує суперництво і напруженість між людьми. Тому виникає великий інтерес до проблем можливостей і особливостей людської особистості.

Поняття конфлікту належить як буденній свідомості, так і науці, що наділяє його своїм специфічним змістом. Напевно кожна людина розуміє, що таке конфлікт, але від цього визначення його змісту не стає простішим. В буденній мові поняття «конфлікт» використовується для широкого кола явищ – від озброєних сутичок і протистояння різних соціальних груп до колективних чи сімейних сварок. Ми називаємо конфліктом військові дії, дискусії у парламенті, сутички внутрішніх мотивів, боротьбу власних бажань та багато іншого.

Слово «конфлікт» походить від латинського (*conflictus* – зіткнення). Аналіз визначень конфлікту, що були прийняті в різних сучасних неспеціальних енциклопедіях, виявляє їх подібність. Загалом, зміст поняття конфлікту розкривається через наступні значення:

1. Стан відкритої, довгої боротьби, війни;
2. Стан дисгармонії у відношеннях між людьми, ідеями чи інтересами;
3. Психічна боротьба, що виникла як результат одночасного функціонування імпульсів бажань чи тенденцій, що взаємно виключають один одного;
4. Протистояння характерів чи сил у літературному чи сценічному творі, в особливості головна опозиція, на якій будується сюжет.

Поняття конфлікту почало мати статус терміна дуже пізно. Так, у виданому на початку століття відомому трьохтомному «Словнику психології та філософії» під редакцією Дж. Болдуїна приводиться тільки поняття «конфлікт законів». В подальшому проблемне поле поняття конфлікту інтенсивно збільшується. Наприклад, в «Соціологічному словнику», що вийшов у ФРГ у період розвитку конфліктології, терміном «конфлікт» позначалися парламентські дискусії і громадянська війна, мирні переговори і страйки, психічні захворювання.

В психології поняття конфлікту також застосовується недостатньо широко. Наприклад, конфлікт використовують для опису поведінки груп, що протистоять одна одній, суперництва між індивідами та суб'єктивної невизначеності індивіда. Аналіз матеріалів першої вітчизняної психологічної конференції по конфліктології показує, що конфліктом називають міжособистісні та внутрішньоособистісні проблеми, переживання і кризові явища.

Поняття конфлікту сьогодні не належить якійсь одній визначеній області науки чи практики. У міждисциплінарному огляді робіт по дослідженню конфліктів А.Я. Анцуповим та А.І. Шипіловим виділяються одинадцять областей наукового знання, які так чи інакше вивчають конфлікти: психологія, соціологія, політологія, історія, філософія, педагогіка та інші.

Поряд із буденним визначенням конфліктів постають також і наукові, що більш точно передають зміст цього поняття. Один із можливих варіантів визначення конфлікту полягає в його філософському розумінні, у відповідності з яким він описується як «крайній випадок загострення протиріч» (філософська енциклопедія, 1964 р.). Тоді, наприклад, соціальний конфлікт може бути визначений як «крайній випадок загострення соціальних протиріч», що виражається у зіткненні різних соціальних спільнот – класів, націй, держав, соціальних груп, соціальних інститутів. А.Г. Здравомислов автор найбільш фундаментальної вітчизняної монографії по проблемам соціології конфліктів, зазначає, що «конфлікт – це найважливіша сторона взаємодії людей в

суспільстві, своєрідна клітина соціального буття. Це форма відношень між потенційними та актуальним суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена протилежними цінностями і нормами, інтересами і потребами».

Р. Дарендорф, найбільш відомий західний дослідник соціального конфлікту, визначає його як «будь – яке відношення між елементами, які можна описати через об'єктивні чи суб'єктивні протилежності. А.Я. Анцупов і А.І. Шипілов пропонують наступне визначення: «Під конфліктом розуміють найбільш гострий спосіб вирішення значущих протиріч, що виникають у процесі взаємодії полягають у протидії суб'єктів конфлікту, що супроводжується негативним емоціями та переживаннями». [1] Б.І. Хасан, один із відомих вітчизняних дослідників конфлікту, пропонує наступне визначення: «Конфлікт – це така характеристика взаємодії, в якій дії, що не можуть існувати в незмінному виді, взаємно детермінують і взаємозамінюють одна одну, потребуючи для цього спеціальної організації. Разом із тим будь – який конфлікт являє собою протиріччя, що актуалізувалося, тобто втілені у взаємодії цінності, установки, мотиви, що протистоять одна одній». [2]

Розумінню природи конфліктів сприяє їх класифікація, що спирається на соціально – психологічні ознаки. Загалом класифікація визначає та впорядковує накопичені емпіричні факти та відіграє важливу роль у розв'язанні конфліктних ситуацій. Класифікацією конфліктів займалися такі дослідники як: А.Єршов, М. Дойч, Н. Гришина та інші. Також однією з численних характеристик конфліктів є його структурні та динамічні характеристики. До структурних компонентів конфлікту відноситься: сторони конфлікту, умови конфлікту, предмет конфлікту, дії учасників конфлікту та результат конфлікту.

Однією зі складових конфліктної ситуації є її образ - те, як сприймають один одного і ситуацію учасники конфліктної взаємодії. Власне уявлення про конфлікт і способи його вирішення справляє визначальний вплив на спілкування студентів, оскільки людина реагує не на реальність, а на те, як він її собі уявляє. Проблема спілкування відноситься до числа найважливіших для студента в сфері життєдіяльності. Усі психологи єдині у визнанні значення спілкування у

формуванні особистості у юнацькому віці. Від того, як буде складатися спілкування, залежить формування майбутньої особистості. Тому вивчення проблем спілкування стає дуже актуальним. Її актуальність різко зростає на даному етапі розвитку суспільства, коли йде різка зміна соціальних відносин, характеру особистісних взаємодій, моральних норм, цінностей і т.д.

Виходячи з цього, **об'єктом дослідження** є конфліктогенна сфера студентів в цілому.

Предметом дослідження є сутність психологічного конфлікту в студентському середовищі.

Мета дослідження: визначення кількісних і якісних показників, які свідчать про прояв конфліктних стосунків в студентському середовищі.

Мета зумовлює виконання таких **завдань**:

- 14) Аналіз наукових досліджень по проблемі міжособистісних конфліктів, зокрема в студентському середовищі;
- 15) Конкретизація типів та видів конфліктних стосунків;
- 16) Виявлення ситуативних, типологічних, когнітивних та поведінкових складових в конфлікті;
- 17) Виявлення впливу контролю та емоційності на вибір стратегії поведінки в конфлікті;
- 18) Підбір методик дослідження які адекватні меті та гіпотезі дослідження;
- 19) Проведення емпіричного дослідження та аналіз отриманих результатів;
- 20) Розробка колекційної програми по урегулюванню конфліктних стосунків, та шляхи виходу з конфліктної ситуації.

Гіпотеза: припущення про існування залежності поведінки в конфліктній ситуації з індивідуально – типологічними рисами особистості.

Базою дослідження стали студенти вищого навчального закладу ДФ ВМУРоЛ «Україна» та Придніпровського енергобудівного технікуму кількістю 50 осіб; віком від 18 до 22 років; із них 19 хлопців та 31 дівчина. В дослідженні були застосовані наступні **методи та методики дослідження**:

- Теоретичні методи (аналіз і синтез узагальнених літературних джерел).

- Емпіричні методи (бесіда, спостереження, дослідження, діагностика):
 - 1) Тест-опитувальник Г. Айзенка для визначення типу темперамент;
 - 2) Методика «Самооцінка конфліктності»;
 - 3) Методика «Визначення індексу групової згуртованості»;
 - 4) Опитувальник Басса - Даркі «Виявлення рівня агресії»;
 - 5) Методика Томаса «Виявлення особистісної схильності до конфліктної поведінки».
- Математико – статистичні методи (математичне очікування та дисперсія).

Практична значимість дослідження полягає в отриманні показників впливу типологічних особливостей на схильність до конфліктної поведінки. Виявлення тенденції (на основі середніх показників) дають змогу екстраполювати прояв та протікання конфлікту в студентському середовищі, попереджувати та управляти конфліктними стосунками. Отримані кількісні показники можуть бути використані психологами для характеристики вікових проявів та проявів в міжособистісних стосунках.

Структура роботи: робота складається із вступу, трьох розділів – двох теоретичних та одного емпіричного, висновків, рекомендацій у вигляді корекційних заходів та списку літературних джерел.

Робота викладена на 181 сторінці, список літератури містить 60 літературних джерел. В роботі присутні 9 таблиць, та 55 малюнків.

РОЗДІЛ 1

ПРОБЛЕМА КОНФЛІКТУ В ДОСЛІДЖЕННЯХ ВІТЧИЗНЯНИХ ТА ЗАРУБІЖНИХ ПСИХОЛОГІВ

1.1. Основні поняття конфлікту

Проблема конфлікту є однією з актуальних оскільки суспільні процеси, явища, все наше суспільне життя пов'язане з даною проблемою. Конфлікт (від лат. зіткнення) - зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії.

У суспільстві, впродовж всієї історії, ставлення до конфліктів було двояким. Одні в ньому зацікавлені, щоб зміцнити власні позиції і реалізувати власні інтереси. Інші - задля збереження й утримання відповідних власних позицій - в конфлікті не зацікавлені. Джерела дослідження проблеми конфлікту сягають глибокої давнини. Стародавні китайські філософи вбачали у ньому джерело розвитку природи та суспільства. Мислителі античності досліджували природу протилежності, суперечності. Відомий англійський економіст А. Сміт розглядав конфлікт як рушійну силу розвитку суспільства. Фундатори марксизму джерелом конфлікту вважали соціальну нерівність і вбачали у ньому наріжний камінь у теорії класової боротьби. Більшість мислителів того часу виходила з того, що конфлікт - це реальність, неминуче явище в житті суспільства і стимул соціального розвитку. З цих позицій виходили і М. Вебер, Г. Гумплович, Г. Зіммель та інші мислителі. Г. Зіммель, наприклад, вбачав у конфлікті «соціалізуючу систему, котра здатна об'єднати антагоністичні сторони».

З середини ХХ ст. в соціології сформувався напрям, який всебічно і глибоко досліджував проблему соціальних конфліктів (Р.Г. Дарендорф, Л.А. Козер, К. Боулдінг). Так, німецький соціолог Р.Г. Дарендорф створив теорію конфліктної моделі суспільства, виходячи з того, що будь-яке суспільство постійно піддається соціальним змінам, внаслідок чого кожного разу відчуває

соціальні конфлікти. Він дослідив причини конфліктів і етапи їх розвитку, в основу чого поклав конфлікт інтересів. Р.Г. Дарендорф виходив з того, що соціальна нерівність і породжені нею соціальні протиріччя створюють соціальну напруженість та конфліктні ситуації. Інтереси суб'єктів безпосередньо впливають на формування конфлікту, тому, щоб зрозуміти його природу, необхідно, передусім, зрозуміти природу інтересу і способи усвідомлення суб'єктом конфлікту. Американський соціолог Л.А. Козер під соціальним конфліктом розуміє боротьбу за цінності та претензії на певний статус, владу і ресурси: свої ідеї він об'єднав в теорію позитивно-функціонального конфлікту.

Про можливість та необхідність регулювання соціального конфлікту писав і американський соціолог К. Боулдінг (загальна теорія конфлікту). В цілому західні соціологи багато зробили у вивченні соціальних конфліктів. Соціологічний напрям у теорії конфлікту умовно можна поділити на біологічний, психологічний та суто соціологічний підходи. Найбільш контрастно біологічні тенденції виявлялися у соціології О. Конта, Г. Спенсера, П. Лілієнфельда, А. Шефле, основною ідеєю яких було те, що головним регулятором життя виступає закон боротьби за існування. Закони міжвидової боротьби, природного відбору та боротьби за існування як фактори розвитку людського суспільства розглядаються і в концепціях У. Беджгота, Л. Гумпловича та ін.

Психологічні теорії конфлікту - це в основному різноманітні інтерпретації інстинкту агресивності, що обґрунтовані і подані Г. Лебоном, У. Мак - Дугалом, З. Фрейдом.

У самому загальному сенсі під конфліктом розуміють зіткнення різних, як суб'єктивних, так і об'єктивних тенденцій у мотивах, відносинах, діях і поведінці особистостей, груп та інших об'єднань. Конфлікти неминучі і необхідні через діалектичну єдність загального, особливого і одиничного; як конкретне вираження загального закону єдності загального, особливого і одиничного; як конкретне вираження загального закону єдності і боротьби протилежностей; як рушійна сила розвитку особистості, суспільства. Конфлікти не обов'язково

антагоністичні, коли партнери стають супротивниками. Згідно думки, що розвивається Б. Гурнеєм, конфлікти можуть відбуватися в рамках співробітництва, суперництва учасників спілкування при їх об'єднанні спільними цілями, інтересами. Для виникнення конфлікту досить розбіжності точок зору з важливих питань, неможливості задовольнити різні потреби, запити одночасно.

В даний час у вітчизняній психологічній науці помітно зріс інтерес до проблеми міжособистісного конфлікту, йде накопичення емпіричних даних, на основі яких формується понятійний апарат досліджуваного явища. На частку міжособистісного конфлікту припадає найбільший відсоток з усіх психологічних публікацій, присвячених конфлікту (А.Я. Анцупов, А.І. Шепілов, 1992).

В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що включає або суперечливі позиції сторін з якогось приводу, або протилежні цілі чи засоби їх досягнення в даних обставинах, або розбіжність інтересів, бажань, потягів опонентів. Конфліктна ситуація, таким чином, містить суб'єкт можливого конфлікту і його об'єкт. Однак, щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, коли одна із сторін починає діяти, ущемляючи інтереси іншої сторони. Якщо протилежна сторона відповідає тим же, то конфлікт з потенційного переходить в актуальний.

Щоб відрізнити конфлікт від конфліктної ситуації, необхідно запам'ятати таку "формулу":

$$\text{Конфлікт} = \text{Проблема} + \text{Конфліктна ситуація} + \text{Учасники конфлікту} + \text{Інцидент.}$$

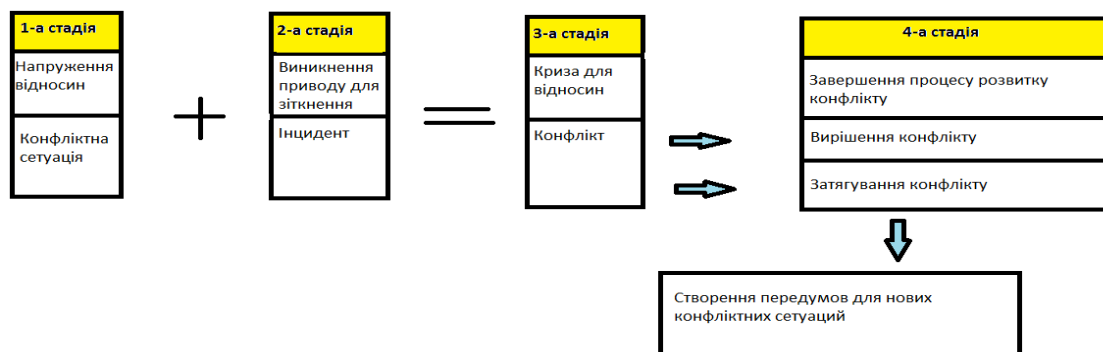


Рисунок. 1.1 - Процес розвитку конфлікту

• Інцидент - це дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, що провокують різке загострення протиріч і початок боротьби між ними. Інцидент може бути:

- 1) Інцидент конфліктний - це епізод, зав'язка конфлікту, ситуація взаємодії, при якій відбувається зіткнення інтересів або цілей учасників. Саме з цього епізоду конфлікт стає для опонентів реальністю, в цей момент відбувається усвідомлення власної відсутності в конфлікт;
- 2) Інцидент інформаційний - подія, яка допомогла хоча б одній з взаємодіючих (прямо або побічно) суб'єктів усвідомити відмінність (повне або часткове) його інтересів і позиції від інтересів і позиції інших учасників взаємодії;
- 3) Інцидент діяльнісний - привід для оголошення (афішування) конфронтаційних дій, пов'язаних з відмінністю інтересів і позицій. За С.М. Ємельяновим - це збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

Інцидент може бути спровокованим, але частіше він є спонтанним, тобто це остання крапля, яка переповнила чашу терпіння, тут людина дізнається про межі своєї толерантності. Він також може бути прихованим (що проходить на рівні емоційних переживань і не проявляється зовні) або відкритим (проявляється зовні є серією певних дій).

Інцидент демонструє учасникам наявність проблеми, суть якої їм може бути і неясна, але наявність якої усвідомлюється. Конфлікт, що розпочався з інциденту, може ним і закінчитися. В одних випадках так відбувається тому, що

сторони конфлікту розлучаються, щоб більше не зустрічатися, а в інших випадках конфлікт вичерпується інцидентом, оскільки опонентам вдається під час інциденту вирішити всі проблеми.

- Учасники конфліктної ситуації - це суб'єкт (особа, група, організація, держава), безпосередньо залучений у всі фази спору.

- Конфліктна ситуація - це ситуація прихованого або відкритого протистояння двох або кількох сторін учасників, кожен з яких має свої цілі, мотиви, засоби або способи вирішення проблеми, що має особисту значущість для кожного з її учасників.

В залежності від того, який внесок вносить сама зовнішня ситуація у виникнення конфліктів і яку роль відіграють у цьому суб'єктивні фактори, що всі конфлікти можна умовно розташувати в наступному континіумі.

На одному його полюсі будуть перебувати конфлікти, викликані виключно зовнішніми причинами: ситуація об'єктивно виявляється настільки конфліктогенна, що індивідуальні особливості суб'єктів фактично не мають значення, і ситуація викликає у них однакову реакцію. Теоретично можна допустити, що всі суб'єкти будуть сприймати цю ситуацію як конфліктну. На протилежному полюсі, навпаки, будуть розташовуватися конфліктні ситуації, викликані виключно суб'єктивними факторами: самі по собі вони не містять ніякого конфліктогенного початку, але породжені суб'єктивної схильністю людей бачити в таких ситуаціях конфлікт. Чим ближче до "ситуаційного" полюсу, тим більше конфлікти викликаються факторами самої ситуації і тим меншу роль відіграють індивідуальні особливості суб'єктів. І навпаки, чим ближче до "особистісного" полюсу, тим більшого значення набуває "людський" фактор і меншу - об'єктивні особливості ситуації.

- І, нарешті, конфлікт - це процес різкого загострення протиріч і боротьби двох чи більше сторін-учасників в вирішенні проблеми, що має особисту значущість для кожного з її учасників.

У сучасній психології при аналізі конфліктів виділяють чотири основних категорії: структуру конфлікту, динаміку конфлікту, функції конфлікту, типологію конфліктів. Розглянемо кожну з категорій більш докладно.

Структура конфлікту. Існує різне розуміння структури конфлікту. Так виділяються наступні поняття: сторони (учасники) конфлікту, умови його протікання, образи ситуації, можливі дії учасників, наслідки конфліктних дій.

Аналізуючи сторони конфлікту, можна виділити чотири типи конфлікту: внутрішньоособистісний, міжособистісний, особистісно-груповий, міжгруповий. (Більш детально типи та види конфлікту ми розглянемо в параграфі 1.2. Типологія конфлікту).

Характер будь-якої розбіжності істотно визначається зовнішнім середовищем, в якій виникає конфлікт. Вкажемо на три найважливіші умови протікання конфлікту:

- просторово - тимчасові: місце здійснення протиріччя і час, протягом якого воно має бути вирішено;
- соціально - психологічні: клімат в конфліктуючої групі, тип і рівень спілкування;
- соціальні: залученість в суперечність інтересів різних соціальних груп (статевих, сімейних, професійних, етнічних і національних).

Своєрідною наступною ланкою між характеристиками учасників конфлікту та умовами його протікання, з одного боку, і конфліктною поведінкою з іншого, виступають образи конфліктної ситуації - ідеальні своєрідні карти, які включають наступні елементи: представлення учасників протиріччя про себе; уявлення учасників конфлікту про протилежну сторону; подання конфліктуючих сторін про середовище й умови, в яких протікає конфлікт.

Аналіз образів конфліктної ситуації визначається двома обставинами:

- Саме образи, а не реальність протиріччя безпосередньо визначає конфліктну поведінку;

• Існує реальний і ефективний засіб вирішення конфлікту за рахунок зміни цих образів, яке здійснюється за допомогою зовнішнього впливу на учасників конфлікту.

В основі класифікації конфліктних дій лежать наступні підстави: характер дій (наступальна, оборонна і нейтральне), ступінь активності в їх здійсненні (активні і пасивні, ініціюють і відповідь), спрямованість цих дій (на опонента, до третіх осіб, на самого себе). Будь-яка конфліктна дія може мати чотири основні результати: повне або часткове підпорядкування одного іншому, компроміс, переривання конфліктних дій та інтеграція.

У психологічній структурі конфліктів виділяється кілька компонентів:

- 1) Пізнавальні компоненти. Взаємне сприйняття особливостей кожної з конфліктуючих сторін; інтелектуальні здібності переробки інформації та прийняття рішення, ступінь включення особистості в конфліктну ситуацію на різних етапах її розвитку; рівень самоконтролю учасників конфлікту; досвід роботи з людьми і професійна підготовленість; самосвідомість, саморозуміння і об'єктивність в оцінці своїх можливостей.
- 2) Емоційні компоненти являють собою сукупність переживань її учасників.
- 3) Вольові компоненти виявляються як сукупність зусиль, спрямованих на подолання розбіжностей і інших труднощів, виникають в результаті протиборства сторін, і на досягнення цілей, переслідуваних учасниками конфлікту.
- 4) Мотиваційні компоненти конфлікту утворюють його ядро і характеризують його сутність розбіжності позицій учасників протиборства.

Крім того, в структуру конфлікту включають і предмет конфлікту, під яким розуміється все те, з приводу чого виникло протиборство.

Предмет конфлікту характеризується наступними особливостями:

- Він може бути як матеріальним, так і психологічним;
- Він завжди досить значимий для учасників конфлікту, хоча ця значущість може бути чисто ситуативною;

- З практичної точки зору подолання значних труднощів при визначенні предмета в реальному конфлікті зазвичай виправдовується і компенсується можливістю відносно точно спрогнозувати поведінку протиборчої сторони, так як предмет конфлікту є одним з факторів, що визначають цю поведінку.

Динаміка конфлікту. У динаміці конфлікту, тобто його реалізації як процесу, виділяють сім стадій його розвитку:

- Предконфліктна стадія;
- Стадія, пов'язана з виникненням об'єктивної конфліктної ситуації;
- Інтелектуальний етап розвитку;
- Критичний етап розвитку;
- Спад напруженості у протидії;
- Зіставлення офіційних і неофіційних оцінок поведінки;
- Вирішення конфліктної ситуації, або вихід з неї однієї з сторін.

Функції конфлікту. Зазвичай виділяють дві функції конфліктів: деструктивну та конструктивну. При визначенні функцій реального конфлікту необхідний конкретний підхід, оскільки один і той самий конфлікт може бути деструктивним в одному відношенні та конструктивним в іншому, грати негативну роль на одному етапі розвитку, в одних конкретних обставинах і позитивну-на іншому етапі, в іншій ситуації.

Конструктивним конфлікт буває тоді, коли опоненти не виходять за рамки етичних норм, ділових відносин і розумних аргументів. Дозвіл такого конфлікту призводить до розвитку відносин між людьми та розвитку групи (згідно з одним із законів діалектики, стверджують, що боротьба протилежностей - джерело розвитку). Позитивне вирішення конструктивного конфлікту - це насамперед усунення недоліків, причин, що до нього призвели. А оскільки ці причини об'єктивні (несприятливі умови праці, недосконала система оплати праці, недоліки організації праці, неритмічність роботи, понаднормові роботи, невідповідність прав і обов'язків, низький рівень трудової дисципліни), що відображають недосконалість організації управління, то усунення їх означає удосконалення самої організації.

Деструктивний конфлікт виникає в двох випадках: коли одна з сторін наполегливо і жорстоко наполягає на своїй позиції і не бажає враховувати інтереси іншої сторони; коли один з опонентів вдається до морально засуджуваних методів боротьби, прагне психологічно придушити партнера, принижуючи його. Деструктивні конфлікти породжуються найчастіше суб'єктивними причинами, до яких відносяться неправильні дії керівника й підлеглих, а також психологічна несумісність окремих людей.

Динаміка конфлікту. Розглядаючи конфлікт як соціально-психологічне явище необхідно ґрунтуватися на його динамічній характеристиці. Аналіз літератури дозволяє виділити чотири стадії розвитку конфлікту (Р. Рамель, А. К. Зайцев, А. Р. Ковальов, В. В. Бойко та інші):

1. Зародження конфлікту. На цій стадії відбувається виникнення конфліктної ситуації. Ця ситуація не відразу розпізнається людьми, тому її можна назвати «стадією потенційного конфлікту». Тут непомітно для зовнішнього спостереження виникають відмінності в диспозиціях, цінності, обставин, плани, які утворюють потенційні протистояння. В умовному вигляді це може представлятися так: сторони А і Б виявляються учасниками конфлікту, А якщо прагнення до досягнення певного стану, цілі, потреби об'єктивно перешкоджає досягненню Б бажаного їм стану і навпаки.

2. Усвідомлення конфлікту. Об'єктивна реальність сприймається як конфліктна. Протиріччя стають усвідомленими і протилежна сторона відповідає реальною поведінкою, тобто конфлікт стає реальністю. Для того щоб конфлікт був усвідомлений, необхідний інцидент. Інцидент являє собою перше зіткнення сторін, спробу з допомогою сили вирішити проблему на свою користь, утискаючи інтерес іншої сторони. Якщо задіяних однієї зі сторін ресурсів достатньо для переваги співвідношення сил на свою користь, то конфлікт може бути завершено на стадії інциденту. Існує кілька варіантів відповідності між об'єктивним значенням конфліктної ситуації, та її суб'єктивним сприйняттям кожною стороною взаємодії:

- адекватно зрозумілий конфлікт. Тут очевидна об'єктивна конфліктна ситуація, і сторони правильно її розуміють;
- неадекватно зрозумілий конфлікт. В цьому випадку об'єктивна конфліктна ситуація теж є, і сторони сприймають її як таку, але з тими або іншими відхиленнями від реального стану речей;
- незрозумілий конфлікт. Об'єктивна конфліктна ситуація існує, але вона не сприймається як така потенційними опонентами;
- помилковий конфлікт. Об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої відносини як конфліктні.

3. Перехід до конфліктної поведінки. Після того як конфлікт усвідомлений, сторони переходять до конфліктної поведінки, яка спрямована на блокування досягнень протилежної сторони, її прагнень, цілей, намірів. Тут можлива ескалація конфлікту, яка полягає в різкій «інтенсифікації» боротьби опонентів. Важливо те, що сторони самі повинні усвідомлювати свою поведінку як конфліктну. При переході конфлікту з потенційного в актуальний він може розвиватися як прямий або опосередкований, конструктивний або неконструктивний. Неконструктивний міжособистісний конфлікт виникає тоді, коли один з опонентів вдається до морально засуджуваних методів боротьби, прагне придушити партнера, дискредитує і принижує його в очах оточуючих. Така поведінка партнера по взаємодії найчастіше викликає опір і ескалацію конфлікту. Конструктивним ж міжособистісним конфліктом є той, при якому опоненти не виходять за рамки ділових аргументів, відносин і не стосуються особи протилежної сторони. Р. Блейк і Дж. Моутон виділили п'ять стратегій поведінки в конфліктній ситуації:

- Співробітництво. Поведінка, спрямоване на пошук рішення, що задовольняє інтереси всіх сторін;
- Компроміс. Поведінка, спрямоване на врегулювання розбіжностей шляхом взаємних поступок;
- Уникання. Полягає в прагненні вийти з конфліктної ситуації, не вирішуючи її, не поступаючись свого, але і не наполягаючи на своєму;

- Пристосування. У поведінці спостерігається тенденція згладжувати протиріччя на шкоду власним інтересам.

4. Вирішення конфлікту. Своє вирішення, конфліктна взаємодія отримує як за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації, так і за рахунок перетворення уявлень про нього у опонентів (Л.О. Петровська). Вирішення може бути частковим (конфліктні дії виключаються, але залишається спонукання до конфлікту) та повним (конфлікт усувається як на рівні зовнішнього поведінки, так і на рівні внутрішніх спонукань, як на суб'єктивному, так і на об'єктивному рівнях). Отже, можливі такі варіанти вирішення конфлікту:

- 1) повне вирішення на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад: просторове або соціальне розведення сторін, надання їм дефіцитних ресурсів, відсутність яких призвела до конфлікту;
- 2) часткове вирішення на об'єктивному рівні за рахунок перетворення конфліктної ситуації в напрямку створення незацікавленість у конфліктних діях;
- 3) повне вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок кардинальної зміни образів конфліктної ситуації;
- 4) часткове вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок обмеженого, але достатньої для тимчасового припинення протиріччя, зміни образів конфліктної ситуації.

Головні передумови для врегулювання конфлікту наступні: конфліктуючі сторони повинні бути самі по собі організовані; кожна з конфліктуючих сторін повинна бути готова визнати законність вимог іншої сторони і прийняти результат врегулювання конфлікту, навіть якщо він виявився поза її інтересів та конфліктуючі сторони повинні належати до однієї соціальної спільності.

Говорячи про конфліктні взаємодії, про його характеристику й специфіку, не треба забувати, що, в кінцевому рахунку, головною дійовою особою є конкретна особистість. Увагу на особистісні причини конфлікту звертають автори, що займаються вивченням причин неврозів: З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, В.М. Мясіщев, А.І. Захаров, Д.Б. Карвасарський та інші.

Модель процесу конфлікту. Вивчення конфліктів показує, що значна їх частина виникає без бажання їх учасників. Відбувається це через особливості нашої психіки. Головну роль у виникненні конфліктів відіграють так звані конфліктогени.

Конфліктогенами називають слова, дії (або бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту. Слово «можуть» є тут ключовим. Воно розкриває причину небезпеки, яку являють собою конфліктогени. Те, що вони не завжди призводять до конфлікту, зменшує пильність по відношенню до них. Бездіяльність є конфліктогеном тоді, коли потрібна дія, а її немає. Наприклад, черга покупців є конфліктогеном, бо означає бездіяльність людей, які мають намір діяти - здійснювати покупки.

Закономірність: ескалації конфліктогенів. На конфліктоген в нашу адресу, ми прагнемо відповісти сильнішим конфліктогеном (рис. 1.2.).

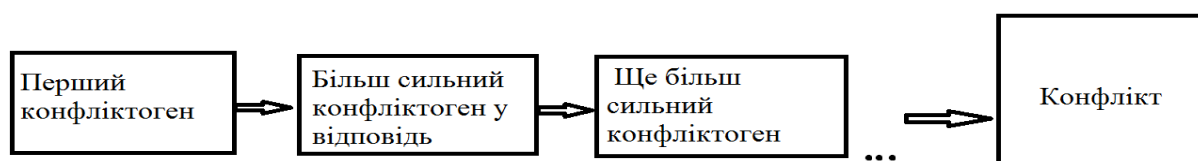


Рисунок 1.2 - Модель А виникнення конфлікту.

Це одна з трьох моделей, з якої народжуються конфлікти. Дана модель допомагає зрозуміти, чому безліч конфліктів виникає мимовільно, без всякого бажання тих, хто став їх мимовільними учасниками. Перший конфліктоген часто є результатом збігу обставин, а далі вступає в дію ескалації конфліктогенів.

Модель А виникнення конфліктів стає більш змістовною, коли відомо, що може послужити конфліктогеном. Всі відомі нам конфліктогени можна віднести до одного з чотирьох типів: прагнення до переваги; прояви агресивності; прояви егоїзму та несприятливий збіг обставин.

Спільним для перших трьох типів є те, що конфліктогени являють собою прояви, спрямовані на вирішення психологічних проблем індивіда або на

досягнення їм якихось цілей (психологічних чи корисливих). Найбільш поширеними видами конфліктогенів є:

- 1) Прагнення до переваги;
- 2) Прояви агресивності бувають двох видів;
- 3) Прояви егоїзму; зокрема до таких належать обман або спроба обману, перекладання відповідальності на іншого, позичання грошей;
- 4) Неприятливий збіг обставин, зумовлених об'єктивними, незалежними від індивідів факторами.

Формула конфлікту в моделі Б виглядає наступним чином:

$$\text{Конфліктна ситуація} + \text{Інцидент} = \text{Конфлікт}$$

У цій та наступній формулі вхідні в них складові мають наступний зміст:

- конфліктна ситуація - це накопичені протиріччя, складові першопричину конфлікту;
- інцидент - це збіг обставин, що є приводом для конфлікту;
- конфлікт - це відкрите протистояння як наслідок взаємовиключних інтересів і позицій.

З визначень видно, що конфліктна ситуація та інцидент незалежні один від одного, тобто жодна з них не є наслідком або проявом іншого. Формула моделі Б дозволяє сформулювати критерій дозволу конфлікту: Вирішити конфлікт – означає усунути конфліктну ситуацію або вичерпати інцидент.

На жаль, на практиці у багатьох випадках справа обмежується лише вичерпанням інциденту. Формула конфлікту показує: щоб уникнути конфлікту, коли конфліктну ситуацію усунути неможливо, слід проявити максимальну обережність, не створювати інциденту. І в цьому дуже знадобиться наведені вище види конфліктогенів. Адже інцидент (за визначенням) також є конфліктогеном.

Третя структурна формула конфлікту полягає в наступному: Сума двох (або більше) конфліктних ситуацій призводить до конфлікту. Згідно з цією формулою вирішити конфлікт - означає усунути кожен з конфліктних ситуацій.

Таким чином, аналізуючи вище викладений матеріал ми можемо зазначити що, в сучасних умовах, коли спілкування людей стає більш інтенсивним і напруженим, зростає роль науки щодо подолання конфліктів - конфліктології.

Конфліктологія включає в себе вивчення виникнення, розвитку і протікання різних конфліктів: від конфліктів в абстрактних системах до конфліктів між соціальними групами і окремими людьми.

Розглянувши більш детально основні поняття конфлікту ми можемо зауважити що, у науковій літературі немає єдиного загальновизнаного визначення поняття "конфлікт". В основі визначень цього поняття досить часто використовується розуміння конфлікту як зіткнення, викликаного розбіжністю установок, цілей і способів дії по відношенню до конкретного предмету або ситуації.

1.2. Типологія конфлікту

Відомо, що проблема класифікації (типології) виникає в багатьох науках. В конфліктології дуже істотна різноманітність критеріїв, застосованих при типології конфліктів. Оцінюючи праці багатьох вчених, доводиться констатувати той факт, що сталася відмова від пошуку єдиної типології конфлікту, що передбачає визнання багатьох типологій. Мова піде про конфлікти, що виникають у процесі людської діяльності і поведінки людей.

Розглянемо деякі варіанти:

Н. Смелзер (професор Каліфорнійського університету в Берклі, віце-президент Міжнародної соціологічної асоціації) виділяє три види конфліктів, пов'язаних з розвитком культури:

- 1) аномію (термін введений Емілем Дюркгеймом), тобто порушення єдності культури у зв'язку з відсутністю ясно сформульованих соціальних норм;
- 2) культурне запізнювання (термін введений Уільямом Огборном), коли зміни в матеріальному житті суспільства випереджають трансформацію нематеріальної культури;
- 3) чужий вплив, коли безліч протилежних елементів культури гальмує процес національної інтеграції в суспільстві.

В основу даної класифікації покладена основа життєдіяльності - культура. А.Г. Здравомислов, аналізуючи конфлікти на макрорівні, виділяє дві групи конфліктів: між новими і старими порядками та конфлікти з приводу способу становлення і реального змісту нових відносин. [3] В основу виділення груп їм належать цінності (вибір між новими (інноваційними) і старими (традиційними консервативними) порядками, а також вибір шляху та змісту нових відносин).

А.Я. Анцупов пропонує класифікувати конфлікти за участю людини (соціальні та внутрішньоособистісні) і без участі людини (зооконфлікти) (рис.1.3 - Класифікація конфліктів за А.Я. Анцуповим). [4]

Проте класифікація конфліктів може бути розширена за допомогою виділення інших типів конфліктів за різними підставами. В залежності від сфери виникнення: економічні, правові, етнічні, трудові, соціально-психологічні, моральні, сімейні.

По відношенню до ієрархічної структури:

- конфлікти «по вертикалі» (начальник - підлеглий, вищестояща організація - нижча організація);
- конфлікти «по горизонталі» (між керівниками одного рангу, між колегами);
- конфлікти «по діагоналі» (непряма підпорядкованість).

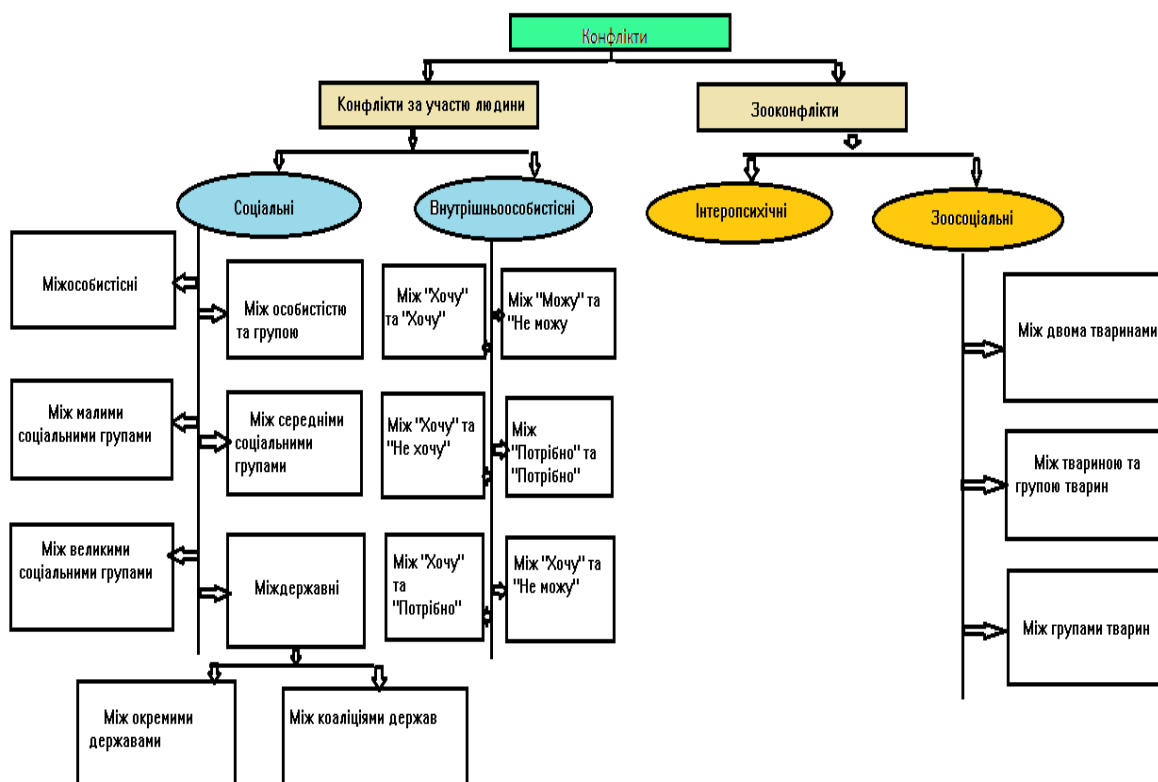


Рисунок 1.3 - Класифікація конфліктів за А.Я. Анщуповим.

В залежності від кількості конфліктуючих сторін:

- 1) монополярні, коли конфліктують з самим собою. Внутрішньоособистісний конфлікт є одним з типів монополярних конфліктів;
- 2) біполярні, коли дві сторони конфліктують між собою;
- 3) багатополарні, коли розглядається конфлікт між трьома і більше сторонами з різною лінії протистояння.

В залежності від причин виникнення: об'єктивні та суб'єктивні.

В залежності від відносин суб'єктів один до одного:

- антагоністичні, коли сторони займають непримиренну у відношенні один до одного позицію;
- компромісні, коли сторони схильні до досягнення згоди.

За наслідками: конструктивні (призводять до зміцнення системи), деструктивні (порушують стабільність розвитку системи), та нейтральні (не зачіпають в цілому стабільність системи).

По відношенню до об'єкту конфлікту:

- емоційні, коли об'єкт відсутній конфлікт виникає і розвивається через ворожості, заздрості та інших негативних емоційних станів конфліктуючих у відношенні один до одного;

- ділові, коли конфлікт строго залежить від об'єкта і на нього орієнтовані конфліктуючі сторони.

За ступенем керованості: організовані (коли виникнення конфлікту передбачено заздалегідь і є можливості направити його в певне русло) та стихійні (що не піддаються управлінню і розвиваються хаотично).

За ступенем усвідомленості сторонами ситуації як конфліктної: свідомі та несвідомі.

За використанням сторонами тактики: «битва», «гра» та «дебати».

За формами боротьби: насильницькі та ненасильницькі.

Таблиця 1.1.

Типи конфліктів в залежності від форми боротьби.

Насильницькі		Ненасильницькі
Фізичні:	Нефізичні:	(більше 196 форм)
- Війна; - Революція; - Бунт; - Бійка; - Самогубство; - Терористичні акти; - Фізична агресія.	- Психічна травля; - Сутички; - Соціальний контроль; - Таємний заговор; - Саботаж та т.і.	- Голодування; - Демонстрація; - Бастування; - Конкуренція та т.і.

Насильницькі форми бувають фізичні і нефізичні. Насильницькі форми характеризуються загрозою життю людей, фізичним каліцтвом, знищенням життів. Як фізична, так і нефізичне насильство спрямоване на жорстке управління більш слабким суб'єктом. Іноді нефізичне насильство приховано за тонкими маніпуляціями. Головний аргумент - це застосування сили (фізичної, політичної, економічної, інтелектуальної тощо) з метою знищення чи підпорядкування собі противника.

Ненасильницькі форми характеризуються відмовою від застосування фізичного насильства у будь-якій формі, але використовуються всі інтелектуальні, емоційно-психологічні, законні (правові) та інші форми взаємодії людей при вирішенні конфліктів. Це боротьба не з людьми, а з причинами, що породжують руйнівні конфлікти, зло і т. д. Таким чином, можна побачити, що немає єдиного підходу до класифікації конфліктів і що в основу виділення типів конфліктів покладені різні характеристики.

Одним з найбільш широких і очевидних підстав класифікації конфліктів є поділ їх за суб'єктам, або сторонам конфлікту.

З цієї точки зору всі конфлікти діляться на: внутрішньоособистісні, міжособистісні, між особистістю і групою, міжгрупові та міждержавні.

Внутрішньоособистісний конфлікт - конфлікт, що особистість постійно виробляє всередині себе, тобто носій внутрішньоособистісного конфлікту - окрема особистість. В даному типі учасниками конфлікту є не люди, а різні психологічні фактори внутрішнього світу особистості, часто здаються або є несумісними: потреби, мотиви, цінності, почуття і т.п. І цей конфлікт може бути функціональним, або дисфункціональним в залежності від того, яке рішення прийме людина і прийме його взагалі. Ці конфлікти за своєю природою багато в чому і викликаються психологічними протиріччями інтересів, цінностей і самооцінки особистості, супроводжуються емоційним напруженням і негативними переживаннями ситуації. Найчастіше бувають тоді, коли одній людині пред'являються суперечливі вимоги з приводу того, яким повинен бути результат його роботи.

Внутрішньоособистісні конфлікти, пов'язані з роботою в організації, можуть приймати різні форми. Одна з найбільш поширених - це рольовий конфлікт, коли різні ролі людини пред'являють до нього суперечливі вимоги. Внутрішні конфлікти можуть виникати на виробництві внаслідок перевантаженості роботою або, навпаки, відсутності роботи при необхідності знаходитися на робочому місці.

Необхідно відзначити, що кожна людина постійно існує в конфліктній ситуації не тільки з навколишнім соціальним середовищем, але перш за все з самим собою.

Внутрішньоособистісний конфлікт - це стан структури особистості, коли в ній одночасно існують суперечливі і взаємовиключні мотиви, ціннісні орієнтації і цілі, з якими вона в даний момент не в змозі впоратися, тобто виробити пріоритети поведінки, що базуються на них. Ситуація внутрішньоособистісного напруги не тільки природна, але й необхідна для розвитку і вдосконалення самої особистості.

Можна виділити наступні характеристики внутрішньоособистісного конфлікту:

1. Внутрішньоособистісний конфлікт з'являється в результаті взаємодії елементів внутрішньої структури особистості;
2. Сторонами внутрішньоособистісного конфлікту виступають одночасно існуючі в структурі особистості різнопланові і суперечливі інтереси, цілі, мотиви і бажання;
3. Внутрішньоособистісний конфлікт виникає тільки тоді, коли сили, що діють на особистість, є рівнозначними;
4. Будь-який внутрішній конфлікт супроводжується негативними емоціями.
5. Основу будь-якого внутрішньоособистісного конфлікту становить ситуація, що характеризується:
 - суперечливими позиціями сторін;
 - протилежними мотивами, цілями та інтересами сторін;
 - протилежними засобами досягнення цілей у даних умовах (наприклад, переслідується мета - перемогти в битві, але разом з тим необхідно християнські заповіді дотримати, у тому числі «не убий»);
 - відсутністю можливості задоволення якої-небудь потреби і разом з тим неможливістю її усунення.

Слід також додати, що, як показав З. Фрейд, внутрішньоособистісний конфлікт може бути не тільки усвідомленим, але і неусвідомленим, що не робить його менш значущим.

Великий внесок у вивчення проблеми внутрішньоособистісного конфлікту вніс німецький психолог К. Левін, який визначив його як ситуацію, у якій на індивіда одночасно діють протилежно спрямовані сили рівної величини. У зв'язку з цим він виділив три типи конфліктної ситуації:

1. Людина знаходиться між двома позитивними силами приблизно рівної величини. Схематично цю конфліктну ситуацію можна представити так:



Рисунок 1.4 - Схема конфліктної ситуації

О - особистість; C1 - сила 1; C2 - сила 2.

2. Людина перебуває між двома приблизно рівними негативними силами. Характерний приклад - ситуація покарання. Так, з одного боку, дитина повинна виконувати непривабливе шкільне завдання, а з іншого - йому загрожує покарання, якщо він його не зробить. Цю ситуацію можна представити таким чином:



Рисунок 1.5 – Схема конфліктної ситуації 2

О - особистість; C1 - сила 1; C2 - сила 2.

3. На людину одночасно діють дві різноспрямовані сили приблизно рівної величини і в одному і тому ж місці. Наприклад, дитина хоче погладити собаку, але він її боїться або хоче з'їсти торт, а йому заборонили. Цю конфліктну ситуацію можна представити так:



Рисунок 1.6 – Схема конфліктної ситуації 3

О - особистість; С1 - сила 1; С2 - сила 2. [12]

Подібно до того, як існують численні підстави класифікації конфліктів взагалі, є різні підстави для виділення видів внутрішньоособистісних конфліктів.

Існує три види внутрішньоособистісних конфліктів.

- Конфлікт потреб. Його підстава полягає в тому, що наші потреби можуть протистояти один одному і спонукати нас до різних дій.
- Конфлікт між потребою і соціальною нормою. Дуже сильна потреба може зіткнутися всередині нас з примусовим імперативом. Незалежно від того, поступимося ми цієї потреби чи ні, ситуація стає конфліктною. Численні приклади подібного роду внутрішньоособистісних конфліктів описані З. Фрейдом. У його термінології протиріччя, що викликає даний тип конфлікту, - це протиріччя між Воно (Ід) і Понад-Я (Супер - его). Воно (Ід) - осередок сліпих інстинктів, або сексуальних, або агресивних), які прагнуть до негайного задоволення. Понад-Я (Супер - его) включає моральні норми, заборони та заохочення, засвоєні особистістю.
- Конфлікт соціальних норм. Сутність цього конфлікту полягає в тому, що людина відчуває рівнозначний тиск двох протилежних соціальних норм.

Більш повна класифікація внутрішньоособистісних конфліктів міститься в роботі А.Я. Анцупова та А.І. Шипілова, які запропонували взяти за основу класифікації ціннісно-мотиваційну сферу особистості. В залежності від того, які сторони внутрішнього світу особистості вступають у конфлікт, вони виділяють наступні основні його види: 1. Мотиваційний конфлікт; 2. Моральний конфлікт; 3. Конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності; 4. Рольовий конфлікт; 5. Адаптаційний конфлікт; 6. Конфлікт неадекватної самооцінки; 7. Невротичний конфлікт.

Якщо внутрішньоособистісний конфлікт вчасно не вирішується, то він може привести до більш тяжких наслідків, найбільш сильні з яких стрес, фрустрація і невроз.

Внутрішньоособистісний конфлікт може бути не тільки деструктивним, але й конструктивним, тобто позитивно впливає на структуру, динаміку і

результативність внутрішньоособистісних процесів й служить джерелом самовдосконалення та самоствердження особистості.

Міжособистісний конфлікт це один з найпоширеніших типів конфлікту. Конфлікти цього типу виникають на кожному кроці і з різних приводів. Такі протиставлення можуть відбуватися в різних сферах суспільного життя: побутової, економічної, політичної і т.д. Міжособистісний конфлікт найчастіше проявляється у боротьбі керівників за ресурси, капітал або робочу силу, час використання чи схвалення проекту. Міжособистісний конфлікт може також проявитися у зіткненні різних типів характеру, темпераменту. Іноді люди просто не в змозі ладити один з одним.

За даними А.Я. Анцупова, існує понад 50 визначень міжособистісного конфлікту, проте все ще відсутнє сформоване загальноприйняте його розуміння. «Аналіз більшості ... визначень демонструє або їх вразливість, або вузькість, незадовільну ...різновидів психологічних конфліктів». [5] М.І. Леонов визначає конфлікт як форму прояву суперечності, не дозволеного в минулому або дозволеного в сьогоденні, що виникає в ситуації безпосередньої взаємодії суб'єкта з собою, оточуючими людьми, обумовленого протилежно обраними цілями, образами конфліктної ситуації, уявленнями, усвідомленням або не усвідомленням учасниками ситуації, спрямованої на дозвіл або зняття суперечності.

Таким чином, під міжособистісним конфліктом розуміють відкрите зіткнення взаємодіючих суб'єктів на основі виниклих протиріч, які виступають у вигляді протилежних цілей, несумісних в якійсь конкретній ситуації. В організаціях він проявляється по-різному. Багато фахівців вважають, що єдиною його причиною є відмінність характерів. Дійсно, зустрічаються люди, яким через відмінності в характерах, поглядах, манері поведінки дуже непросто ладити один з одним. Однак більш глибокий аналіз показує, що в основі таких конфліктів, як правило, лежать об'єктивні причини. Найчастіше - це боротьба за обмежені можливості: матеріальні засоби, виробничі площі, час використання

устаткування, робочу силу і т.д. Кожен вважає, що в ресурсах потребує саме він, а не інший.

У міжособистісному конфлікті кожна сторона прагне відстояти свою думку, довести інший її неправоту, люди вдаються до взаємних звинувачень, нападкам один на одного, словесним образам і приниженням і т. п.

Доктор психології Д. Дена, один з піонерів в галузі вирішення конфліктів, у своєму чотирьохшаговому методі поліпшення взаємин виділяє всього три рівня розвитку конфлікту:

- 1) сутички (дрібні неприємності, не представляють загрози для взаємин);
- 2) зіткнення (переростання сутичок у зіткнення - розширення кола причин, що викликають сварки, зменшення бажання взаємодіяти з іншим та зменшення віри в його добрі наміри до нас);
- 3) криза (переростання зіткнень в кризу - остаточне рішення про розірвання відносин, які носять хворобливий характер; тут емоційна нестійкість учасників доходить до такого ступеня, що з'являються побоювання фізичного насильства).

Міжособистісний конфлікт виявляє відсутність згоди у сформованій системі взаємодії між людьми. У них з'являються протилежні думки, інтереси, точки зору, погляди на одні й ті ж проблеми, які на відповідному етапі взаємовідносин порушують нормальну взаємодію, коли одна із сторін починає цілеспрямовано діяти на шкоду іншій, а та, у свою чергу, усвідомлює, що ці дії обмежують її інтереси, і вживає відповідні дії. Така ситуація найчастіше призводить до конфлікту як засобу її розв'язання. Повне вирішення конфлікту буде здійснено в тому випадку, коли протиборчі сторони разом цілком усвідомлено усунуть причини, що породили його. Якщо ж конфлікт вирішиться перемогою однієї із сторін, то такий стан виявиться тимчасовим і конфлікт обов'язково в якійсь формі заявить про себе при сприятливих обставинах.

Розвиток конфлікту проходить три стадії – предконфліктну, конфліктну і після конфліктну.



!!! Рисунок 1.7 – Схема розвитку міжособистісного конфлікту

Предконфліктна стадія. Починається з конфліктної ситуації, яка виявляє опонентів і причинну обумовленості конфлікту. Але це ще не конфлікт, а тільки рівноважний стан, обставина, яка може стояти перед протиборством. Інцидент - друга фаза предконфліктної стадії.

Конфліктна стадія. Щоб відбулося перетворення ситуації в конфлікт, потрібен привід, потрібні якісь дії, що призводять сторони в рух. Тільки разом, конфліктна ситуація та інцидент утворюють конфлікт. Конфліктна ситуація (частіше у прихованій формі) може зберігатися, не приводячи до інциденту і не переходячи в конфлікт. Перша фаза - настає після інциденту. Відбувається неминучий обмін ударами, призначення яких - наступ на позиції опонентів, нейтралізація загрози з їхнього боку. Дуже часто супроводжується наростанням агресивності. Ця фаза сприяє «переоцінки цінностей» з урахуванням змін що відбулися. Друга фаза - вибір шляхів подальшої взаємодії опонентів. Існує два шляхи: або шукати примирення; або ескалація, продовження конфлікту.

Після конфліктна стадія. Послаблення протистояння - перша фаза. Вона примітна тим, що конфлікт при всій своїй гостроті може припинитися, як в результаті зміни об'єктивної ситуації, так і в результаті психологічної перебудови суб'єктів, зміни їх поглядів і намірів. На цій основі стає можливим повне або часткове вирішення конфлікту. Напруженість ситуації спадає,

причини, які викликали протистояння і загострену боротьбу, згладжуються або усуваються.

Заклучна фаза - підведення підсумків, оцінка результатів. Наслідки конфлікту залежать від факторів об'єктивного і суб'єктивного порядків, манери поведінки сторін, методів подолання розбіжностей, майстерності тих, хто направляв врегулювання конфлікту. Наслідки конфлікту, при будь-якому результаті, роблять вплив на організацію і її персонал.

А.І. Шипілов виділяє два підходи до визначень конфліктів: широкий - зіткнення сторін, думок, сил (такі конфлікти можливі і в неживій природі та звужений - зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії (люди, групи людей).

Різні автори по-своєму визначають тактику і стратегію вирішення конфліктів і їх попередження. У будь-якому разі для виникнення міжособистісного конфлікту необхідна наявність протиріч (об'єктивних чи уявних). Протиріччя, які виникли через розбіжності у поглядах, оцінках людей по самим різним явищам, ведуть до ситуації спору. Якщо вона являє загрозу одному із учасників, то виникає конфліктна ситуація. Всякий міжособистісний конфлікт врешті-решт має свій дозвіл. Форми його дозволу залежать від стилю поведінки суб'єктів у процесі розвитку конфлікту. Цю частину конфлікту називають емоційною стороною та вважають найбільш важливою.

Будь-яке врегулювання конфлікту або його попередження спрямовані на збереження існуючої системи міжособистісної взаємодії. Однак джерелом конфлікту можуть виявитися такі причини, які ведуть до руйнування сформованої системи взаємодії. У зв'язку з цим виділяють різні функції конфлікту: конструктивні і деструктивні.

До конструктивних функцій відносять:

- а) пізнавальну (поява конфлікту виступає як симптом неблагополучних відносин і прояву виниклих протиріч);
- б) функцію розвитку (конфлікт є важливим джерелом розвитку його учасників і вдосконалення процесу взаємодії);

в) інструментальну (конфлікт виступає як інструмент вирішення протиріч);
г) перебудовану (конфлікт знімає фактори, існуючої міжособистісної взаємодії, сприяє розвитку взаєморозуміння між учасниками).

Деструктивні функції конфлікту пов'язані з: а) руйнуванням існуючої спільної діяльності; б) погіршенням або розвалом відносин; в) негативним самопочуттям учасників; г) низькою ефективністю подальшої взаємодії та ін.

Конфлікт між особистістю і групою. Прагнення людей до об'єднання в групи незнищенна. Це генетично закладено в них як явище, найбільш сприяє виживанню виду.

Розглядаючи даний тип конфлікту, необхідно розглянути поняття «неформальна група». Неформальна група - це вид малої групи, виникає в рамках формальної соціальної організації на основі міжособистісних відносин, спільних інтересів, взаємних симпатій і т.д.

Кожен член такої групи зобов'язаний дотримуватися прийнятих у групі норм (відступ від прийнятих норм група розглядає як негативне явище, виникає конфлікт між особистістю і групою). Пошлемося на конфлікти адаптаційні: між тими правилами і нормами внутрішнього спілкування, які склалися в даній організації, і новачками, не обізнаними про існування таких правил. Можна виділити конфлікти між групою та особистістю - не членом групи, а також внутрішньогрупові конфлікти - між групою і одним з її членів.

Інший поширений конфлікт цього типу - конфлікт між групою і керівником.

У суспільстві функціонують різні типи організацій: підприємства; установи; університети; інститути; фінансові структури; громадські організації (наприклад, політичні партії, профспілки та ін.); асоціативні організації (наприклад, сім'я).

Конфлікт в організації - це відкрита форма існування протиріч інтересів, що виникають у процесі взаємодії людей під час вирішення питань виробничого й особистого порядку.

Конфлікти в організації розвиваються, як правило, через конфронтацію приватних і загальних інтересів. Співвідношення інтересів може бути виражено як (див. рис. 1.8):

- повне тотожність, тобто односпрямованість інтересів;
- розходження в спрямованості інтересів, тобто те, що вигідно одним, іншим вигідно не в тій же мірі;
- протилежна спрямованість інтересів - коли суб'єкти для задоволення своїх потреб повинні рухатися в протилежних напрямках.

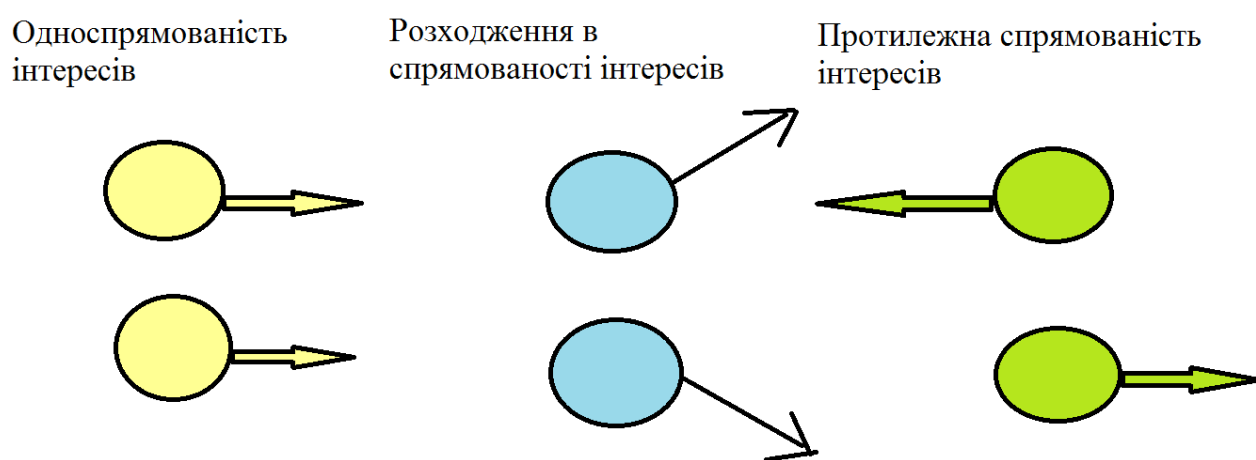


Рисунок 1.8 - Співвідношення інтересів в організації

Люди, що займають різні статуси в організації, можуть усвідомлювати або не усвідомлювати свої об'єктивні інтереси і їх суперечливість. Але тільки усвідомлені інтереси перетворюються в джерело активних соціальних дій працівника. Це усвідомлення відбувається або в результаті самостійного осмислення власного життєвого досвіду у організації, або при роз'яснювальній роботі тих, хто зрозумів раніше суперечливість виниклих інтересів, або в результаті маніпулювання свідомістю членів організації. Однак усвідомлення протилежності інтересів ще не веде автоматично до конфлікту. Конфлікт - це відкрита форма існування суперечливих інтересів.

Конфлікт може впливати як із реально протилежних об'єктивних інтересів, так і з ілюзорного уявлення про їх протилежності. Конфлікт на

штучному ґрунті може виникнути у разі, коли його учасники беруть розходження інтересів за їх протилежність.

В організації розрізняють: внутрішні конфлікти та конфлікти з зовнішнім середовищем (рис. 1.9).

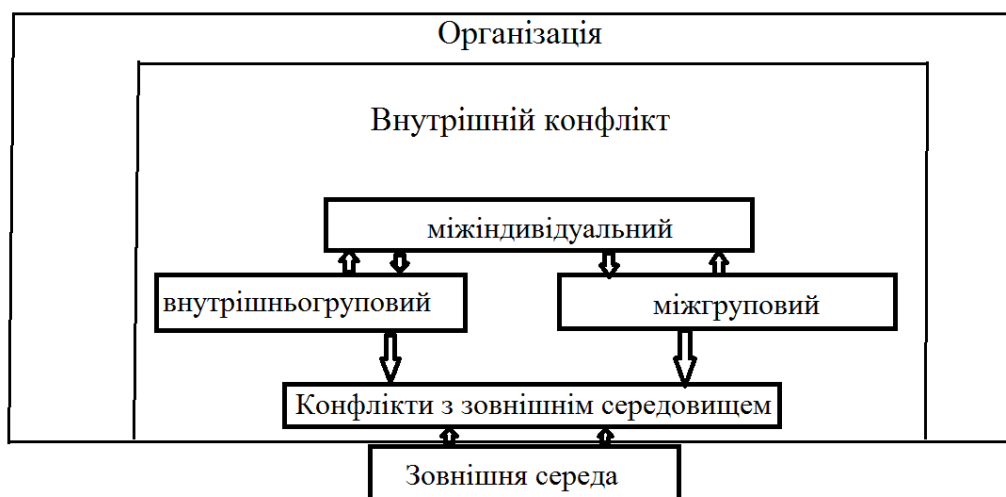


Рисунок 1.9 – Конфлікти в організації.

Внутрішні конфлікти виникають в рамках організації (підприємства) і вирішуються, як правило, через існуючі нормативи і угоди, тобто так звані правила гри, прийняті на певному рівні і між зацікавленими сторонами. До цих конфліктів належать:

- міжіндивідуальний конфлікт - розбіжність особистих цілей співробітників. Прикладом такого конфлікту може служити конфлікт між авторитарним стилем управління керівника і прагненням деяких підлеглих до ініціативи і творчості;
- внутрішньогруповий конфлікт - між ворогуючими співробітниками усередині підрозділу або між керівниками підрозділів. Тут часто виникають змішані мотивації, пов'язані з амбіціями, кар'єрними цілями;
- міжгруповий конфлікт - наприклад, конфлікт між співвласниками підприємств. Ця ситуація особливо складна, якщо власність поділена між органами влади (федеральна, муніципальна власність) і приватними особами.

Конфлікти з зовнішнім середовищем - це конфлікти в більшості своїй керівників і власників підприємств з конкурентами, клієнтами, постачальниками, з власною профспілкою.

Найбільш характерними ознаками конфліктних ситуацій в організаціях можуть бути:

- приниження достоїнства особистості в офіційній і неофіційній обстановці;
- ухилення від виконання вказівок, розпоряджень безпосередніх керівників;
- негативні висловлювання на адресу члена колективу, словесні або фізичні образи;
- замкнутість, байдужість, усамітнення, пригніченість окремих працівників.

Відповідно з цим можна виділити і основні типи конфліктів в організаціях: організаційні, виробничі, трудові та інноваційні.

Міжгруповий конфлікт. Це такий конфлікт, який виникає між двома чи більше групами людей. Кількість учасників тут не обмежена. Яскравий приклад міжгрупового конфлікту - еліта і маси або націоналісти і космополіти. Тут групи переслідують несумісні цілі, мають різну систему цінностей і спосіб життя, що призводить до протиріччя. Міжгрупові конфлікти діляться на: трудові, міжетичні та внутрішньополітичні.

У динаміці розгортання міжгрупового конфлікту Л. Крісберг виділяє такі стадії: 1) об'єктивно існуючі відносини, що складають основу конфлікту (конфліктна ситуація); 2) усвідомлення цілей соціальних груп як несумісних (виникнення конфлікту); 3) вибір шляхів досягнення мети кожною зі сторін; 4) безпосередня конфліктна взаємодія (ескалація чи деескалація конфлікту); 5) завершення конфлікту.

Особливості міжгрупових конфліктів залежать від розміру групи, її організованості та згуртованості, сфери розгортання конфлікту, його предмету тощо. Знання цих особливостей важливе для конфліктології, оскільки в її завдання входить складання рекомендацій щодо вирішення конфліктів.

Міжгрупові конфлікти можна формально розділити за суб'єктами конфліктних відносин. До них відносяться: класові, станові, національні,

територіальні, соціально-професійні, конфлікти поколінь (між батьками та дітьми) та родові або кланові тощо.

Усередині кожного з цих видів можна виділити конфлікти:

1. За ступенем прояву (явні та приховані);
2. За ступенем усвідомленості (усвідомлені адекватно або неадекватно);
3. За характером цілей (конструктивні та деструктивні);
4. За підсумками для кожної зі сторін (конфлікти "виграш - програш" або "виграш - виграш");
5. За однорідністю учасників (гомогенні та гетерогенні);
6. За ступенем структурованості (повністю або частково структуровані);
7. За способами регулювання (керовані, узгоджені, дозволені) тощо.

Міждержавний конфлікт. Сторонами міждержавного конфлікту виступають окремі держави або групи держав (коаліції). Виникнення міжнародних конфліктів неминуче, у разі коли одна держава або група держав прагне нав'язати свої інтереси іншим, оприлюднює і домагається їх монополії, ущемляючи при цьому або взагалі не беручи до уваги інші інтереси, тобто в основі міждержавних конфліктів лежать насамперед протиріччя інтересів країн. Сфера можливих видів протилежних інтересів, що є об'єктом конфлікту, досить широка: від безпосередньо політичних (безпека, кордони держав і т.д.) до загальних економічних, національних, інформаційних, ідеологічних і навіть релігійних. Таким чином, причинами міждержавних конфліктів можуть бути економічні, політичні, ідеологічні, територіальні і ін.

Одна з характерних рис такого типу конфлікту в сучасних умовах - небезпека масового знищення людей у випадку розв'язання військових дій між державами.

Найважливішим центром врегулювання міждержавних конфліктів та підтримання міжнародного світопорядку є Організація Об'єднаних Націй (ООН), у якої є унікальні можливості і переваги перед іншими міжнародними організаціями. Одна з найважливіших цілей ООН - запобігання всіма наявними

в неї засобами збройних конфліктів і захист цивільного населення від загибелі в тих гарячих точках планети, де ці конфлікти все-таки відбулися.

Таким чином з вищевикладеного матеріалу можна зробити висновок про те, що типологія конфліктів може базуватися практично на будь-якій характеристиці самого конфлікту. Сенса пошуку всякої типології в тому, щоб з урахуванням особливостей конкретного конфлікту знайти адекватний спосіб його дозволу.

1.3. Причини виникнення конфлікту

У взаємодії людей нерідко доводиться спостерігати ситуації, коли стикаються різні інтереси, думки, позиції. Внаслідок цього виникає конфліктна ситуація, та як правило, переростає в конфлікт. Конфлікти як предмет дослідження привертають не тільки психологів, але і філософів, соціологів, юристів. Таким чином, можна говорити про конфлікт як про міждисциплінарний феномен, що знаходить своє відображення і в існуючій множині визначень цього терміна.

У психології також не існує повної однастайності з приводу визначення поняття «конфлікт». У біхевіоризмі конфлікт розуміється як стан наявності альтернатив реагування, на думку прихильників когнітивної психології, конфлікт - це зіткнення феноменів свідомості бажань, цінностей, ідей, цілей, а в психодинамічній концепції конфлікт розглядається як одночасна актуалізація декількох мотивів, що спонукають людину до дії. Кожне з психологічних напрямів робить акцент на одну з складових конфлікту: дія, образ, мотив. Розглянемо поняття «конфлікт», в дослідженнях різних психологічних напрямків, більш детально:

Таблиця 1.2.

Дослідження конфлікту в різних психологічних напрямках.

Психологічний напрям	Автор	Визначення поняття «конфлікт»
Психоаналіз	Зигмунд Фрейд (1956-1939)	З.Фрейд, по суті, першим описав конфлікт не тільки в цілях розуміння деякого психічного феномена, але і для побудови певної практики. Конфлікт - центральне поняття теорії психоаналізу, і саме тому його опис заслуговує особливої уваги. З. Фрейд дає достатньо просте визначення конфлікту: Ми виводимо розщеплення психіки не від природженою недостатності синтезу душевного апарату, але пояснюємо це розщеплення динамічно, як конфлікт протилежно спрямованих душевних сил; в розщепленні ми бачимо результат активного прагнення двох психічних угруповань однієї проти іншої. ...прагнення "Я" звільнитися від болісної спогади спостерігається цілком закономірно. Саме протиріччя породило конфлікт і в ньому виражене, цікавить психоаналізу лише оскільки необхідно окреслити рамки пошуку витісненого. Якщо це спостереження вірно, то вся психоаналітична традиція у трактуванні власне конфлікту фактично байдужа до стоячого за конфліктом протиріччя. В кожній конкретній ситуації аналізу піддаються конфлікти з різним вмістом. Аналіз виявляє вміст колись відбувшогося міжособистісного конфлікту, що утворив конфлікт внутрішній.
	Альфред Адлер (1870-1937)	Пояснює не тільки механізми формування внутрішньоособистісних конфліктів, але і розкриває шляхи розв'язання таких конфліктів. Таких шляхів він виділяє два. По-перше, це-розвиток "соціального почуття", «соціального інтересу». Розвинене "соціальне почуття" в кінцевому підсумку виявляється в нормальних міжособистісних відносинах і т.п. Але у людини може сформуватися і так зване "нерозвинене соціальне почуття", яке має різні негативні форми прояву: злочинність, алкоголізм, наркоманія тощо. По-друге, стимуляція власних здібностей, досягнення переваги над іншими. Компенсація комплексу неповноцінності допомогою стимуляції власних здібностей може мати три форми прояву: а) адекватна компенсація, коли відбувається збіг переваги з вмістом соціальних інтересів (спорт, музика, творчість тощо); б) сверхкомпенсація, коли відбувається гіпертрофоване розвиток однієї

продовження таблиці 1.2.		
Психоаналіз	Альфред Адлер (1870-1937)	з здібностей, що має яскраво виражений егоїстичний характер (накопичення, вивертливість тощо); в) уявна компенсація, коли комплекс неповноцінності компенсується хворобою, сформованими обставинами або іншими чинниками, що не залежать від суб'єкта.
	Карл Густав Юнг (1875-1961)	У його теорії внутрішньоособистісний конфлікт - це регрес на нижчий рівень психіки, тобто він відбувається у сфері несвідомого. К. Юнг в поясненні внутрішньоособистісних конфліктів виходить із визнання конфліктної природи самої особистісної установки.
Когнітивна психологія	Курт Левін (1890-1947)	Більш впливовою в психології виявилася традиція дослідження внутрішньоособистісних конфліктів, закладена Левіном, який виводив ці конфлікти не з внутрішніх процесів самої психіки, а з аналізу проблем, що виникають у життєвій ситуації індивіда. Предметом його уваги стали конфлікти, що виникають у результаті боротьби мотивів, одночасної актуалізації суперечливих чи несумісних мотивів. Опис цього виду конфліктів, що належить Левіну, вважається класичним. Левін розглядав конфлікт як одночасний вплив на індивіда протилежно спрямованих сил рівної величини, розрізняючи при цьому три основні варіанти конфліктів.
	У. Клар та його колеги	Автори інтерпретують конфлікт як специфічний зміст знання, або як специфічну когнітивну схему. Під когнітивною схемою розуміється семантична мережа взаємопов'язаних значень (того, що мається на увазі), що виникають від особливого центрального переконання. У разі конфліктної схеми цим специфічним центральним переконанням є несумісність цілей різних сторін. Якщо ця несумісність визнається індивідом або групою, конфліктна схема активізується і ситуація буде розглядатися як випадок конфлікту. «Конфлікт не виникає від несумісних дій, оскільки останні зовсім не обов'язково повинні сприйматися як конфлікт».
Гуманістична психологія	Карл Роджерс (1902-1987)	У рамках гуманістичної психології пропонується теорія внутрішньоособистісного конфлікту. В основі конфлікту, лежить протиріччя, що виникає в особистості між усвідомленими, але помилковими самооцінками, які людина здобуває протягом життя, і самооцінкою на неусвідомленому рівні.

закінчення таблиці 1.2.		
Гуманістична психологія	Карл Роджерс (1902-1987)	«Кожен з нас складається з двох окремих частин, відчайдушно намагаються з'єднатися в одне інтегроване ціле, в якому відмінності між душею і тілом, почуттями і інтелектом були б стерті».
Біхевіоризм	Кеннет Боулдінг (1910–1993)	Боулдінг переконаний, що конфлікт є характерною рисою будь-якого процесу і будь-якого середовища в суспільстві, в тому числі хімічної, біологічної, фізичної. Незалежно від умов, в яких народився конфлікт, його функції, етапи розвитку, способи вирішення будуть ідентичними. Конфлікт - це загальна і універсальна категорія. Боулдінг пояснював це особливою природою і формою поведінки людини. «Людині властиво використовувати насильницькі методи в досягненні своїх цілей, боротися з оточуючими індивідами за необхідні ресурси». Саме тому всі соціальні взаємодії переважно конфліктні.
	Кларк Леонард Халл (1884-1956)	Розрізняють 3 основні форми конкуруючих поведінкових реакцій: 1) конфлікт типу «наближення-наближення»; 2) конфлікт типу «уникнення-уникнення»; 3) конфлікт типу «уникання-наближення». Остання форма особливо часто була предметом експериментального вивчення; одні роботи були засновані на ідеях Фрейда, в основі інших лежали павловські методи вироблення умовних рефлексів
	Ніл Ельгар Міллер (1909-2002)	В основу яких були покладені дослідження конфліктної ситуації в експериментах на щурах. Щури отримували їжу, а потім під час їжі піддавалися удару струму. Сила струму і ступінь голоду були різними у різних груп тварин. Досліджувалися форми рухів щурів при наближенні до їжі. В цілому було встановлено, що місце зупинки тварини визначається відносною силою двох потреб. Чим сильніше голод і слабкіше струм, тим ближче підходить тварина. Конкуренція двох реакцій зростає разом з силою потреб. З допомогою цього методу Міллеру вдалося експериментально показати прийнятність тези Фрейда про те, що чітко виражені прояви страху і уникнення можуть служити ознакою сильних тенденцій до наближення.

Ряд зарубіжних психологів прагнули створити загальну теорію конфлікту (Л. Козер, К. Боулдин, Т. Шеллінг та ін). Розробка проблеми конфлікту у вітчизняній психології пов'язана з іменами А.А. Єршова, В.М. Шаленко, Н.В. Гришина, С.М. Ериной, Л.О. Петровської, Ф.М. Бородкіна, Н.М. Коряк та інших. Виникає необхідність у визначенні цього процесу, яке об'єднувало б більшість точок зору. Тому одним найбільш загальних і простих є визначення, де конфлікт розглядається як зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок суб'єктів взаємодії.

Аналізуючи літературу, присвячену проблемі конфлікту, можна виділити типи конфліктної взаємодії. А. Рапорт зазначив, що не можна аналізувати якийсь «усереднений» конфлікт, і виділив типи конфліктів на підставі форми їх взаємодії:

- Конфлікти - «зіткнення». Супротивників розділяють непримиренні протиріччя і розраховувати можна тільки на перемогу.
- Конфлікти - «дебати». Тут можливий спір, маневри, але в принципі обидві сторони можуть розраховувати на компроміс.
- Конфлікти - «ігри». Обидві сторони діють в одних і тих же правилах, тому вони ніколи не завершуються і не можуть вирішитися руйнуванням всієї системи відносин.

Створення теорії ігор спрямоване на з'ясування формальних моделей прийняття оптимальних рішень в ситуації, суворо регламентованого матрицею виграшів і програшів конкурентної взаємодії. Існують ігри з суворим суперництвом та з не суворим суперництвом. Найбільш поширеною є гра «дилема в'язня», що полягає у виборі між індивідуальними інтересами і благополуччям суспільства.

Найбільш часто вживаними критеріями для виділення видів конфлікту є «вид структурних відносин» і «тип учасника». М. Дойч виділив по цим двом критеріям такі види конфлікту, як внутрішньоособистісний - міжособистісний, внутрішньогруповий - міжгруповий, внутрішньонаціональний - міжнародний. Для аналізу соціального конфлікту в 1979 році В.А. Сосіним була створена

концептуальна схема, яка розкриває його багаторівневий характер. Автор виділив 4 рівня аналізу соціального конфлікту: соціально-філософський, соціологічний, соціально-психологічний, індивідуально-психологічний. Кожен рівень передбачає специфічну причину, мету конфлікту, а також форму взаємодії (від еволюційно-революційного стрибка на соціально-філософському рівні до компромісу і конфронтації на індивідуально-психологічному рівні) і наслідки. У конфліктній ситуації важливим є уявлення про неї у суб'єктів спілкування. Можуть бути конфлікти, які не мають істотної підстави, тобто реальних протиріч, але суб'єкти вважають, що вони є. Такий конфлікт розглядається як помилковий, на відміну від справжнього.

Л. Козер виділив два типи конфліктів: реалістичні - зіткнення між людьми з приводу вимог або очікувань. Конфлікт як засіб досягнення мети (цей засіб може бути залишено, якщо знайдеться інший, більш ефективний) та нереалістичні - виникнення агресивних імпульсів, які шукають вираження незалежно від об'єкта (вони не спрямовані на досягнення конкретного результату). [6]

Говорячи про конфліктній взаємодії, А.А. Єршов зазначає, що сам конфлікт завжди усвідомлений, але не завжди усвідомлені і зрозумілі його мотиви для суб'єкта взаємодії. Автор виділяє 4 рівня конфлікту:

- Нервово-психічний рівень. Психічні явища людини як індивіда, сюди відносяться різні види фрустрацій;
- Внутрішньоособистісний рівень. Соціально-психологічні явища, властиві людині як особистості або індивідуальності, тлумачю і виконавцю певного комплексу ролей в момент їх зіткнення один з одним. Початковою точкою конфлікту на даному рівні може бути виключення, вибір або відстрочка одного з двох - позитивного чи негативного - мотивів, цілей, способів діяльності і відповідних їм ролей. Кінцевою точкою - крайня стадія внутрішньоособистісного конфлікту, що призводить до деперсоналізації, руйнування цілісної картини «Я» і «світу», роздвоєння, розпаду особистості. Внутрішньоособистісний конфлікт може реалізовуватися в труднощі, що

виникають при виборі конкуруючих цілей, мотивів, позицій. На поведінковому рівні цей вид конфлікту виявляється як невпевненість в собі, сумніви і переживання у правильності власних дій, депресії;

- Міжособистісний рівень. Конфліктна ситуація включає в себе певний стан мікро - і макросередовища, діяльності, комунікації, розподілу ролей і статусів, взаємодії і взаємини особистостей і груп. Міжособистісні конфлікти являють собою зіткнення взаємодіючих людей, чії цілі або взаємно виключають один одного і несумісні в даній ситуації, або протидіють або заважають один одному. Такий конфлікт супроводжується гострими емоційними переживаннями;
- Соціальний рівень. Об'єктивно обумовлене соціальне протиріччя інтересів, що реалізується в поведінці та відповідних соціально-психологічних формах взаємин конфліктуючих груп, особистостей як носіїв соціальних ролей.

Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Дослідження показують, що всіх людей по прихильності до конфліктних ситуацій можна розділити на три групи: стійкі до конфліктних ситуацій; утримуються від конфліктних ситуацій; конфліктні.

Однією з найбільш популярних і широко використовуваних як у бізнесі, так і в переговорній сфері, є концепція Томаса - Кілмена, в якій виділяються п'ять основних способів людської поведінки в конфліктній ситуації: уникнення, суперництво, пристосування, компроміс та співпраця.

Підставою для виділення зазначених способів поведінки є динаміка співвідношення між ступенем наполегливості в задоволенні своїх інтересів (ось X) і ступенем готовності піти назустріч іншому в задоволенні його інтересів (ось Y)(Рисунок 1.10).

1. На початку осей знаходиться нульова точка, в якій не відбувається задоволення нічийх інтересів. Ця точка відповідає способу уникнення або догляду. Такий спосіб означає, що людина ігнорує конфліктну ситуацію, удає, що її не існує, не вживає ніяких кроків для її вирішення. Цей спосіб можна використовувати, коли:

- проблема не настільки важлива для вас;
- ви відчуваєте себе неправим чи передчуваєте правоту іншої людини;
- ви толком не знаєте, що робити;
- ви взаємодієте зі складною (або владною) людиною;
- ви хочете виграти час, щоб отримати додаткову інформацію або, може бути, заручитися чимось підтримкою.

Очевидно, що уникання може бути конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію. Можливо, при вашому небажанні брати участь у конфліктній ситуації вона вирішиться сама собою. Або ви їй займетеся пізніше, коли будете до цього готові. Однак нерідкі випадки, коли уникання може приводити до ескалації конфліктної ситуації, так як проблема не вирішується і інтереси учасників конфліктної ситуації залишаються незадоволеними. У результаті цілком здійсненне спочатку ситуація часом перетворюється в нерозв'язну.

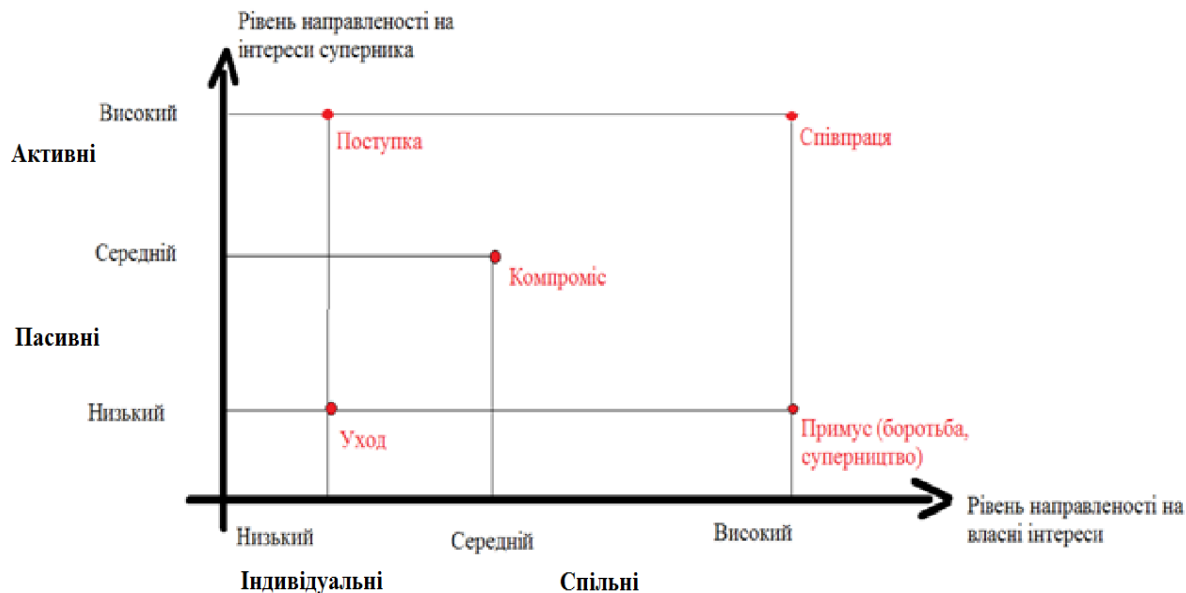


Рисунок 1.10 – Двомірна модель способів поведінки в конфлікті за К. Томасом і Р. Кілменом

2. Горизонтальна вісь виражає прагнення задовольнити тільки свій інтерес, не беручи до уваги інтересів партнера. Чим вище по цій осі розташована точка,

тим більшої наполегливості у прагненні домогтися максимального задоволення своїх інтересів вона відповідає. Така лінія поведінки отримала назву суперництва. Суперництво дозволяє домагатися необхідного результату, стимулює розвиток, сприяє прогресу. У ряді ситуацій наявність суперництва є їх рушійною силою і суттю, наприклад, спортивні змагання, мистецькі змагання, багато випадків влаштування на роботу, вступу до навчального закладу за конкурсом та ін.

Використання даного способу виправдано, якщо:

- результат дуже важливий для вас;
- ви володієте достатнім авторитетом і впевнені, що пропонуєте найкраще рішення;
- рішення необхідно прийняти швидко;
- ви знаєте, що у вас немає іншого вибору або вам нема чого втрачати.

У той же час суперництво вимагає докладання всіх сил, що може приводити до виснаження, хвороби. Суперництво, як правило, порушує відносини між людьми, причому не тільки між безпосередніми конкурентами. У активно і постійно конкуруючої людини часто просто не вистачає сил на особисті відносини. Баланс сил може змінитися, і тоді колишні переможені будуть прагнути не підтримати, а «втопити» колишнього переможця. Суперництво створює спокусу виграти за будь-яку ціну, аж до застосування нечесних і жорстких методів. Схильність до суперництва можна вважати найважливішою характерологічної рисою. У такому разі суперництво вибирається автоматично, без довгих роздумів, просто як природна реакція на несприятливий вплив.

3. Вертикальна вісь, спрямована по наростанню вчинків опоненту, демонструє спосіб пристосування до опонента аж до повної капітуляції перед його вимогами. Чим більше значення по осі X має точка, тим сильніше виявляється тенденція поступитися вимогам партнера.

Ви можете використовувати цей спосіб, якщо:

- найголовніше для вас - зберегти добрі стосунки;

- ви розумієте, що правда не на вашому боці;
- у вас мало шансів перемогти;
- підсумок важливіший для іншої людини, ніж для вас.

Поступки можуть демонструвати добру волю й служити позитивною поведінковою моделлю для опонента. Нерідко поступка стає переломним моментом у напруженій ситуації, що змінює її на більш конструктивне. Однак пристосування може послужити і погану службу. Воно може бути сприйняте опонентом як прояв слабкості і призвести до ескалації його тиску і вимог. Ми можемо помилитись, очікуючи відповідних поступок з боку опонента. Зрештою, пристосовуючись, ми не досягаємо бажаного результату і не задовольняємо свої інтереси.

3. У центральній частині простору між осями розташовується безліч точок можливого компромісу. Ідеальним компромісом можна вважати задоволення кожної зі сторін наполовину.

Компромід виправданий, коли:

- конфліктуючі сторони мають взаємовиключні інтереси (інші підходи виявилися неефективними);
- вас може влаштувати тимчасове рішення, ви можете скористатися короткочасною вигодою;
- задоволення власних інтересів не настільки важливі для вас;
- важливо зберегти відносини з партнером.

Іноді компромід є єдиною можливим і найкращим мирним варіантом вирішення проблеми. Кожна зі сторін отримує щось, що влаштовує її, замість того, щоб продовжувати війну і, можливо, втратити все. Однак компромід часто є лише тимчасовим виходом, оскільки жодна з сторін не задовольняє свої інтереси повністю, і основа для конфліктної ситуації зберігається. Невипадково компромід називають варіантом вирішення конфліктної ситуації типу «програш-програш». Якщо ж компромід не є рівним для обох сторін, а одна з них поступається більше, ніж інша, то ризик поновлення конфлікту стає ще вище.

5. Ще один спосіб поведінки в конфліктній ситуації виражається точками, що мають одночасно високі значення координат X і Y. Це - співробітництво. Воно відрізняється прагненням досягти максимально можливого задоволення своїх інтересів і інтересів партнера. Часто люди вважають такий варіант дуже бажаним, але в конфліктній ситуації абсолютно нереальним. Однак у багатьох випадках ситуація тільки здається тупиковою. І є таким до тих пір, поки кожен з опонентів висуває вимоги, які явно перебувають у протиріччі з вимогами іншого, і не шукає інших варіантів задоволення своїх інтересів. На відміну від компромісу для співпраці необхідний перехід від відстоювання своїх позицій до більш глибокого рівня, на якому виявляються сумісність і спільність інтересів. Співпраця являє собою варіант вирішення проблеми типу «виграш-виграш».

Цей стиль рекомендується використовувати, якщо:

- вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін;
- ви маєте тривалі і взаємозалежні відносини зі своїм партнером;
- у вас є час попрацювати над виниклою проблемою.

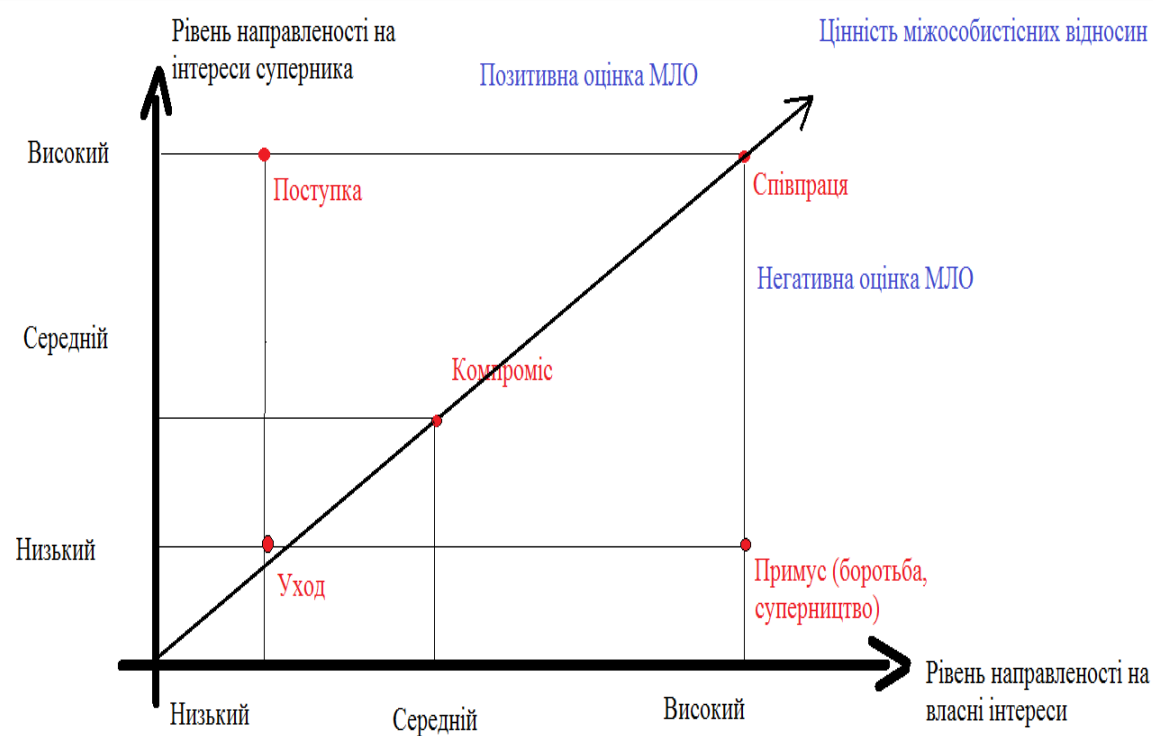
Співпраця привабливо не тільки міцністю вирішення проблеми, але і партнерським характером відносин у ході вирішення конфліктної ситуації і на перспективу. Це єдиний спосіб виходу із конфліктної ситуації, який дозволяє одночасно досягти потрібного результату і не порушити відносин між партнерами. Успішне співробітництво сприяє поліпшенню відносин і бажанням продовжувати взаємодію у майбутньому.

Цей спосіб вимагає зусиль обох сторін до пошуку варіантів розв'язання конфліктної ситуації, однаково влаштовують опонентів, а також досить великих тимчасових витрат. Якщо конфліктуючі сторони не докладають належних зусиль і воліють не витратити час на співпрацю і, можливо, вирішують проблему з позицій сили, не виключено, що надалі вони будуть змушені витратити набагато більше коштів, часу, нервів на подолання виниклих наслідків (наприклад, на судовий розгляд).

У той же час співпраця не завжди можлива, в такому випадку цілком виправданий пошук компромісу.

Особливе місце в оцінці моделей і стратегій поведінки особистості в конфлікті займає цінність для неї міжособистісних відносин із протиборчою стороною. Якщо для одного із суперників міжособистісні відносини з іншим (дружба, любов, товариство, партнерство і т. д.) не представляють ніякої цінності, то і поведінка його в конфлікті буде відрізнятися деструктивним змістом чи крайніми позиціями в стратегії (примус, боротьба, суперництво). І, навпаки, цінність міжособистісних відносин для суб'єкта конфліктної взаємодії, як правило, є істотною причиною конструктивного поведінки в конфлікті чи спрямованістю такого поведінки на компроміс, співробітництво, чи відхід або поступку.

На основі вищевикладеного представляється можливим доповнити двовірну модель Томаса - Кілмена третім виміром - цінністю міжособистісних відносин (МОВ). Схематично вона представлена на рис. 1.11.



!!!Рисунок 1.11 - Тривимірна модель поведінки в конфлікті

Жоден з вищенаведених способів поведінки в конфліктній ситуації не можна однозначно назвати «хорошим» або «поганим». Кожен з них може бути оптимальним і забезпечити найкращий ефект в залежності від конкретних умов

виникнення і розвитку конфліктної ситуації. У той же час саме співробітництво найбільшою мірою відповідає сучасним уявленням про конструктивну довгострокову взаємодію між людьми. Вибираючи спосіб своєї поведінки в конфліктній ситуації, доцільно в кожному конкретному випадку виходити з того, наскільки важливо досягнення результату, з одного боку, і збереження хороших відносин з опонентом, з іншого. Якщо ні те, ні інше не представляє великої цінності, мабуть, оптимальним буде уникнення. Якщо результат є принципово важливим, а відносини не є значущими, варто добиватися свого за допомогою суперництва. Якщо найважливіше відносини, то, можливо, краще поступитися (пристосування). Якщо ж і відносини, і результат істотно важливі, то варто докласти зусиль і витратити час на досягнення співробітництва. Людина, здатна продемонструвати різні форми поведінки - від наполегливості, твердості до великодушності і гнучкості, буде сприйматися з повагою, з ним дійсно будуть рахуватися. Більшість людей схильні використовувати лише один-два з описаних вище п'яти способів поведінки в конфліктних ситуаціях.

П'ять способів вирішення конфліктних ситуацій можуть бути зведені до трьох основних стратегій:

1. Стратегія придушення - представлена способом «суперництво».
2. Стратегія поступки - представлена способами «уникання» та «пристосування».
3. Стратегія вирішення проблеми - представлена способами «компроміс», «співробітництво».

Альтернативні неформальні способи вирішення конфліктів. У всьому світі існує практика застосування альтернативних способів вирішення спорів (ABC), або по-англійськи - Alternative Dispute Resolution (ADR). Прийнято виділяти три основних види ABC: а)переговори; б)посередництво (медіація); в)міні-процес. Альтернативні способи вирішення конфліктних ситуацій основним своїм завданням ставлять подолання конфліктної ситуації між сторонами із збереженням можливості їх подальшого співробітництва. Основа всіх методів ABC - з'ясування і задоволення інтересів конфліктуючих сторін на основі

компромісу. Найпоширеніший спосіб вирішення спорів з позиції інтересів обох сторін - переговори.

Переговори - це процес, за допомогою якого сторони, залучені в конфліктну ситуацію, обговорюють його один з одним, намагаючись досягти взаємоприйнятної угоди без участі інших осіб.

Посередництво (медіація) - це процес вирішення спору між сторонами на основі переговорів за участю нейтрального посередника. Це метод, при якому нічого не вирішується без згоди сторін. Медіація спрямована на задоволення інтересів кожної із сторін і призводить до ситуації обопільного виграшу. Медіацією можуть вирішуватися будь-які спори, в яких сторони дійсно хочуть врегулювати свої розбіжності.

Таблиця 1.3.

Неформальні методи вирішення конфліктних ситуацій.

Методи вирішення конфліктів	Їх види та зміст
Неформальний арбітраж	Зобов'язуючий, рекомендаційний, остаточної пропозиції, обмежений.
Посередництво	Арбітр, «човник», контролер процесу, провайдер, радник. Нейтральний слухач, сприяння, змішані способи.
Двуколіїний підхід	Посередництво + переговори.
Переговори	По об'єкту і предмету, суб'єктів, за змістом і формами проведення.
Консенсус	Рішення, проти якого ніхто не заперечує.

Методи неформальних альтернативних способів вирішення конфліктних ситуацій давно завоювали популярність за кордоном. Між тим організації можуть самостійно прийняти рішення дотримуватися практики використання альтернативних способів вирішення конфліктних ситуацій. В даному випадку організація визнає, що для багатьох конфліктних ситуацій існує менш дорогий, більш легкий в застосуванні і більш ефективний спосіб вирішення, ніж традиційний судовий процес, - використання альтернативних методів, часто дозволяють уникнути великих витрат і неприємностей, пов'язаних з судовим

розглядом. У зв'язку з цим у разі виникнення спірних питань з іншою фірмою організація вивчає можливість сумлінно залагодити конфліктну ситуацію з допомогою прямих переговорів або альтернативного методу вирішення конфліктної ситуації.

У числі таких методів застосовується зобов'язальний арбітраж, суть якого полягає в тому, що нейтральна особа, арбітр з числа шанованих обома сторонами відомих людей розглядає питання і приймає остаточне рішення, обов'язкове для обох сторін. Рекомендаційний арбітраж відрізняється від зобов'язального тим, що рішення арбітра носить рекомендаційний характер. Сторони можуть і не прийняти. При застосуванні арбітражу остаточного пропозиції кожна з сторін пропонує свій варіант. Арбітр вибирає один з них без всяких змін. В обмеженому арбітражі сторони встановлюють межі розгляду справи ще до початку розгляду. Обмеження, межі встановлюються, щоб знизити ризик. На відміну від арбітрів посередники, або медіатори, нічого не вирішують. Вони виступають в якості нейтрального слухача, організовують контакти, дають поради, сприяють пошуку фактів для вироблення угоди.

Змішані способи використовують таким чином: один з пунктів розбіжностей сторони передають арбітру, а решту вирішують з допомогою посередника. У двухколійному підході застосовують і посередництво, і переговори. У ході переговорів, зазвичай, багато часу йде на узгодження рішення, яке б влаштовувало обидві сторони без всяких заперечень. Ця процедура використовується тільки при вирішенні найбільш важливих питань, а рішення, прийняте таким способом, називають консенсус.

Медіація, або посередництво, широко застосовується практично при вирішенні всіх типів соціальних конфліктних ситуацій. Посередник стає між двома ворогуючими сторонами і допомагає їм знайти рішення проблеми. Він прагне бути об'єктивним і нейтральним, так як не залучений в саму проблему. Його роль - перетворити опонентів у партнерів, допомогти обом сторонам отримати те, до чого вони прагнуть знайти взаємовигідні рішення. В залежності від ситуації та побажань сторін посередник може грати різні ролі в конфлікті.

Процес медіації є добровільним, а медіатор вільно обраним. У медіації сперечальники самі виробляють і приймають рішення. Вони добровільно беруть на себе зобов'язання виконувати прийняті ними рішення спільно. Медіація спочатку спрямована на пошук згоди, а не на з'ясування того, хто винен. Медіація проходить конфіденційно. Будь-яка сторона має можливість у будь-який момент відмовитися від продовження процесу. Процес медіації відносно нетривалий порівняно з судовими процедурами. Нерідко в ролі медіатора виступають чинний керівник, топ-менеджери, авторитетні колишні керівники, політики.

Посередник в ролі арбітра бере участь у розв'язанні конфліктної ситуації, переговорах, погоджувальних процедурах, виробляє рекомендації, обов'язкові до виконання чи ні. Посередник може виступати також як «човник». «Човник» відвідує кожну конфліктуючу сторону окремо і служить передавачем пропозицій та альтернатив. У деяких випадках висуває свої пропозиції. Човникова дипломатія широко використовується в міжнародних справах.

Контролер процесу - третя сторона має жорсткий контроль над процесом переговорів, але не над їх змістом. Посередник не приймає рішень, рекомендацій, а допомагає сторонам усвідомити альтернативи, прийти до консенсусу, що задовольняє потреби обох сторін.

Провайдер процесу - третя сторона створює умови для зустрічі сторін, надаючи їм приміщення і послуги. Посередник в якості провайдера направляє стороні застосування певних процедур, сприяє. Радники за змістом, по процесу - експерти, медіатори, консультанти подають потрібну інформацію, перевірену на практиці, консультують при підготовці аргументів. Учасники конфліктної ситуації запитують поради експерта, консультанта по вирішенню конфліктної ситуації з якихось питань, процедурою, цікавляться їхньою думкою. Радник - конфліктолог допомагає вирішити ситуацію, даючи поради про те, що повинні зробити сторони. Ці поради не повинні сприйматися як вказівки. Вибір альтернатив залишається за самими учасниками ситуації, навіть якщо це буде сильно відрізнитися від запропонованих пропозицій. Важливо не давати втягувати себе в обговорення того, наскільки жахливо їх положення і що правда

на їх стороні. Звертати їх увагу на точку зору іншої сторони. В організації посередництва виділяють сім стадій медіаторського процесу: 1 стадія - формування алгоритму роботи і довіри; 2 стадія - аналіз фактів і виявлення проблем; 3 стадія - пошук альтернатив; 4 стадія - взаємодія і прийняття рішення; 5 стадія - складання підсумкового документа; 6 стадія - правова процедура та затвердження угоди; 7 стадія - виконання, перегляд і корективи угоди.

У процедурі посередництва існують певні правила. Вироблення правил посередництва зводиться до трьох основних положень: прийдіть до згоди, почуйте кожного, вирішіть конфліктну ситуацію. У зв'язку з цим посередник повинен володіти наступними навичками: творчий підхід, емпатія, активний нейтралітет, контроль над емоціями і т.д. Спрощені правила посередництва, рекомендовані Х. Корнеліус і Ш.Фейр:

- Прийдіть до згоди. Посереднику, необхідно познайомити учасників конфліктної ситуації зі своєю роллю і пояснити її: (Наше завдання - вирішити проблему, без звинувачень, без виправдань, не перериваючи один одного, говорячи тільки правду.
- Вислухайте кожного. Кожен учасник розповідає, що сталося з ним, в той час як інші слухають його; кожен слухає повторює те, що було сказано до нього своїми словами; щоб уникнути непорозуміння, кожна сторона розповідає про своє ставлення до конфліктної ситуації.
- Вирішіть конфліктну ситуацію. Кожна сторона пояснює, що їй необхідно для досягнення угоди; угода може бути записано на папір і підписано кожною стороною; необхідно показати, що розбіжності можна вирішувати кращим способом, ніж вони робили це раніше. [7]

Неформальні альтернативні процедури є доповненням правових, нормативних механізмів розв'язання конфліктних ситуацій, і всі розглянуті вище методи можна назвати погоджувальними, консенсуальними. Але слід мати на увазі, що консенсус завжди вимагає багаторазового узгодження позицій, використання його веде до затягування прийняття важливих правових актів,

рішення виходять розпливчастими. Тому шляхом консенсусу вирішуються тільки найбільш важливі питання.

Таким чином аналізуючи отриману інформацію ми можемо зробити такі висновки:

1. Без знання причин виникнення і розвитку конфліктів важко розраховувати на ефективне урегулювання. Фактори і причини конфліктів носять об'єктивно-суб'єктивний характер і можуть бути об'єднані в 4 групи: об'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні, особистісні.
2. Об'єктивними факторами конфліктів виступають: природне зіткнення інтересів людей у процесі життєдіяльності, слабка розробленість і використання нормативних процедур вирішення соціальних протиріч і т.і.
3. Основними організаційно - управлінськими причинами конфліктів є: структурно - організаційні, функціонально-організаційні, особистісно-функціональні та ситуативно-управлінські.
4. До типових соціально - психологічних причин конфліктів належать: втрати і перекручування інформації в процесі комунікації; вибір різних способів оцінки результатів діяльності.
5. Основними міжособистісними причинами конфліктів виступають: суб'єктивна оцінка поведінки партнера як неприпустимої; недостатньо соціально - психологічна компетентність; неадекватний рівень домагань, холеричний тип темпераменту, акцентуації характеру та інші.

Висновки до розділу 1.

У процесі аналізу отриманої інформації по першому розділу ми ознайомилися з основними поняттями предмета конфлікту та їх еволюцією, розглянули різноманітні підходи до типології конфліктів, виявили та розглянули способи поведінки особистості в конфліктній ситуації, аналізували літературні джерела з приводу причин виникнення конфліктів та методів їх вирішення.

Ми з'ясували, що конфлікт - це важко розв'язне протиріччя, пов'язане з гострими емоційними переживаннями; зіткнення протилежно спрямованих

цілей, інтересів, позицій, думок суб'єктів взаємодії; це протиріччя, що виникає між людьми у зв'язку з рішенням тих або інших питань соціального й особистого життя; психологічне протиборство сторін, що мають несумісні цілі і інтереси. Ще можна зазначити, що конфлікт - це конфліктна ситуація плюс інцидент та плюс сторони конфлікту.

Аналізуючи даний розділ ми можемо сказати що, вивченням та узагальненням поняття «конфлікт» займались такі дослідники: Дж. Болдуїн, Л.А. Козер, Ф.М. Бородкін, Н.М. Коряк, Н.Н. Васил'єв, Н.В. Грішина, А.Я. Анцупов, А.І. Шипілов та інші. А.Г. Здравомислов та Р. Дарендорф вивчали проблеми соціології конфліктів.

Класифікацією конфліктів займались такі дослідники як:

- А. Єршов – класифікував конфлікти за такими ознаками: за джерелом, за змістом, за значущістю, за типами вирішення, за типом структури взаємин.
- М. Дойч – виділяє шість видів конфлікту: «реальний конфлікт», «випадковий конфлікт», «зміщений конфлікт», помилково дописаний конфлікт», «латентний конфлікт» та «хибний конфлікт».
- Н.Грішина – виділяє типи конфліктів залежно від стосунків, визначених спільною діяльністю, потребою у спілкуванні та належності до певної виробничої чи навчальної структури. Та інші.

Також в даному розділі було проаналізовано роботи дослідників з приводу структурних та динамічних характеристик конфлікту, умови протікання конфлікту, предмет конфлікту, дії учасників конфлікту та результати конфлікту.

РОЗДІЛ 2

ХАРАКТЕРИСТИКА СТУДЕНСЬКОЇ ГРУПИ, ЯК РІЗНОВИДУ МАЛОЇ ГРУПИ

2.1. Мала група, характеристика та еволюція

Студентська група відноситься до малої групи, тому перш, ніж почати її вивчення, необхідно розглянути феномен малої групи.

Інтерес до дослідження малих груп виник давно, а саме тоді, коли почала обговорюватися проблема взаємовідносин суспільства, особистості і питання про середовище її формування. Більша частина життя людини протікає в малих групах: у сім'ї, серед друзів, у навчальних і трудових колективах, і інших. Саме в малих групах відбувається формування особистості, виявляються її якості, тому особистість можна вивчати поза групи.

Дослідники неодноразово зверталися до визначення поняття "мала група", сформулювавши при цьому величезну кількість всіляких, часом дуже різних між собою і навіть суперечливих за змістом визначень. Це пояснюється тим, що автори, намагаючись визначити малу групу, як правило, йшли від власного її розуміння, акцентуючи увагу на тих чи інших сторонах групового процесу. Розглянувши велику кількість різних визначень, дослідники, що займаються вивченням малої групи, звели його приблизно до наступного: "Під малою групою розуміється нечисленна по складу група, члени якої об'єднані загальною соціальною діяльністю і знаходяться в безпосередньому особистому спілкуванні, що є основою для виникнення емоційних відносин, групових норм і групових процесів". [8]. Це досить універсальне визначення в соціальній психології. Але воно не претендує на точність визначення і носить скоріше описовий характер, так як допускає різні тлумачення, в залежності від того, який зміст надати включеним в нього понять.

Проблема визначення малої групи пов'язане також з питанням про її розмір та його вплив на процеси і характеристики міжособистісної взаємодії в ній. У літературі досить давно йде дискусія про межі малої групи, однак ця проблема досі не знайшла свого вирішення. Це пояснюється тим, що різні дослідники виходять із різних характеристик груп, по відношенню до яких з'ясовуються кінцеві кількісні параметри. Якщо говорити про нижній межі малої групи, то існує два підходи до її визначення. Перший підхід полягає в тому, що найменшою малою групою є група з двох людей - так звана "діада". Однак з

даною точкою зору змагається й інша, яка вказує, що найменше число членів малої групи не два, а три людини, тобто нижньою межею малої групи є "тріада". Обидва припущення мають свої підтвердження і спростування. Верхня ж межа малої групи визначається її якісними ознаками і зазвичай не перевищує 20-30 осіб. Оптимальний розмір малої групи залежить від характеру виконуваної спільної діяльності і знаходиться в межах 5-12 осіб, так як в такій кількості група є більш стійкою. Групи більшого розміру легше розпадаються на більш дрібні мікрогрупи, в рамках яких індивіди пов'язані більш тісними контактами.

Так як велика кількість малих груп передбачає їх величезна різноманітність, для цілей досліджень необхідна їх класифікація. Виділення груп може проходити за різними підставами: за часом їх існування (довготривалі і короткочасні), за ступенем тісноти контакту між членами, за способом входження індивіда і т.д. В даний час відомо близько п'ятдесяти різних підстав класифікації. Найбільш поширеними є три класифікації: первинні і вторинні (Ч. Кулі), неформальні і формальні (Е. Мейо), і референтні групи членства (Р. Хаймен).

Види малих груп. При характеристиці процесів, пов'язаних з утворенням малих груп, дотримуючись прийнятим принципом, будемо мати на увазі лише процес утворення реальних природних малих груп. Оскільки вони існують у різних сферах суспільного життя, способи їх утворення досить різні. Найчастіше вони визначаються зовнішніми по відношенню до групи факторами, наприклад, умовами розвитку якого-небудь соціального інституту або організації, в рамках яких виникає мала група. У більш широкому сенсі можна сказати, що мала група задається певною потребою суспільного поділу праці і взагалі функціонування суспільства.

Друга частина питання: як здійснюється психологічне оформлення цієї виниклої, заданої зовнішніми обставинами групи, перетворення її в таку спільність, якій властиві всі психологічні характеристики групи. Іншими словами, це питання про те, як зовні задана група стає групою в психологічному значенні цього слова. Соціальні групи, у тому числі малі, дані соціальному психологу як об'єкт дослідження, і його завдання - крок за кроком простежити

факт перетворення об'єктивно виниклих груп у справді психологічну спільність. На цьому шляху виникають дві можливості для досліджень.

Перша, коли досліджується питання про прийняття вже існуючих норм групового життя кожним знову вступаючим в неї індивідом. Це не стільки проблема власне утворення групи, скільки «підключення» до неї нового члена. У цьому випадку аналіз можна звести до дослідження феномену тиску групи на індивіда, підкорення його групою.

Друга, коли вивчається процес становлення групових норм і цінностей за умови одночасного вступу в групу багатьох індивідів і подальше все більш повне прийняття цих норм, поділ усіма членами групи групових цілей. У цьому випадку аналіз можна звести до вивчення формування групової згуртованості. Хоча перша можливість в традиційній соціальній психології була реалізована не в рамках групової динаміки, а у окремої гілки, що отримала назву дослідження конформізму, важливо уважно проаналізувати характер цих досліджень, щоб більш точно визначити місце проблеми конформізму в новому підході до вивчення малих груп.

Те ж можна сказати і про групову згуртованість. Традиційно і вона досліджувалася не як умова розвитку реальних соціальних груп, а як деяка загальна, абстрактна характеристика будь-якої, в тому числі, лабораторної групи. Обидва ці явища необхідно переосмислити з точки зору процесу перетворення створеної зовнішніми обставинами групи в психологічну спільність людей, в межах якої організується їх діяльність, не просто як зовні запропонована, але як «привласнена» групою. Точніше, мабуть, в даному випадку говорити не про освіту, а про формування малої групи. Велика кількість малих груп у суспільстві передбачає їх велике розмаїття, і тому для цілей досліджень необхідна їх класифікація. Неоднозначність поняття малої групи породила і неоднозначність пропонованих класифікацій. В принципі допустимі різні підстави для класифікації малих груп: групи розрізняються за часом їх існування (довготривалі і короткочасні), за ступенем тісноти контакту між членами, за способом входження індивіда і т.д. В даний час відомо близько

п'ятдесяти різних підстав класифікації. Доцільно вибрати з них найбільш поширені, якими є три класифікації:

- 1) поділ малих груп на «первинні» і «вторинні»;
- 2) поділ їх на «формальні» «неформальні»;
- 3) поділ на «групи членства» і «референтні групи».

Як видно, кожна з цих трьох класифікацій задає певну дихотомію. Поділ малих груп на первинні та вторинні вперше було запропоновано Ч. Кулі, який спочатку дав просто описове визначення первинної групи, назвавши такі групи, як сім'я, група друзів, група найближчих сусідів. Пізніше Ч. Кулі запропонував певну ознаку, яка дозволила би визначити значну характеристику первинних груп - безпосередність контактів. Але при виділенні такої ознаки первинні групи стали ототожнювати з малими групами, і тоді класифікація втратила свій сенс. Якщо ознака малих груп - їх контактність, то недоцільно всередині них виділяти ще якісь особливі групи, де специфічною ознакою буде ця сама контактність. Тому за традицією зберігається поділ на первинні і вторинні групи (вторинні в цьому випадку ті, де немає безпосередніх контактів, а для спілкування між членами використовуються різноманітні «посередники» у вигляді засобів зв'язку, наприклад), але по суті досліджуються в подальшому саме первинні групи, так як тільки вони задовольняють критерію малої групи. Практичного значення ця класифікація в даний час не має.

Формальна та неформальна структура малої групи. Друге з історично запропонованих поділів малих груп - це поділ їх на формальні і неформальні. Вперше цей поділ було запропоновано Е. Мейо при проведенні ним знаменитих Хотторнських експериментів. Згідно Е. Мейо, формальна група відрізняється тим, що в ній чітко задані всі позиції її членів, вони приписані груповими нормами. Відповідно у формальній групі також чітко розподілені ролі всіх членів групи, у системі підпорядкування так званої структури влади: уявлення про відносини по вертикалі як стосунки, визначені системою ролей і статусів. Прикладом формальної групи є будь-яка група, створена в умовах конкретної діяльності: робоча бригада, шкільний клас, спортивна команда і т.д.

Е. Мейо виявив ще й «неформальні» групи, які складаються і виникають стихійно, де ні статуси, ні ролі не приписані, де заданої системи взаємовідносин по вертикалі немає. Неформальна група може створюватися усередині формальної, коли, наприклад, у шкільному класі виникають угруповання, які складаються з близьких друзів, об'єднаних якимось загальним інтересом, таким чином, всередині формальної групи переплітаються дві структури відносин. Але неформальна група може виникати сама по собі не всередині формальної групи, а поза нею: люди, випадково об'єдналися для ігор у волейбол де-небудь на пляжі, або більш тісна компанія друзів, що належать до абсолютно різних формальних груп, є прикладами таких неформальних груп. Іноді в рамках такої групи (скажімо, в групі туристів, що відправилися в похід на один день), незважаючи на її неформальний характер, виникає спільна діяльність, і тоді група набуває деякі риси формальної групи: у ній виділяються певні, хоч і короточасні, позиції і ролі. Практично було встановлено, що в реальній дійсності дуже важко вичленувати строго формальні і строго неформальні групи, особливо в тих випадках, коли неформальні групи виникали в рамках формальних.

Тому в соціальній психології народилися пропозиції, що знімають цю дихотомію. З одного боку, було введено поняття формальна і неформальна структури групи (або структура формальних і неформальних відносин), і відрізнятися стали не групи, а тип, характер відносин всередині них. У пропозиціях Е. Мейо містився саме такий сенс, а перенесення визначень «формальна» і «неформальна» на характеристику груп було зроблено досить довільно. З іншого боку, було введено більш радикальну відмінність понять «група» і «організація», що характерно для розвитку соціальної психології останніх двадцяти років. Незважаючи на велику кількість досліджень з соціальної психології організацій, достатньо чіткого поділу понять «організація» і «формальна група» досі не існує. У ряді випадків мова йде саме про те, що всяляка формальна група на відміну від неформальної володіє рисами організації.

Незважаючи на деяку нечіткість термінології, виявлення самої наявності двох структур в малих групах мало дуже велике значення. Воно було вже

підкреслено в дослідженнях Е. Мейо, і з них згодом були зроблені висновки, що мали певний соціальний сенс, а саме: можливість використовувати неформальну структуру відносин в інтересах організації. В даний час є велика кількість експериментальних досліджень, присвячених виявленню впливу певного співвідношення формальної та неформальної структур групи на її згуртованість, продуктивність і т.д. Особливе значення проблема має при дослідженні питання про управління і керівництво групою. Таким чином, і друга з традиційно усталених класифікацій малих груп не може вважатися суворою, хоча побудована на її основі класифікація структур є корисною для розвитку уявлень про природу.

Комунікативна і рольова структура малої групи. Якщо послідовно розглядати групу як суб'єкт діяльності, то і до її структури потрібно підійти відповідно. Мабуть, в даному випадку найголовніше - це аналіз структури групової діяльності, що включає опис функцій кожного члена групи в цій спільній діяльності. Разом з тим досить значимою характеристикою є емоційна структура групи, структура міжособистісних стосунків, а також її зв'язок з функціональною структурою групової діяльності. В соціальній психології співвідношення цих двох структур часто розглядається як співвідношення «неформальних» і «формальних» відношень.

Сам перелік групових процесів теж не є чисто технічною задачею: він залежить як від характеру групи, так і від кута зору, прийнятого дослідником. Якщо слідувати прийнятим методологічним принципам, то до групових процесів, насамперед, слід віднести такі процеси, які організують діяльність групи, причому розглянути їх у контексті розвитку групи. Цілісне уявлення про розвиток групи і про характеристику групових процесів особливо детально розроблена саме в вітчизняній соціальній психології, що не виключає і більш детального аналізу, коли окремо досліджується розвиток групових норм, цінностей, системи міжособистісних відносин і т.д.

Таким чином, композиція (склад), структура групи і динаміка групового життя (групові процеси) - обов'язкові параметри опису групи в соціальній

психології.

Інша частина понятійної схеми, яка використовується в дослідженнях груп, стосується положення індивіда в групі в якості її члена. Першим з понять, що вживаються тут, є поняття «статус» або «позиція», що позначає місце індивіда в системі групового життя. Терміни «статус» та «позиція» часто вживаються як синоніми, хоча у ряду авторів поняття «позиція» має дещо інше значення (Л.І. Божович, 1967). Саме широке застосування поняття «статус» знаходить при описі структури міжособистісних відносин, для чого найбільше пристосована соціометрична методика. !!!Але отримується таким чином позначення статусу індивіда в групі ніяк не можна вважати задовільним.

По-перше, тому, що місце індивіда у групі не визначається тільки його соціометричним статусом; важливо не тільки те, наскільки індивід як член групи користується прихильністю інших членів групи, але і те, як він сприймається в структурі діяльнісних відносин групи.

По-друге, статус завжди є деяка єдність об'єктивно властивих індивіду характеристик, які визначають його місце у групі, і суб'єктивне сприйняття її іншими членами групи. У соціометричній методикі є спроба врахувати ці два компоненти статусу (комунікативний і гностичний), але при цьому знову передбачаються лише компоненти емоційних відносин (тих, які індивід відчуває до інших членів групи, і тих, які до нього відчувають інші). Об'єктивні характеристики статусу при цьому просто не фігурують.

І, по-третє, при характеристиці статусу індивіда в групі необхідний облік відносин більш широкої соціальної системи, в яку дана група входить «статус» самої групи. Це обставина небайдужа для конкретного положення члена групи. Але ця третя ознака також ніяким чином не враховується при визначенні статусу соціометричній методикі. Питання про розробку адекватного методичного прийому для визначення статусу індивіда в групі може бути вирішена лише при одночасній теоретичній розробці цього поняття. Друга характеристика індивіда в групі - це «роль». Зазвичай роль визначають як динамічний аспект статусу, що розкривається через перелік тих реальних

функцій, які задані особистості групою, змістом групової діяльності. Якщо взяти таку групу, як родина, то на її прикладі можна показати взаємини між статусом, або позицією і роллю. В сім'ї різні статусні характеристики існують для кожного з її членів: є позиція (статус) матері, батька, старшої дочки, молодшого сина і т.д. Можна представляти роль як щось незмінне: динамізм її в тому, що при збереженні статусу набір функцій, йому відповідний, може сильно варіювати в різних однотипних групах, а головне в ході розвитку як самої групи, так і більш широкої соціальної структури, в яку вона включена. Приклад з сім'єю яскраво ілюструє цю закономірність: зміна ролі подружжя в ході історичного розвитку сім'ї - актуальна тема сучасних соціально-психологічних досліджень.

Проблема розвитку малої групи. Як вже було зазначено вище, мала група є динамічною спільнотою. Тому їй необхідно розвиватися і змінюватися. В соціальній психології існують різні моделі розвитку групи. Аналіз групового розвитку багато в чому залежить від загальних уявлень дослідника щодо групи, від його бачення картини розгортається груповий процес.

Одним з найпоширеніших підходів на заході є підхід Б. Такмена, широко відомий і у вітчизняній літературі. Запропонована ним двомірна або двофакторна модель стала результатом аналізу п'ятдесяти зарубіжних публікацій, присвячених вивченню даної проблеми.

Дана концепція описує розвиток групи, виходячи з урахування умов, у яких формується група, а саме: наявності двох сфер, групової активності - ділову (рішення групової задачі) та міжособистісну (розвиток групової структури), а також положення групи у відповідній стадії. Відповідно до його моделі, в кожній із зазначених сфер передбачається проходження групою чотирьох послідовно змінюваних один одним етапів. Б. Такмен звертає увагу на зв'язок між обома сферами групової активності, але не розкриває конкретно, в чому змістовно полягає цей зв'язок. Так само, на думку автора, їх розвиток йде паралельно один одному: зміна в одній із сфер супроводжується зміною в іншій.

Один з підходів до вирішення проблеми розвитку малої групи у вітчизняній психології представлений в теорії А.В. Петровського. Ним були запропоновані три критерії побудови гіпотетичної типології груп:

- оцінка продуктивності групової діяльності;
- оцінка відповідності групи соціальним нормам;
- оцінка здатності забезпечити кожному її члену можливості для повноцінного гармонійного розвитку особистості.

А.В. Петровський являє рівні розвитку групи в стратометричній концепції колективу, яка пізніше була названа "теорією діяльнісного опосередкування міжособистісних відносин у групі". Основна ідея цієї теорії полягає в тому, що всю структуру малої групи можна уявити собі як таку що складається з декількох основних «страт» або «верств», які мають різні психологічні характеристики, стосовно до яких виявляють дію різні соціально-психологічні закономірності. Центральну ланку групової структури утворює сама групова діяльність. Це предметно - діяльнісна характеристика групи як колективу, що є частиною суспільного цілого. Потім слідує ядерна страта - психологічна по своїй суті - фіксує ставлення кожного члена групи до групової діяльності, її цілям, завданням і т.д. В третьої страті локалізуються характеристики міжособистісних стосунків, опосередкованих змістом спільної діяльності та прийнятими в групі принципами, ціннісними орієнтаціями. Останній, поверхневий шар міжособистісних відносин припускає наявність безпосередніх зв'язків у групі. [9]

Для створення типології груп А.В. Петровський використовує геометричну модель. Вектори, що утворюють її з одного боку, показують ступінь опосередкованості міжособистісних відносин, з іншого - змістовну сторону опосередкування, що розвивається в двох напрямках: в напрямку, відповідному суспільно - історичного процесу і перешкоджає йому. Слідуючи геометричній моделі розвитку групи, виділяються п'ять рівнів її розвитку (у своїй теорії А.В. Петровський називає їх "фігурами").

Перший рівень несе в собі необхідні ознаки колективу, що відповідають вимогам суспільного прогресу. Група характеризується високою згуртованістю.

Другий рівень являє спільність, де високий рівень соціальних цінностей лише в дуже слабкою мірою опосередковує групові процеси. Моральні цінності в такій групі функціонують, але вони не відпрацьовані у процесі спілкування і спільної праці, а привнесені із соціального середовища. Третій рівень розвитку групи характеризується високим рівнем опосередкування відносин індивідів, але фактори, які їх опосередковують, є ворожими для суспільства. На четвертому рівні взаємини людей фактично безпосередні загальними факторами спільної діяльності або фактори носять антисоціальний характер, таким чином, позбавляючи діяльність групи суспільної цінності. Останній рівень представляє типову "дифузну групу", де на нульовій позначці виявляються і соціальну цінність, опосередковують фактори і ступінь їх вираженості у системі міжособистісної взаємодії.

Це уявлення про багаторівневу структуру групових відносин дозволяє розглянути шлях, який проходить кожна група, як послідовне включення спільної діяльності у визначенні різноманітних контактів між членами групи. Проблемі поетапного розвитку реальної контактної групи як колективу присвячений великий цикл теоретичних та експериментальних досліджень, виконаних Л.І. Уманським. Цілісна психологічна структура групи, яка відображає всі сторони її життєдіяльності, утворена згідно Л.І. Уманському, трьома блоками підструктур: «громадський блок», «особистісний блок», та «блок загальних якостей».

Найважливішою психологічною структурою перших двох блоків, опосередкована всіма іншими підструктурами, є спрямованість групи, яка фіксує соціальну цінність прийнятих групою цілей, мотивів діяльності, ціннісних орієнтація і норм. Організованість розуміється як здатність групи до ефективного самоврядування. Інтелектуальна комунікативність реалізується в здатності групи створювати оптимальні шляхи взаємодопомоги у визначенні загальних позицій, прийнятті групових рішень. Емоційна комунікативність характеризує переважаючий емоційний настрій у групі. Підструктури, що утворюють "особистісний" і "суспільний" блоки, ієрархічно організовані,

функціонально взаємопов'язані і виявляються через загальні соціально - психологічні якості групи.

Проблема поетапного рівневого розвитку групи як колективу, на думку Л.І. Уманського, насамперед, вимагає визначення крайніх точок континіуму, в межах якого здійснюється процес цього розвитку. Крайню верхню точку континіуму займає колектив, тобто група, що виконує соціально цінну діяльність і має стабільно високі показники по всіх параметрах. Крайня нижня точка континіуму - група - конгломерат, тобто група безпосередньо раніше не знайомих людей, які опинилися на одному просторі в один час і спілкуються поверхнево і ситуативно. У процесі свого розвитку група проходить певні точки континіуму, що характеризують якісні зміни життєдіяльності групи. Найбільш значущими, поворотними точками, на думку Л.І. Уманського, є група - кооперація і група - автономія. На етапі, позначеному як група - кооперація соціальна спільність відрізняється успішно діючою організаційною структурою, високим рівнем підготовленості і співробітництва. Міжособистісні стосунки мають суто діловий характер, спрямовані на досягнення високого результату спільної діяльності. Але перш ніж перейти на даний рівень розвитку, групі необхідно пройти ще два проміжні етапи розвитку, названих Л.І. Уманським номінальною групою і групою - асоціацією. Наступний вузловий етап у розвитку групи - етап автономізації, що характеризується внутрішньою єдністю за всіма параметрами. На цьому етапі члени групи ідентифікують себе з нею, а саме членство в групі стає особистісною цінністю. Однак, як пише Л.І. Уманський, процес автономізації групи може привести до гіперавтономізації групи, тобто ізолювання групи від зовнішніх зв'язків, групового егоїзму. Якщо ж внутрішньогрупова інтеграція не призводить до міжгрупової роз'єднаності, група стає повноправним осередком суспільства і іменується колективом.

Цікавою особливістю підходу Л.І. Уманського є спостереження розвитку в групі процесів і феноменів, концентрація на поступове перетворення її в колектив. На відміну від стратометричної концепції А.В. Петровського, у даній теорії стадія корпорації не розглядається як асоціальна.

Таким чином, аналізуючи вище викладену інформацію, можна сказати, що розвиток групи відбувається поступово, переходячи від одного рівня до іншого. Кожна стадія розвитку має свої особливості, тому необхідно враховувати принципи та етапи становлення колективу і внутрішньогрупову обстановку при організації процесу формування колективу.

2.2. Студентська група та її розвиток

Термін "студентство" означає соціально-професійну групу, що включає учнів вищих навчальних закладів. Процес навчання полягає не лише в отриманні знань та набуття досвіду, пов'язаного з майбутньою професією, але і у самореалізації, практиці міжособистісних взаємозв'язків, самовихованні. Безсумнівно, період навчання у вузі - найважливіший період соціалізації людини. Під соціалізацією розуміється "процес і результат засвоєння та активного відтворення індивідом соціального досвіду, здійснюваний у спілкуванні і діяльності". У студентському віці задіяні всі механізми соціалізації: це і освоєння соціальної ролі студента, і підготовка до оволодіння нової соціальної ролі, пов'язаної з майбутньою професією, і механізми соціального впливу з боку викладачів студентської групи. Так як студентський вік характеризується прагненням до самостійності, свободи вибору життєвого шляху та ідеалів, незалежності, навчання у вузі є потужним фактором соціалізації особистості студента.

Характеристика студентського віку багато в чому залежить від соціально - економічного рівня розвитку країни і умов, що склалися на даний момент на ринку праці. Загроза залишитися незатребуваними на ринку праці характерна для всіх студентів нашого покоління. Проблема працевлаштування є однією з головних серед студентської молоді. Освіту студенти розуміють як ресурс для освоєння нових соціальних ролей, капітал для інвестування при досягненні

бажаного соціального статусу. Основними мотивами вибору тієї чи іншої спеціальності є: успіх, освіченість, престижність майбутньої професії. Прагнення молоді бути успішними в житті, побудова різних життєвих стратегій, досягнення успіху свідчать про підвищення інвестиційної функції освіти. Молодь намагається якомога раніше випробувати ці життєві стратегії. Таким чином, затребуваність тих чи інших спеціальностей на ринку праці багато в чому обумовлює мотивацію і специфіку вибору майбутньої професії випускниками шкіл.

Час навчання у вузі співпадає з другим періодом юності або першим періодом зрілості, який відрізняється складністю становлення особистісних рис. Характерною рисою морального розвитку в цьому віці є посилення свідомих мотивів поведінки. Помітно зміцнюються ті якості, яких не вистачало в повній мірі в старших класах - цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, самостійність, ініціатива, вміння володіти собою. Юнаки і дівчата в цьому віці намагаються розібратися у своїх потребах, інтересах, здібностях, цінностях можливості.

Юність - пора самоаналізу та самооцінок. На даному етапі відбувається порівняння "ідеального Я" з "реальним". Відсутність об'єктивності в даному порівнянні може викликати у юнака внутрішню невпевненість у собі, відчуття незрозумілості, які можуть супроводжуватися зовнішньою агресивністю або розгальмованістю. Юнацький вік, за Е.Г. Еріксоном, будується навколо кризи ідентичності, що складається з соціальних і індивідуально-особистісних виборів, ідентифікацій і самовизначення. Якщо юнакові на даному етапі не вдається вирішити ці завдання, у нього формується неадекватна ідентичність, що може викликати ряд проблем у подальшому розвитку особистості. [10]

Необхідною умовою успішної діяльності студента є освоєння нових для нього особливостей навчання у вузі і швидка адаптація, що призводить до усунення відчуття дискомфорту, і перешкоджає виникненню конфліктів з середовищем, в яке потрапив студент. Студентський вік, за твердженням Б.Г. Ананьєва, є сенситивним періодом для задоволення основних соціогенних

потреб людини, тобто сприятливий період для розвитку людини як особистості. Тому в сучасній педагогіці і психології починає переважати підхід до виховання як до формування особистості у відповідності з пануючими цінностями у суспільстві, а як до створення умов для саморозвитку особистості.

Важливим моментом у процесі соціалізації студента є його стосунки з викладачем. Ставлення педагога до студента як до соціально зрілої особистості посилює можливості розвитку особистості. Виражений демократизм у спілкуванні викладача зі студентами негативно позначається на розвитку їх емоційної сфери. Ефективність роботи педагога може сильно знизитися при високому змістовному рівні наданого матеріалу, але при нестачі емоційної складової.

Сприятливе положення студента в навколишньому середовищі, в студентському колективі сприяє нормальному розвитку особистості. Протягом початкових курсів складається студентський колектив, формуються навички та вміння організації розумової діяльності, усвідомлюється покликання до обраної професії, виробляється оптимальний режим праці, дозвілля і побуту, встановлюється система роботи щодо самоосвіти і самовиховання професійно значущих якостей особистості.

Потужний соціалізуючий вплив на особистість студента надає саме студентське середовище, особливості студентської групи, в яку входить чоловік і особливості інших референтних груп. Поведінка людей у групі відрізняється від їх індивідуальної поведінки. За рахунок формування і підпорядкування груповим нормам і цінностям поведінка членів групи стає схожою, проте можливий і зворотній вплив. Окремий член групи, як особистість, може чинити потужний вплив на всю групу в цілому. У студентській групі відбуваються динамічні процеси структурування, формування та зміни міжособистісних взаємовідносин, розподілу групових ролей, висування лідерів і т.п. Всі ці процеси чинять сильний вплив на особистість студента, на успішність його навчальної діяльності та професійного становлення, на його поведінку. Тому

дуже важливо розуміти і враховувати особливості студентської групи при організації навчальної діяльності.

Дослідниками виявлено, що рівень успішності та стан студентів у навчальній групі залежить від рівня сформованості міжособистісних стосунків у ній. Виявлено, що студенту легше вчитися в групах з більш диференційованої і більш стійкою структурою взаємин. Діяльність студентської групи виступає тією основою, на якій складається взаємини між її членами.

У студентському середовищі часто виникають різного роду конфлікти. Вони можуть відбуватися як у межах навчального закладу, так і за його межами. Студентські конфлікти вражають своєю масштабністю і своєю різноманітністю. Так як в сучасних студентських групах єдиною сферою спільної діяльності - демонстрації точок зору членів групи і їх зіткнення, а отже, і виникнення конфліктів, - є спілкування, то це і визначає фактичну відсутність об'єктивної складової конфліктів і наявність значного негативного емоційного ставлення опонентів один до одного. Причинами конфліктів у студентських групах зазвичай є особисті антипатії, відмінність точок зору на зміст групових цінностей, а також стан високої психічної напруги членів групи. Але більш за все вони пов'язані з навчальним процесом і з особистими причинами соціального і психологічного характеру.

Проблема конфліктів в студентському середовищі дуже актуальна, але, на жаль, вона недостатньо вивчена. У даному розділі ми розглянемо два підходи до розуміння причин конфлікту - соціологічний і психологічний.

Психологи ж визначають конфлікт як відсутність згоди між двома або більше сторонами - особами або групами. Так Г.І. Козирев виділяє дві причини конфліктів у студентській групі. Першою причиною є непорозуміння (неправильне розуміння однієї людини іншою). Це відбувається з-за різних уявлень про предмет, факт, явище тощо. Другою причиною конфлікту автор називає міжособистісну несумісність, яка виражається у взаємному неприйнятті (антипатії) партнерів, що ґрунтується на відмінностях (протистоянні) соціальних установок, ціннісних орієнтацій, інтересів, мотивів, характерів, темпераментів,

психофізичних реакцій, індивідуально-психологічних характеристик суб'єктів взаємодії. Міжособистісна несумісність може стати причиною емоційного конфлікту (психологічного антагонізму).

Розуміння природи конфлікту в студентському середовищі вимагає з'ясування нами поняття «студентська група». Студентська група, як правило, це мала група людей, що складається з 15-25 чоловік. На думку американського соціального психолога Б. Бейлза, «мала група може бути визначена як певна кількість людей, взаємодіючих один з одним в ході однієї або декількох зустрічей», а в поданні Д. Картартайт і А. Зандер, «група складає збори індивідів, які часто взаємодіють один з одним».

Таким чином, студентську групу ми можемо віднести до малих груп, що виділилася з цілісної соціальної системи і певної на основі навчання у вищому освітньому закладі. У той же час, студентська група - це не численна спільність людей, яка перебуває в безпосередньому особистому контакті і взаємодії, а обмежена в часі група, що існує тільки в період навчання. У процесі навчання в групу можуть долучатися нові учасники (студенти, які вийшли з академічної відпустки, переведені з інших спеціальностей), а також учасники малої групи можуть виключатися з неї (відрахування, вихід в академічну відпустку).

Розглянемо основні різновиди конфліктів у студентському середовищі на прикладах:

Конструктивні (функціональні) конфлікти призводять до прийняття обґрунтованих рішень і сприяють розвитку взаємин у студентській групі, в той час як деструктивні (дисфункціональні) конфлікти перешкоджають ефективній взаємодії і ухваленню рішень. Приміром, в ході роботи над одним спільним проектом виникає суперечність. У всіх студентів є свій погляд, своя точка зору на вирішення проблеми. Конструктивний конфлікт призведе до правильного рішення, а деструктивний буде перешкоджати вирішенню проблем.

Реалістичні конфлікти викликані незадоволенням певних вимог або несправедливим розподілом між учасниками будь-яких переваг. Нереалістичні конфлікти мають на своїй меті відкритий вираз накопичених негативних емоцій,

образ, ворожості, тобто гостра конфліктна взаємодія стає тут не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю. Приміром, одного студента призначили представником в профком від групи, іншому це не сподобалося, він вважає, що більше підходить для цієї посади. В результаті виникає реалістичний конфлікт. Становище в цій ситуації посилюється ще й тим, що у студентів вже існувала взаємна антипатія, яка і послужила початком нереалістичного конфлікту.

Досить часто в студентських групах зустрічається такий різновид конфлікту, як конфлікт між особистістю і групою. Такий конфлікт виникає тоді, коли хто-небудь з членів студентської групи порушує усталені норми поведінки або спілкування. Так, наприклад, в групу студентів з високим рівнем етичної культури був переведений студент з більш низьким рівнем. Неетичну поведінку нового однокурсника, що виявляється в особистих образах на адресу інших студентів, викликало негативну реакцію всієї групи. В результаті чого вибухнув конфлікт між особистістю і групою.

Крім суб'єктивних причин конфлікту (відмінності в характерах, поглядах, манері поведінки людей) відзначаються і об'єктивні причини, в основі яких лежать розбіжності значущих матеріальних і духовних інтересів студентів. С. В. Назаренко до таких підстав відносить:

- протилежні ціннісні орієнтації студентів;
- зіткнення протилежних ідеологій і релігій;
- соціально-економічна нерівність у групі;
- соціально-психологічна несумісність;
- не розділяються індивідом морально-етичні обґрунтування цінностей і норм-правил, домінуючих у студентській групі.

Таким чином, з вищевикладеного, можна зробити висновок про те, що конфлікти у студентському середовищі є перманентним явищем. Отже, щоб мінімізувати отримання негативних емоцій і напруги від своїх однокурсників, їх треба навчити знаходити адекватні способи виходу з конфліктних ситуацій. Існують різні тактики поведінки в конфліктних ситуаціях, вибір яких залежить

від причин виникнення конфліктів і його контексту. Розглянемо основні з них, які виділив К. Томас:

1. Співпраця дає позитивні результати, коли студенти визнають право один одного на власну думку, коли обидві сторони готові зрозуміти позицію іншого. В цьому випадку є можливість проаналізувати причини розбіжностей і знайти прийнятний для всіх вихід. Ця стратегія заснована на переконаності учасників у тому, що розбіжність в поглядах - це неминучий результат індивідуальних проявів особистості. При цьому установку на співпрацю зазвичай формулюють так: «Не ти проти мене, а ми разом проти проблеми».

2. Компроміс - вибирається, коли одна сторона приймає точку зору іншого, але лише до певної міри. При цьому пошук прийнятного рішення здійснюється за рахунок взаємних поступок. Здатність до компромісу в навчальному процесі високо цінується, оскільки зменшує недоброзичливість і дозволяє відносно швидко вирішити конфлікт. Однак компроміс може згодом призвести до незадоволеності сторін за половинчастості рішень і стати причиною нових конфліктів.

3. Пристосування (поступка) - доцільний в ситуації відмови студента від власних інтересів, готовності принести їх в жертву іншому, піти йому назустріч. Така стратегія може бути доречною, коли предмет розбіжностей має для людини меншу цінність, ніж взаємини з протилежною стороною.

4. Ухилення - використовується у випадку, коли студент прагне піти від конфлікту. Така поведінка може бути доречною, якщо предмет розбіжностей не представляє великої цінності або якщо зараз немає умов для ефективного вирішення конфлікту, а також тоді, коли конфлікт не є реалістичним.

5. Наполегливість (примус) - найчастіше використовується в ситуації, коли один студент намагається змусити прийняти свою точку зору у що б те ні стало, його не цікавлять думки і інтереси його однокурсників. Зазвичай така стратегія призводить до погіршення стосунків між конфліктуючими сторонами, але така стратегія може бути ефективною, якщо вона використовується в ситуації,

загрозливій невиконання завдання даної групи або перешкоджає досягненню нею своїх цілей.

Таким чином, проблема конфліктів в студентському середовищі є досить актуальною, так як їх наслідками є спад студентської успішності, погіршення морального і фізичного здоров'я, появу тривожності, невпевненість студента в собі. Причинами виникнення конфліктів займаються безліч психологів, соціологів та інших вчених. Але в той же час не достатня вивченість природи студентських конфліктів вимагає подальших досліджень у цьому напрямку. Створене надалі положення про причини конфлікту, доповнять вже існуючий інструментарій, який необхідний для швидкого і ефективного вирішення конфліктних ситуацій.

Розвиток студентської групи. Студентська група, як і будь-яка інша мала група, може рости і розвиватися. Як вже було сказано, у своїй концепції групового розвитку Л.І. Уманський виділяє наступні критерії розвитку групи: моральна спрямованість групи; організаційне єдність; групова підготовленість певною діловою сферою і психологічне єдність групи. За даними параметрами так само можна виявити рівні розвитку студентської групи.

З точки зору Ю.М. Кондрат'єва, говорячи про становлення студентської групи, необхідно, головним чином охарактеризувати перший, третій і п'ятий курси. Це обумовлено тим, що групи першокурсників можуть бути оцінені як групи "нові", навчальні групи третьокурсників - як групи "зрілі", а навчальні групи п'ятикурсників можуть бути умовно позначені як групи "вмираючі", тобто остаточно завершують свою життєдіяльність. [11]

На думку ж С.А. Багрецова велику роль у розвитку групового суб'єкта відіграє спілкування. Спілкування і діяльність - самостійні форми групової активності, але вони тісно пов'язані між собою. Зазначається, що «суб'єктивність» групи в сфері спілкування проявляється у прагненні її членів належати до неї не формально, а психологічно мати близьку психологічну дистанцію один з одним, свою спільність, брати участь у спільних діях, відчувачи при цьому позитивні емоції. [12]

Становлення навчальної групи, як суб'єкта спілкування створює внутрішні передумови для подальшого її перетворення в суб'єкт діяльності та взаємин. Ґрунтуючись на підходах Ю.М. Кондрат'єва і С.А. Багрецова, можна дати наступну характеристику основних етапів розвитку навчальних груп у ВНЗ:

Перший курс. Група виступає як суб'єкт спілкування. На високому рівні розвинуті емоційна і вольова сфера. Проявляється спрямованість на формування кооперативного типу взаємодії. Починає формуватися групова свідомість і самосвідомість, а також перцептивна єдність. Спостерігаються середні показники психологічної дистанції. Ще не сформовані цілеспрямованість і вмотивованість, тобто відсутні єдині цілі, немає загального спонукання до спільної діяльності. Відсутній чіткий розподіл завдань, функцій, обов'язків, прав і відповідальності. Спостерігається відсутність лідерів, але присутня велика кількість аутсайдерів (це пояснюється недостатнім знанням ціннісних орієнтацій та особистісних особливостей один одного). Ділове лідерство переважає над емоційним. Високостатусні першокурсники при оцінці і порівнянні своїх співучасників між собою жорстко орієнтуються на свою статусну перевагу. Средньоестатусні першокурсники намагаються не розрізняти себе з високостатусними, але в цей час підкреслюють свою несхожість з аутсайдерами. Низькостатусні першокурсники, легко розрізняють статусну нерівність між високостатусними і середньостатусними, не визнають свою несхожість з неофіційними лідерами.

Другий курс. Група виступає як сформований суб'єкт спільної діяльності. Адаптаційні процеси вже завершені, але цілеспрямованість і структурованість ще розвинені недостатньо. Домінує не спілкування, а взаємовідносини, що є характеристикою груп з низькою ефективністю. При цьому взаємини не обов'язково благополучні. Факт вступу у ВУЗ зміцнює віру студентів у власні сили і здібності, породжує надію на цікаве життя. Разом з тим на II і III курсах нерідко виникає питання про правильність вибору вузу, спеціальності, професії. До кінця III курсу остаточно вирішується питання про професійному

самовизначенні. Однак трапляється, що в цей час приймаються рішення в майбутньому уникнути роботи по спеціальності.

Третій курс. В цей час починається поділ на спеціалізації, що сприяє посиленню навчального процесу, збільшення групових форм навчальної роботи. У групах переважають інтегративні процеси, що створює психологічну й організаційну єдність в групах. Тепер домінує фактор спілкування. На цьому етапі групу можна охарактеризувати як сформований суб'єкт спільної діяльності. Знижується референтність навчальних груп для їх членів. Складається авторитет офіційних лідерів. Високостатусні третьокурсники, так само як і високостатусні першокурсники, при оцінці та порівнянні своїх учасників між собою жорстко орієнтуються на свою статусну перевагу. У той же час у ряді випадків неофіційні лідери в умовах зрілих груп при оцінці співучасників підкреслювали свою схожість з деякими середньостатусними студентами (група підтримки конкретного неофіційного лідера) і низьку несхожість з конкретними, такими як вони високостатусними членами групи - конкурентами. Середньостатусні студенти третьокурсники є явними прихильниками способу оцінювання співучасників через призму їх приналежності до того чи іншого статусного шару. "Аутсайтери" проявляють ще більшу готовність розглядати своїх співучасників через призму статусної приналежності, ніж їх середньостатусні согрупники.

Четвертий курс. Домінують взаємовідносини, перебудовуються відносини за симпатіями, має більш індивідуальний характер, що пов'язано із закінченням навчання у вузі. Суб'єктивність груп у сфері діяльності виражена слабо.

П'ятий курс. Суб'єктність груп у спілкуванні виражена слабо. Спрямованість на спілкування відсутня. Перцептивна єдність, інтелектуальна, емоційна і вольова комунікативність знижені. Спостерігається виражена критичність в самосприйнятті груп п'ятикурсників, що виражається в заниженні групових самооцінок. Система взаємовідносин у групах поступово розпадається. Підвищується привабливість власних груп, п'ятикурсників задовольняють групи, які не пред'являють до них високих вимог, що припускає низьку згуртованість, дозволяють кожному з них досягти свої цілі і реалізувати власні інтереси,

незалежно від своєї спільності, що забезпечують психологічну незалежність. Високостатусні і середньостатусні п'ятикурсники, будучи членами завершальних своєї життєдіяльності студентських спільнот, орієнтуються на статусну ієрархію, оцінюючи своїх співучасників лише в тих випадках, коли справа стосується "аутсайдерів". Низькостатусні студенти цих груп взагалі не враховують при одиночному порівнянні співучасників наявність інтрагрупової неформальної статусної ієрархії.

Також дуже важливо зазначити що на специфіку формування особистості студента відіграє велику роль рівень ВНЗ (державний або приватний), та система навчання. Сучасна освіта - фундаментальна основа людської життєдіяльності, яка виступає як інтегральна, узагальнююча цінність духовної культури. Поряд з політичною і правовою культурою освіта формує естетичні і моральні риси особистості в нерозривному зв'язку з життям суспільства. Метою функціонування соціального інституту освіти в суспільстві є формування інтелектуально-морального потенціалу нації. Ефективність функціонування соціального інституту освіти необхідно вивчати з позицій комплексного підходу, який передбачає врахування різноманіття різноякісних суб'єктів освіти та системи їх взаємозв'язків і управління.

У той час як на сучасному етапі освіта набуває характеру цілеспрямованої безперервної (протягом усього життя) діяльності особистості, орієнтованої на використання освітньої системи, освітньої середовища в цілях самовдосконалення, задоволення індивідуальних освітніх потреб. Формуються суб'єкт-суб'єктні зв'язки між учасниками освітньої діяльності

Таким чином, потрібно підкреслити, що на кожному рівні розвитку, студентська група володіє певними психологічними особливостями, які, безсумнівно, впливають на успішність спільної діяльності групи, взаємини в ній. Група може проявляти себе або суб'єктом спілкування, або суб'єктом взаємин, або суб'єктом діяльності, а також можливі поєднання. Також відносини між членами групи багато в чому залежать від приналежності кожного члена групи до того чи іншого статусу в групі.

2.3. Особливості вікового розвитку студента

У вітчизняній психології проблема дорослості вперше була поставлена в 1928 році М.О. Рибніковим, який назвав новий розділ вікової психології, що вивчає зрілу особистість, «акмеологією». Психологія зрілого віку, до яких відноситься і студентський вік як перехідний від юності до зрілості, стала відносно недавно предметом психологічної науки. Тут юнацький вік розглядався в контексті завершення, згортання процесів психічного розвитку і характеризувався як найбільш відповідальний і критичний вік.

Л.С. Виготський, не розглядав спеціально психологію юнацького віку, вперше не включив його в дитячі роки, чітко розмежувавши дитинство від дорослості. «Вік від 18 до 25 років становить швидше початкова ланка в ланцюзі дорослих віку, ніж заключне ланка в дитячому розвитку...». [13] Отже, на відміну від всіх попередніх концепцій, де юність традиційно залишалася в межах дитячих віків, вона вперше була названа К.С. Виготським «початком зрілого життя». Надалі ця традиція була продовжена вітчизняними вченими.

Студентство як окремої вікової та соціально-психологічної категорії виділено в науці відносно недавно - у 1960-х роках ленінградської психологічною школою під керівництвом Б.Г. Ананьєва при дослідженні психофізіологічних функцій дорослих людей. Як вікова категорія студентство співвідноситься з етапами розвитку дорослої людини, представляючи собою «перехідну фазу від дозрівання до зрілості» і визначається як пізня юність - рання дорослість (18-25 років). Виділення студентства всередині епохи зрілості - дорослості засноване на соціально-психологічному підході.

Розглядаючи студентство як «особливу соціальну категорію, специфічну спільність людей, організовано об'єднаних інститутом вищої освіти», І.А. Зимова виділяє основні характеристики студентського віку, що відрізняють його від

інших груп населення високим освітнім рівнем, високою пізнавальною мотивацією, найвищою соціальною активністю і досить гармонійним поєднанням інтелектуальної і соціальної зрілості. У плані спільно психічного розвитку студентство є періодом інтенсивної соціалізації людини, розвитку вищих психічних функцій, становлення всієї інтелектуальної системи і особистості в цілому. Якщо розглядати студентство, враховуючи лише біологічний вік, то його слід віднести до періоду юності як перехідного етапу розвитку людини між дитинством і дорослістю. Тому в зарубіжній психології цей період пов'язують з процесом дорослішання.

Період юності розглядався здавна період підготовки людини до дорослого життя, хоча в різні історичні епохи йому надавався різний соціальний статус. Проблема юності хвилювала філософів і вчених здавна, хоча вікові межі цього періоду були нечіткі, а уявлення про психологічних, внутрішніх критеріях юнацького віку були найвні і не завжди послідовні. У плані наукового вивчення юність, за висловом П.П. Блонського, стала відносно пізнім досягненням людства.

Юність однозначно оцінювалася як етап завершення фізичного, статевого дозрівання і досягнення соціальної зрілості і пов'язувалася з дорослішанням, хоча уявлення про цей період розвивалися з часом, і в різних історичних суспільствах воно було відзначено різними віковими межами. Самі уявлення про юність історично розвивалися. І.С. Кон зазначав, що «вікові категорії у багатьох, якщо не у всіх мовах спочатку позначали не стільки хронологічне, скільки соціальний статус, суспільне становище». [14] Зв'язок вікових категорій з соціальним статусом зберігається і зараз, коли передбачуваний рівень розвитку індивіда даного хронологічного віку визначає його суспільне становище, характер діяльності, соціальні ролі. Вік відчуває на собі вплив соціальної системи, з іншого боку, сам індивід у процесі соціалізації засвоює, приймає нові і залишає старі соціальні ролі. К.О. Абульханова - Славська, вказуючи на соціальну обумовленість зрілого віку, вважає, що періодизація життєвого шляху

особистості, починаючи з юності, перестає збігатися з віковою і стає особистісною.

Психологічний зміст юності пов'язано з розвитком самосвідомості, вирішення завдань професійного самовизначення та вступу у доросле життя. В ранній юності формуються пізнавальні та професійні інтереси, потреба у праці, здатність будувати життєві плани, громадська активність, самостійність яка стверджується особистістю, вибір життєвого шляху. В молодості людина стверджує себе у вибраній справі, знаходить професійну майстерність і саме в молодості завершується професійна підготовка, а, отже, і студентська пора. А.В. Товстих підкреслює, що в молодості людина максимально працездатна, витримує найбільші фізичні і психічні навантаження, найбільш здатна до оволодіння складними способами інтелектуальної діяльності. Легше всього купуються всі необхідні в обраній професії знання, вміння і навички, розвиваються необхідні спеціальні особистісні і функціональні якості (організаторські здібності, ініціативність, мужність, винахідливість, необхідні в ряді професій, чіткість і акуратність, швидкість реакцій тощо).

Студент як людина певного віку і як особистість може характеризуватися з трьох боків:

1) з психологічної, яка являє собою єдність психологічних процесів, станів і властивостей особистості. Головне в психологічній стороні - психічні властивості (спрямованість, темперамент, характер, здібності), від яких залежить перебіг психічних процесів, виникнення психічних станів, прояв психічних утворень;

2) з соціальної, у якій втілюються суспільні відносини, якості, породжувані приналежністю студента до певної соціальної групи, національності;

3) з біологічної, яка включає тип вищої нервової діяльності, будову аналізаторів, безумовні рефлексі, інстинкти, фізичну силу, статуру і т. д. Ця сторона в основному зумовлена спадковістю і вродженими задатками, але у відомих межах змінюється під впливом умов життя.

Важливим фактором у процесі формування особистості студента є процес спілкування. Він регулюється, в першу чергу, моральними цінностями, ідеалами, принципами та нормами. Безсумнівно, спілкування детермінується і регулюється не тільки моральними імперативами, але і психологічними, соціальними, естетичними і навіть фізіологічними та медичними факторами. Однак, як свідчить досвід, саме моральні початки, в кінцевому рахунку, визначають спрямованість, духовну забарвленість, ціннісну орієнтацію всіх реальних аспектів у сфері спілкування: неможливо уявити жодного феномену спілкування без «моральної складової».

Психологічний вигляд людини дуже різноманітний і визначається як вродженими властивостями, так і придбаними в процесі виховання, навчання, оволодіння матеріальною і духовною культурою суспільства. Через індивідуальність розкриваються: своєрідність особистості, її здатності, краща сфера діяльності.

В індивідуальності особистості виділяються базові властивості - її самооцінка, тип особистості, темперамент, здібності людини. Саме базові властивості, які представляють сплав її природжених і набутих у процесі виховання та соціалізації рис, що формують певний стиль поведінки і діяльності особистості. Особистість володіє індивідуальними рисами і якостями, інтелектуальними, моральними, емоційними, вольовими, що формуються під впливом суспільства в цілому, а також у процесі сімейної, трудової, громадської, культурної життєдіяльності людини. У спілкуванні велике значення набуває знання та врахування найбільш типових рис поведінки людей, властивостей їх характеру і моральних якостей. Ділове спілкування повинно будуватися на основі таких моральних якостей особистості і категорій етики, як чесність, правдивість, скромність, великодушність, борг, совість, гідність, честь, надають діловим відносинам моральний характер.

На протікання процесу спілкування та процесу взаємовідносин в студентському середовищі впливають як зовнішні фактори, так і індивідуально – типологічні особливості особистості (рис. 2.1).

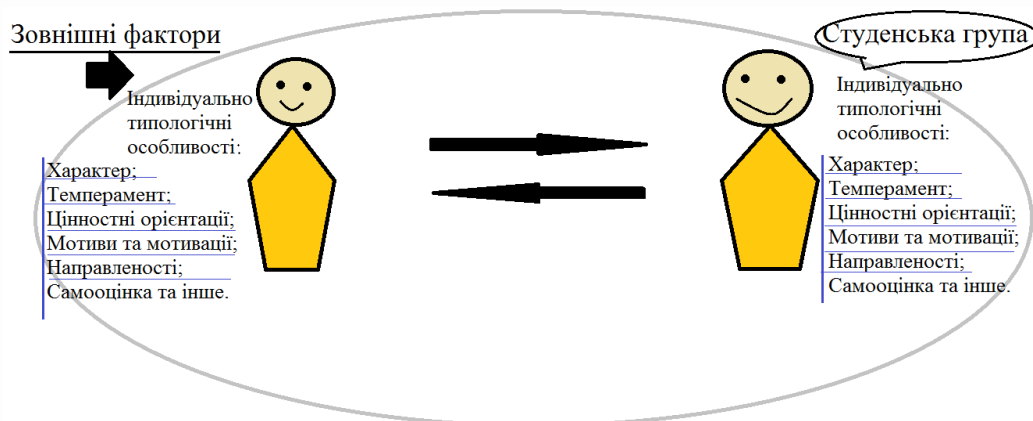


Рисунок 2.1 – Фактори, які впливають на процес спілкування та взаємовідносин

На поведінку людей у виникненні конфліктів і в їх вирішенні впливають відмінності в типах людей, що необхідно враховувати при спробах попередження конфліктів та їх вирішення. О. Креггер і Дж. Тьюсон вважають, що різні уподобання характерів людей лежать в основі їх взаємодії та без їх урахування неможливо розв'язати жодного конфлікту. Жоден конфлікт не проходить без прояву до того, що відбувається і його учасникам особистісного ставлення всіх людей, задіяних у ньому. Особливості особистості виявляються в її темпераменті, характері та рівні особистісного розвитку.

Проблема впливу типів характерів на виникнення конфліктів та їх вирішення полягає в тому, що люди з протилежними уподобаннями своїх типів характерів можуть опинитися в ситуації спільного вирішення однієї задачі, і їх спільна взаємодія може опинитися під загрозою. Наприклад, екстраверта й інтроверта відрізняє один від одного їх ставлення до зовнішнього світу.

Спрямованість особистості. Сукупність стійких мотивів, орієнтуючих діяльність особи і щодо незалежних від наявних ситуацій, називається спрямованістю особистості людини. Мотиви можуть бути в більшій чи меншій мірі усвідомленими або зовсім несвідомими. Основна роль спрямованості особистості належить усвідомленим мотивам. До мотивів відносяться: інтерес, переконання, психологічна установка. Інтерес - мотив, що сприяє орієнтуванню в якій-небудь області, ознайомленню з новими фактами, більш повному і

глибокому відображенню дійсності. Суб'єктивно, для індивіда, інтерес виявляється в позитивному емоційному тоні, який набуває процес пізнання, бажання глибше ознайомитися з об'єктом, дізнатися про нього ще більше, зрозуміти його.

Роль інтересів у процесах діяльності виключно велика. Інтереси змушують особистість активно шукати шляхи і способи задоволення виниклої у неї спраги знання і розуміння. Задоволення інтересу, що виражає спрямованість особистості, як правило, не призводить до його згасання, а внутрішньо перебудовуючи, збагачуючи і поглиблюючи його, викликає виникнення нових інтересів, що відповідають більш високому рівню пізнавальної діяльності. Таким чином, інтереси виступають в якості постійного спонукального механізму пізнання.

Переконання - це система мотивів особистості, що спонукають її чинити у відповідності зі своїми поглядами, принципами, світоглядом. Всі вище перераховані мотиви є усвідомленими, але є ще і не усвідомлювані мотиви, такі як психологічна установка.

Психологічна установка - це неусвідомлювана особистістю готовність діяти певним чином, що веде до побудови або зміни способу і характеру поведінки, сприйняття і спілкування. Наприклад, коли людей просять дивитися на нерухому точку, їм здається, що вона рухається, причому кожному в різних напрямках. Якщо у групі є лідер, то він своїми доводами переконає людей, що точка рухається, наприклад, вправо отже потім будуть думати усі. Ця установка не усвідомлюється людьми.

Вивчення цих сторін розкриває якості й можливості студента, його вікові і особистісні особливості. Якщо підійти до студента як до людини певного віку, то для нього будуть характерні найменші величини латентного періоду реакцій на прості, комбіновані і словесні сигнали, оптимум абсолютної та різницевої чутливості аналізаторів, найбільша пластичність в утворенні складних психомоторних і інших навичок. Порівняно з іншими віками в юнацькому віці відзначається найвища швидкість оперативної пам'яті і переключення уваги,

рішення вербально-логічних завдань. Отже, студентський вік характеризується досягненням найвищих, «пікових» результатів, що базуються на всіх попередніх процесах біологічного, психологічного, соціального розвитку.

Юність є початком дорослого життя. В цьому віці виникає відчуття того, що все життя попереду, а це дає можливість експериментувати, помилятися і вести пошук. Всі психічні опції цього віку в основному сформовані і почалася стабілізація особистості, рамки окремих вікових періодів носять все більш умовний характер. В цьому віковому періоді виникає криза юнацького віку.

Сутність кризи юнацького віку полягає в тому, що психологія називає самоідентифікацією. Тобто, людина починає усвідомлювати себе самостійною особистістю і намагається позиціонувати себе саме в цій якості. Психолог К. Юнг називав цей шлях індивідуалізацією, А. Маслоу дав цьому процесу ім'я «самоактуалізація», в інших джерелах це називають соціальною інтеграцією або соціальної автономізацією, іншими словами, пошук свого місця у суспільстві, яке є реальністю. У тому суспільстві, в якому належить молодій людині жити.

Перший крок на цьому шляху - це відрив від самої сильної прихильності - прихильності сімейної. Втім, відрив - слово невірне. Мається на увазі швидше відмова молодшої людини від традицій, які мають значення для його рідних. Юнацький максималізм зазвичай перетворює цей процес власне заперечення всього, що важливо для старшого покоління. В рамках юнацького бунту проти сімейних (і громадських) традицій молода людина може виробляти різні дії - від занять спортом, йогою до вживання наркотиків або інших пошуків «нестандартних рішень». Саме серед молодих людей особливо помітні прагнення до пошуку якоїсь спільної з іншими молодими людьми ідеї. Так виникають молодіжні субкультури: панки, готи, «зелені», скінхеди і численні інші.

Фактично, це цілком нормальний процес, який можна називати «пошуком своєї правди». Причому це правда - насамперед про самого себе, про свої можливості та потенціал. А також про можливі шляхи реалізації цих потенцій.

Процес досягнення знання про себе і свої можливості в ідеалі має завершитися до 25-30 років. Але не факт, що в житті все вийде так, як в ідеалі. Формальні прояви цього процесу соціалізації - це власне, окреме від батьків житло, робота, іноді - власна сім'я.

Якщо ж вивчити студента як особистість, то вік 18-20 років - це період найбільш активного розвитку моральних і естетичних почуттів, становлення і стабілізації характеру і, що особливо важливо, оволодіння повним комплексом соціальних ролей дорослої людини: громадянських, професійно-трудова та ін. З цим періодом пов'язаний початок «економічної активності», під якою демографи розуміють включення людини в самостійну виробничу діяльність, початок трудової біографії та створення власної сім'ї. Перетворення мотивації, всієї системи ціннісних орієнтацій, з одного боку, інтенсивне формування спеціальних здібностей у зв'язку з професіоналізацією - з іншого, виділяють цей вік в якості центрального періоду становлення характеру і інтелекту. Це час спортивних рекордів, початок художніх, технічних і наукових досягнень.

Студентський вік характерний і тим, що в цей період досягаються оптимуми розвитку інтелектуальних і фізичних сил. Але часто «проявляються «ножиці» між цими можливостями і їх дійсною реалізацією. Безперервно зростаючі творчі можливості, розвиток інтелектуальних і фізичних сил, які супроводжуються і розквітом зовнішньої привабливості, приховують в собі і ілюзії, що це зростання сил триватиме «вічно», що все краще життя ще попереду, що всього задуманого можна легко досягти».

Час навчання у ВНЗ співпадає з другим періодом юності або першим періодом зрілості, який відрізняється складністю становлення особистісних рис (роботи Б.Г. Ананьєва, А.В. Дмитрієва, І.С. Кона, В.Т. Лісовського та ін.). Характерною рисою морального розвитку в цьому віці є посилення свідомих мотивів поведінки. Помітно зміцнюються ті якості, яких не вистачало в повній мірі в старших класах - цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, самостійність, ініціатива, вміння володіти собою. Підвищується інтерес до моральних проблем (цілі, способу життя, обов'язку, любові, вірності та ін.).

Разом з тим спеціалісти в області вікової психології і фізіології відзначають, що здатність людини до свідомої регуляції своєї поведінки в 17-19 років розвинута не в повній мірі. Нерідкий невмотивований ризик, невміння передбачити наслідки своїх вчинків, в основі яких можуть бути не завжди гідні мотиви. Так, В.Т. Лісовський відзначає, 19-20 років - це вік безкорисливих жертв і повної самовіддачі, але і нерідких негативних проявів.

Специфічність студентства як соціальної групи полягає в однаковому відношенні до всіх суспільних форм власності, його ролі в громадській організації праці і часткову участь у продуктивній та непродуктивній праці. Як специфічна соціальна група вона характеризується особливими умовами життя, праці та побуту; соціальною поведінкою і системою ціннісних орієнтацій. В якості основних рис, що відрізняють студентство від інших груп, виділяються соціальний престиж, активна взаємодія з різними соціальними утвореннями і пошук сенсу життя, прагнення до нових ідей і прогресивним перетворенням.

Як би дивно не була спрямована юність на пошук свого місця у світі, скільки б не була вона інтелектуально готова до осмислення всього сущого, багато чого вона не знає - ще немає досвіду реального практичного і духовного життя серед близьких людей («якби молодість знала...»). Крім того, саме в юності посправжньому пробуджується дане природою прагнення до іншої статі. Це прагнення може затьмарювати, незважаючи на розуміння, знання, переконання і вже сформовані ціннісні орієнтації молодого людини. Юність - період життя, коли над іншими почуттями може домінувати всепоглинаюча пристрасть до іншої людини.

Почавши в отроцтві творення своєї особистості, почавши свідомо будувати способи спілкування, молода людина продовжує цей шлях вдосконалення значущих для себе якостей в юності. Проте в одних - це духовне зростання через ідентифікацію з ідеалом, а в інших - вибір для наслідування антигероя і пов'язані з цим наслідки розвитку особистості.

У цей період життя людина вирішує, в якій послідовності він прикладе свої здібності для реалізації себе у праці і в самому житті.

Юність - надзвичайно значимий період в житті людини. Вступивши в юність підлітком, молода людина завершує цей період істинної дорослості, коли він дійсно сам визначає для себе долю: шлях свого духовного розвитку і земного існування. Він планує своє місце серед людей, свою діяльність, свій спосіб життя. У той же час віковий період юності може нічого не дати людині в плані розвитку здатності до рефлексії і духовності. Проживши цей період, людина може залишитися в психологічному статусі підлітка.

В юності отримує новий розвиток механізм ідентифікації відокремлення. Також для цього віку характерні свої новоутворення. Вікові новоутворення - це якісні зрушення в розвитку особистості на окремих вікових етапах. У них проявляється особливості психічних процесів, станів, властивостей особистості, що характеризують її перехід на більш високий ступінь організації і функціонування. Новоутворення юнацького віку охоплюють пізнавальну, емоційну, мотиваційну, вольову сфери психіки. Вони проявляються і у структурі особистості: інтереси, потреби, схильності, в характері. Центральними психічними процесами юнацького віку є розвиток свідомості і самосвідомості. Завдяки розвитку свідомості у старшокласників формується цілеспрямоване регулювання її відносин до навколишнього середовища і до своєї діяльності, провідною ж діяльністю періоду ранньої юності є навчально-професійна діяльність.

Сенс життя - це найважливіше новоутворення ранньої юності. І. Кон зазначає, що саме в цей період життя проблема сенсу життя стає глобально всеохоплююче з урахуванням близької і далекої перспективи. Також важливим новоутворенням юності є поява життєвих планів, а в цьому виявляється установка на свідому побудову власного життя як прояв початку пошуку її сенсу.

В юності людина прагне до самовизначення як особистість і як людина, включена в суспільне виробництво, в трудову діяльність. Пошук професії - найважливіша проблема юності. Знаменно, що в юності деяка частина молоді починає тяжіти до лідерства як майбутньої діяльності. Ця категорія людей прагне

навчитися впливати на інших і для цього вивчає соціальні процеси, свідомо рефлексуючи на них.

Таким чином охарактеризувавши основні сили, що впливають на формування особистості, включаючи соціальний напрям освіти і суспільного виховання, тобто, визначивши людину як об'єкт суспільного розвитку, ми можемо зрозуміти внутрішні умови його становлення як суб'єкта суспільного розвитку. У цьому сенсі особистість завжди конкретно - історична, вона продукт своєї епохи і життя країни, сучасник і учасник подій, складових віхи історії суспільства і її власного життєвого шляху.

Формування особистості - це дуже складний процес, що триває все наше життя. Деякі особливості особистості в нас вже закладені при народженні, я кажу про біологічному факторі розвитку особистості, інші ми виробляємо в процесі нашого життя. І в цьому нам допомагає навколишнє середовище. Адже середовище відіграє дуже важливу роль у формуванні особистості. Стати особистістю - це означає, по-перше, зайняти певну життєву, моральну позицію; по-друге, достатньою мірою усвідомлювати її і нести за неї відповідальність; по-третє, стверджувати його своїми вчинками, справами, всім своїм життям. Адже витoki особистості, її цінність, нарешті, добра чи погана про неї слава в кінцевому підсумку визначаються тим громадським, моральним значенням, яке вона дійсно являє своїм життям.

Висновки до розділу 2.

Вивчення феномену малої групи - складне питання, яке залишається актуальним і донині. Кожна стадія розвитку групи має свої особливості, тому необхідно враховувати принципи та етапи становлення колективу і внутрішньогрупову обстановку при організації процесу формування колективу. На кожному рівні розвитку, студентська група володіє певними психологічними особливостями, які, безсумнівно, впливають на успішність спільної діяльності групи, взаємини в ній. Знання рівня розвитку студентської групи допоможе успішно реалізувати цілі і завдання, поставлені навчальною діяльністю.

Аналізуючи даний розділ ми можемо зробити такі висновки:

Конфлікти з однолітками в юності найчастіше, за даними Х. Ремшмідта, пов'язані з суперництвом і боротьбою за лідерство. Так, конфлікти на ґрунті суперництва відбуваються як між юнаками, так і між дівчатами. В ранній юності вони виникають і в тих, і в інших переважно з особами своєї статі. Юнаки змагаються за лідерство в групі, за успіхи у фізичній та інтелектуальній сферах, за дружбу і прихильність. У дівчат навіть у ранній юності суперництво вкрай рідко пов'язане з успіхами в праці або спорті. Конфлікти виникають переважно через суперництво за прихильність і прихильність більш старших за віком юнаків.

Таким чином, знання індивідуальних особливостей студента, на основі яких будується система його включення в нові види діяльності і нове коло спілкування, дає можливість уникнути дезадаптації і успішно сформувати студентський колектив. Тому дуже важливим моментом є перетворення студентської групи в колектив, і залучення недавнього абітурієнта до студентських форм колективного життя.

В даному розділі було проаналізовано характеристику студентської групи, як різновид малої групи, характеристику та еволюцію малої групи, розвиток студентської групи, особливості вікового розвитку студента, вплив індивідуально – типологічних особливостей на стратегії поведінки особистості в конфліктній ситуації та інше.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СТОСУНКІВ В СТУДЕНСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Методи та методики емпіричного дослідження

Для досягнення мети дослідження та підтвердження або спростування гіпотези дослідження, нами проведено емпіричне дослідження, в якому було застосовано наступні методики:

Першою методикою, використаною в нашому дослідженні став «Тест на виявлення типу темпераменту особистості» Г. Айзенка.

Опитувальник, що отримав назву був вперше опублікований в 1963 р. і складається з 48 питань, призначених для діагностики екстра - інтроверсії і нейротизму, а також 9 питань, які становлять так звану "шкалу брехні", за якою визначається тенденція обстежуваного представити себе в кращому світлі. Відповіді, що збігаються з "ключем", оцінюються в 1 бал (відповіді тільки "так" або "ні"). Розроблені дві еквівалентні форми опитувальника - А і В. На теперішній час опитувальник А, який був використаний в даному дослідженні, містить 57 питань, на які випробуваний повинен відповісти "так" або "ні". Час відповіді не обмежується, хоча затягувати процедуру не рекомендується.

Описуючи поведінку екстравертів і інтровертів, з одного боку, та осіб з високим і низьким нейротизмом з іншого, Г. Айзенк побудував свою модель типів темпераменту. Тип темпераменту, відповідно до цього автору, являє собою один з чотирьох квадрантів при перетині двох ортогональних шкал:

перша екстраверсія інтроверсія та друга емоційна стабільність лабільність. Перша шкала характеризує індивіда з боку "відкритості" зовнішнього світу, друга з боку його емоційної стійкості. Поєднання її з екстраверсією Г. Айзенк ототожнює з типом сангвініка; емоційної лабільності та екстраверсії з холериком; емоційної стійкості та інтроверсії з флегматиком, а емоційної лабільності та інтроверсії з меланхоліком. (Рисунок 3.1.).



Рисунок 3.1 – Виявлення типів темпераменту по Г. Айзенку (коло Г.Айзенка)

Другою методикою, використаною в нашому дослідженні, стала «Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса

К. Томас виходив з того, що людям не слід уникати конфліктів або розв'язувати їх будь-якою ціною, а потрібно вміти грамотно ними управляти. Він спільно з Р. Кілманом запропонував двомірну модель регулювання конфліктів, вимір якої - поведінка особистості, засноване на увазі до інтересів інших людей; друге - поведінка, що передбачає ігнорування цілей оточуючих і захист власних інтересів.

Методика визначає типові способи реагування людини на конфліктні ситуації, виявляє тенденції його взаємин у складних умовах. Ця методика дозволяє з'ясувати, наскільки людина схильна до суперництва і співробітництва в колективі співробітників, у шкільному класі чи студентській групі, прагне до компромісів, уникає конфліктів або, навпаки, намагається загострити їх. Відповідно цим двом основним вимірам К.Томас виділяє наступні способи

регулювання конфліктів: 1) змагання; 2) пристосування; 3) компроміс; 4) уникнення; 5) співробітництво.

У своєму опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К.Томас описує кожен з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується вибрати те судження, яке є найбільш типовим для характеристики його поведінки.

Третьою методикою використаною в дослідженні став тест «Самооцінка конфліктності». Тест містить шкалу, яка використана для самооцінки за 10 пар тверджень. Оцінка проводиться за 7 - бальною шкалою. 7 балів означає, що оцінювана властивість проявляється завжди; 1 бал вказує на те, що ця властивість не проявляється зовсім. Оцінка результатів вказує на ступінь самооцінки вираженості конфлікту.

Четвертою використаною методикою стала методика «Визначення індексу групової згуртованості» Сішора.

Групова згуртованість - надзвичайно важливий параметр, що показує ступінь інтеграції групи, її згуртованість в єдине ціле, - що можна визначити не тільки шляхом розрахунку відповідних соціометричних індексів. Методика складається з 5 запитань з декількома варіантами відповідей на кожне. Відповіді кодуються в балах згідно з наведеним у дужках значенням (максимальна сума +19 балів, мінімальна -5). Оцінка результатів вказує на рівні групової згуртованості (високий, середній та низький).

І останньою методикою, яка була використана в нашому дослідженні став «Опитувальник для виявлення агресії та ворожості» А. Басса та А. Даркі. Створюючи свій опитувальник, диференціюючи прояви агресії і ворожості, А. Басс і А. Даркі виділили наступні види реакцій: фізична агресія; непряма агресія; роздратування; негативізм - опозиційна манера в поведінці від пасивного опору до активної боротьби проти сталих звичаїв і законів; образа; підозрілість; вербальна агресія; почуття провини. Опитувальник складається з 75 тверджень, на які випробуваний відповідає "так" або "ні".

3.2. Характеристика учасників дослідження.

Базою нашого дослідження з'явилися вищі навчальні заклади міста Дніпра: відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна» (ВМУРОЛ «Україна») та Дніпровський фаховий коледж енергетичних та інформаційних технологій (ДФКЕІ). Дослідження проводилось серед студентів вище вказаних ВНЗ. Кількість учасників дослідження склала 50 осіб, віком від 17 до 22 років. Стать учасників дослідження – жіноча та чоловіча.

Детальніше учасників емпіричного дослідження ми охарактеризуємо в вигляді таблиці.

Таблиця 3.1.

Характеристика учасників емпіричного дослідження.

№ уч. дослідження	Ім'я	Вік	Стать	Соціальний статус	Назва навчального закладу
1.	Катерина	20 років	Жін.	Студент IV курсу	ДФКЕІ
2.	Юлія	17 років	Жін.	Студент I курсу	ДФКЕІ
3.	Вікторія	17 років	Жін.	Студент I курсу	ДФКЕІ
4.	Катерина	17 років	Жін.	Студент I курсу	ДФКЕІ
5.	Рита	21 рік	Жін.	Студент III курсу	Університет «Україна»
6.	В'ячеслав	22 роки	Чол..	Студент IV курсу	ДФКЕІ
7.	Ксенія	19 років	Жін.	Студент III курсу	ДФКЕІ
8.	Олексій	22 роки	Чол..	Студент IV курсу	ДФКЕІ
9.	Анна	21 рік	Жін.	Студент II курсу	Університет «Україна»
10.	Ксенія	20 років	Жін.	Студент IV курсу	ДФКЕІ
11.	Максим	17 років	Чол..	Студент I курсу	ДФКЕІ
12.	Марія	22 роки	Жін.	Студент IV курсу	ДФКЕІ
13.	Михайло	22 роки	Чол..	Студент IV курсу	ДФКЕІ
14.	Світлана	22 роки	Жін.	Студент IV курсу	ДФКЕІ
15.	Катерина	21 рік	Жін.	Студент IV курсу	ДФКЕІ
16.	Христина	22 роки	Жін..	Студент V курсу	Університет «Україна»
17.	Анастасія	22 роки	Жін..	Студент V курсу	Університет «Україна»
18.	Влада	22 роки	Жін..	Студент V курсу	Університет «Україна»
19.	Євген	22 роки	Чол.	Студент V курсу	Університет «Україна»
20.	Анастасія	22 роки	Жін..	Студент V курсу	Університет «Україна»
21.	Юлія	22 роки	Жін..	Студент V курсу	Університет «Україна»

22.	Христина	22 роки	Жін..	Студент V курсу	Університет «Україна»
23.	Марина	20 років	Жін..	Студент II курсу	Університет «Україна»
24.	Єлизавета	20 років	Жін..	Студент II курсу	Університет «Україна»

продовження таблиці 3.1.					
25.	Анастасія	19 років	Жін..	Студент II курсу	Університет «Україна»
26.	Олександр	22 роки	Чол..	Студент IV курсу	ДФКЕІ
27.	Костянтин	19 років	Чол..	Студент III курсу	ДФКЕІ
28.	Віталій	20 років	Чол..	Студент III курсу	ДФКЕІ
29.	Євген	22 роки	Чол..	Студент IV курсу	ДФКЕІ
30.	Руслан	21 рік	Чол..	Студент IV курсу	ДФКЕІ
31.	Дмитро	19 років	Чол..	Студент III курсу	ДФКЕІ
32.	Сергій	19 років	Чол..	Студент III курсу	ДФКЕІ
33.	Володимир	18 років	Чол..	Студент II курсу	ДФКЕІ
34.	Надія	17 років	Жін..	Студент I курсу	ДФКЕІ
35.	Олена	17 років	Жін..	Студент I курсу	ДФКЕІ
36.	Наталія	18 років	Жін..	Студент II курсу	ДФКЕІ
37.	Світлана	17 років	Жін..	Студент I курсу	ДФКЕІ
38.	Яна	18 років	Жін..	Студент II курсу	ДФКЕІ
39.	Марина	19 років	Жін..	Студент II курсу	ДФКЕІ
40.	Валентина	19 років	Жін..	Студент II курсу	ДФКЕІ
41.	Аліна	19 років	Жін..	Студент II курсу	ДФКЕІ
42.	Валентин	20 років	Чол.	Студент III курсу	ДФКЕІ
43.	Віктор	17 років	Чол.	Студент I курсу	ДФКЕІ
44.	Андрій	19 років	Чол.	Студент II курсу	ДФКЕІ
45.	Павло	20 років	Чол.	Студент III курсу	ДФКЕІ
46.	Юлія	19 років	Жін..	Студент II курсу	ДФКЕІ
47.	Вікторія	19 років	Жін..	Студент II курсу	ДФКЕІ
48.	Юлія	18 років	Жін..	Студент I курсу	Університет «Україна»
49.	Влад	18 років	Чол.	Студент II курсу	ДФКЕІ
50.	Денис	20 років	Чол.	Студент III курсу	ДФКЕІ

Розглянемо гендерні особливості учасників дослідження у відсотковому співвідношенні в залежності від загальної кількості учасників.

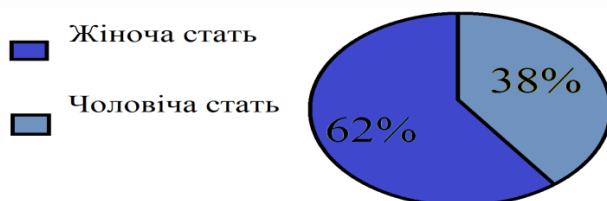


Рисунок 3.2 – Гендерні особливості учасників емпіричного дослідження у відсотковому співвідношенні.

Ми можемо зазначити, що кількість учасників жіночої статі складає 31 особу (із них 11 навчається у ВМУРоЛ «Україна», та 20 у ДФКЕІ), це 62% від загальної кількості учасників емпіричного дослідження. Кількість учасників чоловічої статі складає 38 осіб (із них 1 навчається в ВМУРоЛ «Україна» та 18 в ДФКЕІ), це 38% від загальної кількості учасників емпіричного дослідження. Також проаналізувавши вище вказаний малюнок, ми можемо звернути увагу на те, що учасників жіночої статі на 24% більше, ніж чоловічої.

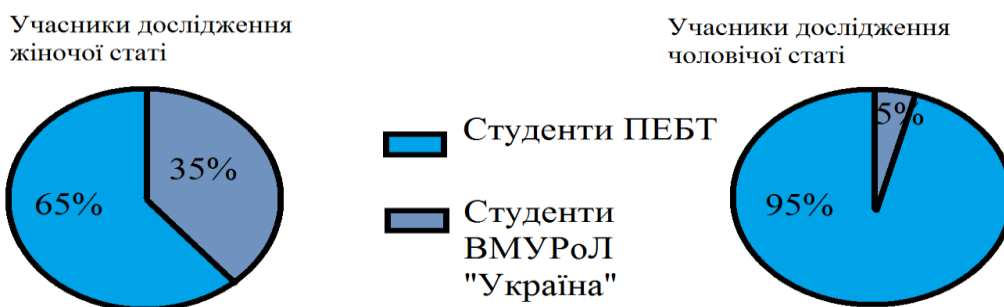


Рисунок 3.3 – Гендерні особливості учасників в відсотковому співвідношенні в залежності від ВНЗ.

Таким чином, проаналізувавши вище викладений рисунок, ми можемо зазначити, що в даному дослідженні приймали участь студенти двох різних ВНЗ, та студентів ДФКЕІ виявилось на 52% більше, ніж студентів ВМУРоЛ «Україна».

Якщо розглянути категорію учасників емпіричного дослідження за віком, то ми побачимо таку тенденцію: учасників віком 17 років - 8 осіб (16%); учасників віком 18 років – 5 осіб (10%); учасників віком 19 років – 11 осіб (22%); учасників віком 20 років – 8 осіб (16%); учасників віком 21 рік – 4 особи (8%) та учасників віком 22 роки – 14 осіб (28%).

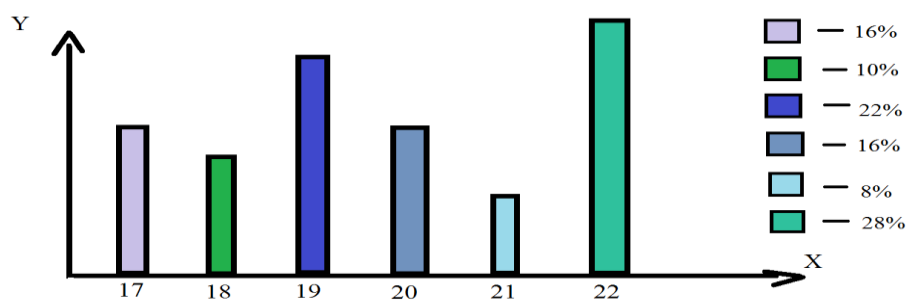


Рисунок 3.4 – Вікові особливості учасників емпіричного дослідження.

На даному графіку ось X – це кількість повних років учасників дослідження; ось Y – це кількість учасників в відсотковому співвідношенні в залежності від загальної кількості учасників.

Розглянемо кількісні показники учасників емпіричного дослідження у відсотковому співвідношенні в залежності від соціального статусу (на якому курсі), в якому перебуває студент.

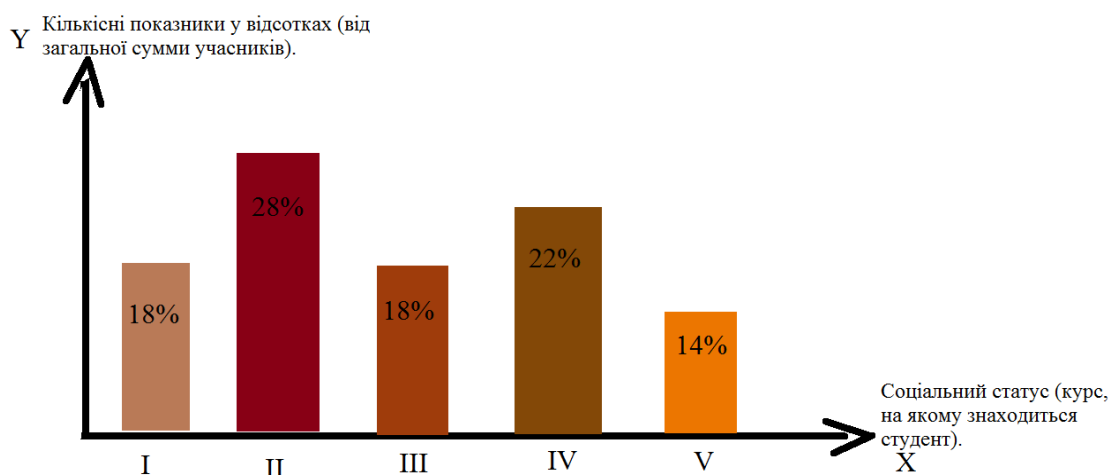
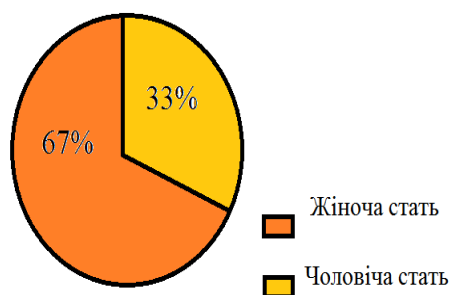


Рисунок 3.5 - Розподіл учасників емпіричного дослідження в залежності від соціального статусу.

З даного рисунку ми можемо побачити, що більшість студентів, які приймали участь в нашому дослідженні складають студенти II (14 осіб) та IV (11 осіб) курсів, менше на I (9 осіб) та III (9 осіб) курсах, і сама мала кількість людей склала групу V курсу (7 осіб).

Розглянемо детальніше кількісні особливості учасників дослідження, в залежності від соціального статусу та гендерних особливостей.

Кількісні показники студентів I курсу за
гендерними особливостями.



Кількісні показники студентів II курсу
за гендерними особливостями.

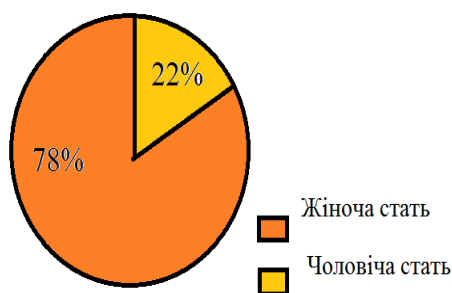
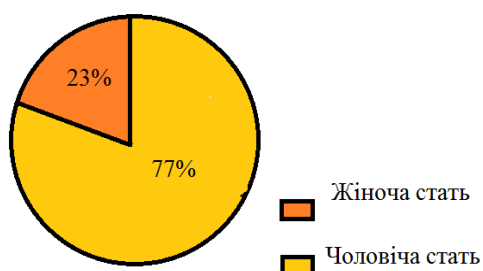


Рисунок 3.6 - Кількісні показники студентів I та II курсів, в залежності від
гендерних особливостей

Кількісні показники студентів
III курсу за гендерними
особливостями



Кількісні показники
студентів IV курсу за
гендерними особливостями

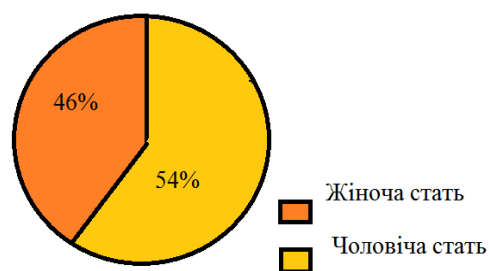


Рисунок 3.7 - Кількісні показники студентів III та IV курсів, в залежності від
гендерних особливостей

Кількісні показники студентів V курсів в залежності від
гендерних особливостей

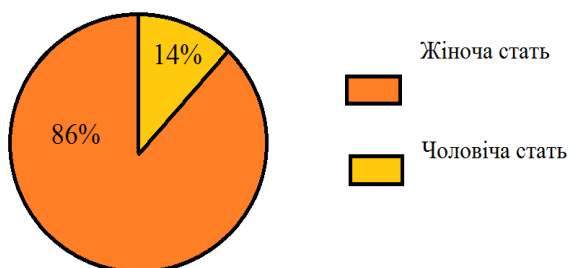


Рисунок 3.8 - Кількісні показники студентів V курсів, в залежності від гендерних особливостей

3.3. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.

Проведене емпіричне дослідження з метою виявлення індивідуально типологічних особливостей особистості дало змогу додатково виявляти як вікові, так і гендерні особливості, а також вплив соціального статусу на формування конфліктогенної поведінки.

3.3.1. «Тест на виявлення типу темпераменту особистості» Г. Айзенка

Представимо результати отримані за першою використаною методикою в нашому дослідженні: «Тест на виявлення типу темпераменту особистості» Г. Айзенка у вигляді таблиці, які і будемо аналізувати:

Таблиця 3.2

Результати учасників дослідження за методикою Г. Айзенка.

Номер учасника дослідження	Кількісні показники інтро – екстраверсії та стабільності – нестабільності.	Тип темпераменту учасників дослідження.
1.	Екстраверсія: 13; Стабільність: 8	Сангвінік
2.	Екстраверсія: 10; Стабільність: 18	Меланхолік
3.	Екстраверсія: 13; Стабільність: 21	Холерик
4.	Екстраверсія: 14; Стабільність: 13	Холерик
5.	Екстраверсія: 15; Стабільність: 13	Холерик
6.	Екстраверсія: 9; Стабільність: 10	Флегмат
7.	Екстраверсія: 18; Стабільність: 17	Холерик
8.	Екстраверсія: 18; Стабільність: 20	Холерик
9.	Екстраверсія: 13; Стабільність: 18	Холерик
10.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 13	Холерик
11.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 16	Холерик
12.	Екстраверсія: 9; Стабільність: 18	Меланхолік
13.	Екстраверсія: 6; Стабільність: 14	Меланхолік
14.	Екстраверсія: 15; Стабільність: 18	Холерик

15.	Екстраверсія: 11; Стабільність: 16	Меланхолік
16.	Екстраверсія: 18; Стабільність: 18	Холерик
17.	Екстраверсія: 10; Стабільність: 14	Меланхолік
18.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 9	Сангвінік
19.	Екстраверсія: 18; Стабільність: 7	Сангвінік
20.	Екстраверсія: 18; Стабільність: 10	Сангвінік
21.	Екстраверсія: 8; Стабільність: 13	Меланхолік
22.	Екстраверсія: 18; Стабільність: 14	Холерик
23.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 10	Сангвінік
24.	Екстраверсія: 14; Стабільність: 7	Сангвінік
25.	Екстраверсія: 10; Стабільність: 8	Флегмат
26.	Екстраверсія: 8; Стабільність: 7	Флегмат
27.	Екстраверсія: 10; Стабільність: 12	Флегмат
28.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 7	Сангвінік
29.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 14	Холерик
30.	Екстраверсія: 15; Стабільність: 6	Сангвінік
31.	Екстраверсія: 17; Стабільність: 5	Сангвінік
32.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 18	Холерик
33.	Екстраверсія: 14; Стабільність: 15	Холерик
34.	Екстраверсія: 17; Стабільність: 6	Сангвінік
35.	Екстраверсія: 7; Стабільність: 5	Флегмат
36.	Екстраверсія: 10; Стабільність: 15	Меланхолік
37.	Екстраверсія: 8; Стабільність: 13	Сангвінік
38.	Екстраверсія: 13; Стабільність: 6	Холерик
39.	Екстраверсія: 14; Стабільність: 10	Сангвінік
40.	Екстраверсія: 5; Стабільність: 14	Меланхолік
41.	Екстраверсія: 14; Стабільність: 13	Холерик
42.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 8	Сангвінік
43.	Екстраверсія: 17; Стабільність: 14	Холерик
44.	Екстраверсія: 16; Стабільність: 8	Сангвінік
45.	Екстраверсія: 8; Стабільність: 17	Меланхолік
46.	Екстраверсія: 10; Стабільність: 10	Флегмат
47.	Екстраверсія: 17; Стабільність: 14	Холерик
48.	Екстраверсія: 15; Стабільність: 10	Сангвінік

49.	Екстраверсія: 14; Стабільність: 16	Холерик
50.	Екстраверсія: 17; Стабільність: 9	Сангвінік

Проаналізувавши результати отримані за даною методикою, ми можемо зазначити, що більшість учасників за типом темпераменту виявились холериками – 19 осіб (38% від усієї кількості учасників дослідження), трохи менше сангвініків – 16 осіб (32% від усієї кількості учасників дослідження), меланхоліків – 9 осіб (18 від % усієї кількості учасників дослідження) та флегматів – 6 осіб (12 % від усієї кількості учасників дослідження). Детальніше результати діагностики ми можемо розглянути за гендерними особливостями учасників.

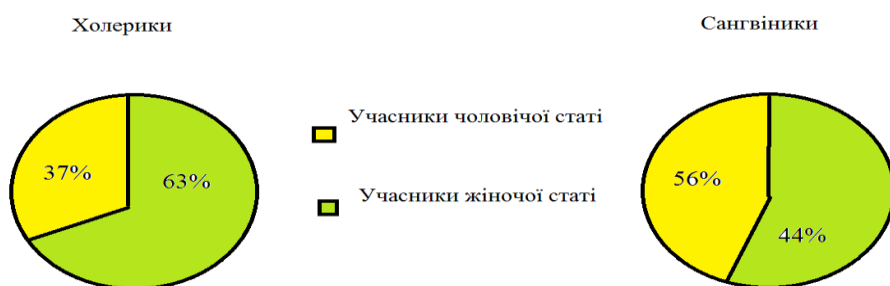


Рисунок 3.9 - Гендерні особливості екстравертованих (холеричний та сангвіністичний).

З даного рисунку ми можемо побачити що, серед холериків в даному дослідженні на 27% більше учасників жіночої статі, ніж чоловічої, а серед сангвініків навпаки на 2% більше учасників чоловічої статі, ніж жіночої.

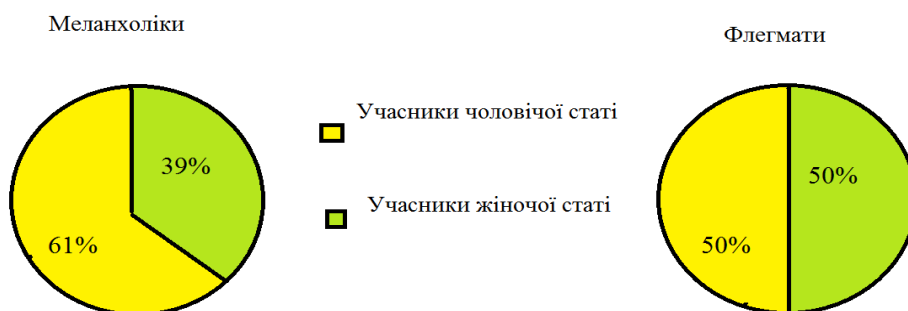


Рисунок 3.10 - Гендерні особливості інтровертованих (меланхолічний та флегматичний).

Аналізуючи даний рисунок ми можемо сказати про те що, серед меланхоліків в даному дослідженні учасників чоловічої статі на 22% більше, ніж учасників жіночої статі, а серед флегматів однакова кількість учасників, як чоловічої так і жіночої статі.

Таким чином, в дослідження взяли участь 34 екстраверти (68% від загальної кількості учасників дослідження) та 16 інтровертів (32% від загальної кількості учасників дослідження), емоційно стабільних – 21 (42% від загальної кількості учасників дослідження) та емоційно нестабільних – 29 (58% від загальної кількості учасників дослідження). Таке представлення дає змогу додатково аналізувати вплив інтро – екстраверсії, стабільності – нестабільності на конфліктогенна поведінку.

Таким чином нами здійснено врахування двох факторів, які лягли в основу теорії Айзенка.



Рисунок 3.11 - Кількість інтровертованих та екстравертованих учасників дослідження.



Рисунок 3.12 - Кількість емоційно стабільних – нестабільних учасників дослідження.

Таким чином, проаналізувавши отримані результати, ми можемо зробити наступні висновки: - в нашому дослідженні переважають екстравертовані, які орієнтовані на спілкування, на взаємодію та групову діяльність. По теорії Сімонова у багатьох екстравертів домінуючі емоції можна представити у вигляді наступної тріади: (гнів > радість > страх). В той час як у інтровертованих домінуючі емоції змінюють своє співвідношення: (страх > радість > гнів). Таке співвідношення емоцій призводить до прояву їх в спілкуванні і в взаємодії в студентському середовищі. Екстраверти направляють свій гнів на оточуючих, тобто часто становляться ініціатором конфліктів, а інтровертовані свій страх направляють на себе, в наслідку чого являються жертвами конфліктної ситуації.

Також результати даної методики необхідно розглянути з боку впливу двох різних вищих навчальних закладів, в яких навчаються учасники дослідження, на вираженість інтро – екстраверсії та емоційної стабільності – нестабільності.

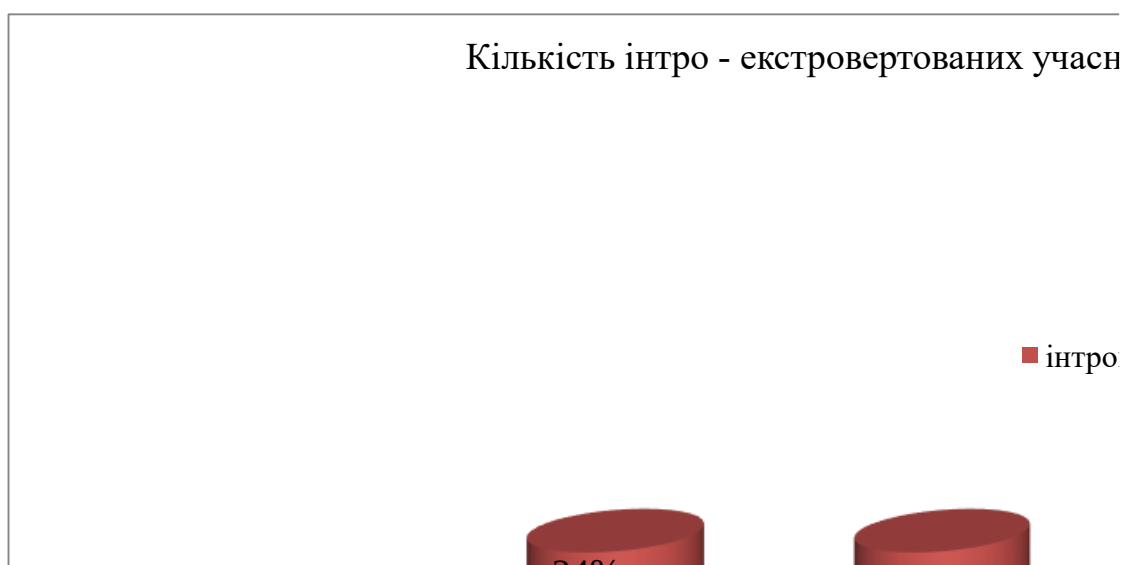


Рисунок 3.13 - Кількість інтро – екстровертованих учасників дослідження в залежності від ВНЗ.

Дивлячись на даний рисунок, ми можемо порівняти результати вираженості інтро – екстраверсії у ВМУРОЛ «Україна» та ДФКЕІ. Таким чином ми бачимо що, серед студентів ВМУРОЛ «Україна» екстровертованих учасників дослідження на 52% більше ніж інтровертованих. Серед студентів ДФКЕІ, які приймали участь у дослідженні екстровертованих учасників більше на 28%, ніж інтровертованих. Після обчислення таких результатів, ми можемо стверджувати що, у студентів ВМУРОЛ «Україна» екстраверсія більш виражена, ніж у студентів ДФКЕІ.

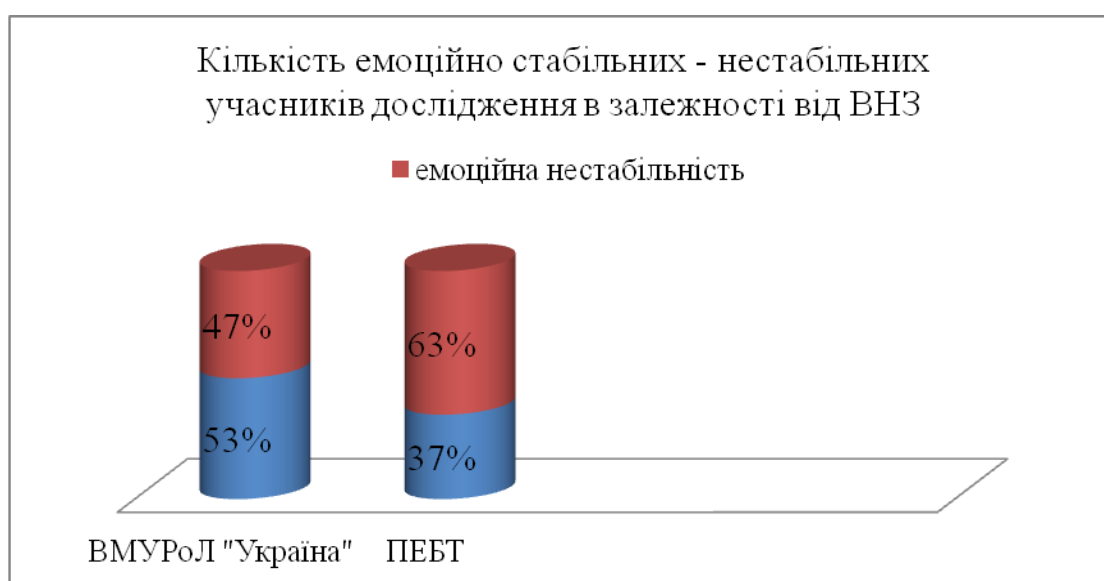


Рисунок 3.14 - Кількість емоційно стабільних – нестабільних учасників дослідження в залежності від ВНЗ.

Після аналізу отриманих результатів, показаних на даному рисунку, ми бачимо, що серед студентів ВМУРоЛ «Україна», які прийняли участь у даному дослідженні на 6% переважає вираженість емоційної стабільності, а серед студентів ДФКЕІ, навпаки, на 26% переважає емоційна нестабільність.

3.3.2. «Визначення індексу групової згуртованості» Сішора

Результати отримані за діагностикою «Визначення групової згуртованості» Сішора, ми розглянемо в таблиці.

Таблиця 3.3

Результати діагностики методики «Визначення групової згуртованості»
Сішора

№ уч. досліджен ня	Результати діагностики «Визначення групової згуртованості»	№ уч. дослідженн я	Результати діагностики «Визначення групової згуртованості»
1.	13 – вище середньої	26.	6,4 - нижче середньої
2.	12 - вище середньої	27.	9 – середня
3.	10 – середня	28.	14 - вище середньої
4.	10 - середня	29.	5 - нижче середньої
5.	18 – висока	30.	17 – висока
6.	13 – вище середньої	31.	13 - вище середньої
7.	17 – висока	32.	8 – середня
8.	12 – вище середньої	33.	4,5 - нижче середньої
9.	15 - вище середньої	34.	5 - нижче середньої
10.	17 – висока	35.	7 – середня
11.	14 – вище середньої	36.	5 - нижче середньої
12.	9 - середня	37.	13 - вище середньої
13.	12 - вище середньої	38.	14,5 - вище середньої
14.	16 - висока	39.	17 – висока
15.	15 - вище середньої	40.	5 - нижче середньої
16.	14 - вище середньої	41.	12 - вище середньої
17.	9 - середня	42.	14 - вище середньої
18.	17 - висока	43.	17 – висока
19.	15,5 – висока	44.	9 – середня

20.	17 - висока	45.	5 - нижче середньої
21.	6 – нижче середньої	46.	4 – низька
22.	14 - вище середньої	47.	10 – середня
23.	17 - висока	48.	17 – висока
24.	21 - висока	49.	8 – середня
25.	7 - середня	50.	18 – висока

Після інтерпретації результатів діагностики «Визначення індексу групової згуртованості» Сішора, ми можемо вказати на те що, середній кількісний показник серед усіх учасників виявився 12,7 балів. Це вказує на вище середнього групової згуртованості рівень, серед учасників дослідження.

Ми можемо розглянути явище «групової згуртованості» серед різних ВНЗ, тобто окремо в ВМУРоЛ «Україна» та окремо в ДФКЕІ на рисунках 3.15 та 3.16. На даних рисунках ось Х – це кількість отриманих балів, а ось Y – це порядковий номер учасника дослідження. Також на даних графіках блакитним кольором відображено учасників чоловічої статі, а рожевим кольором - учасників жіночої статі.

Першими ми розглянемо результати учасників дослідження, які є студентами ВМУРоЛ «Україна». Середнім показником в даній групі виявився показник 14,4 бали – це вище середнього рівня групової згуртованості. На рисунку 3.15 видно результати учасників дослідження, які показали більший рівень згуртованості (учасники під номером: 5, 9, 18, 19, 20, 23, 24 та 48), а хто з учасників дослідження набрав бал, який став меншим за середній показник (учасники під номером: 16, 17, 21, 22 та 25).

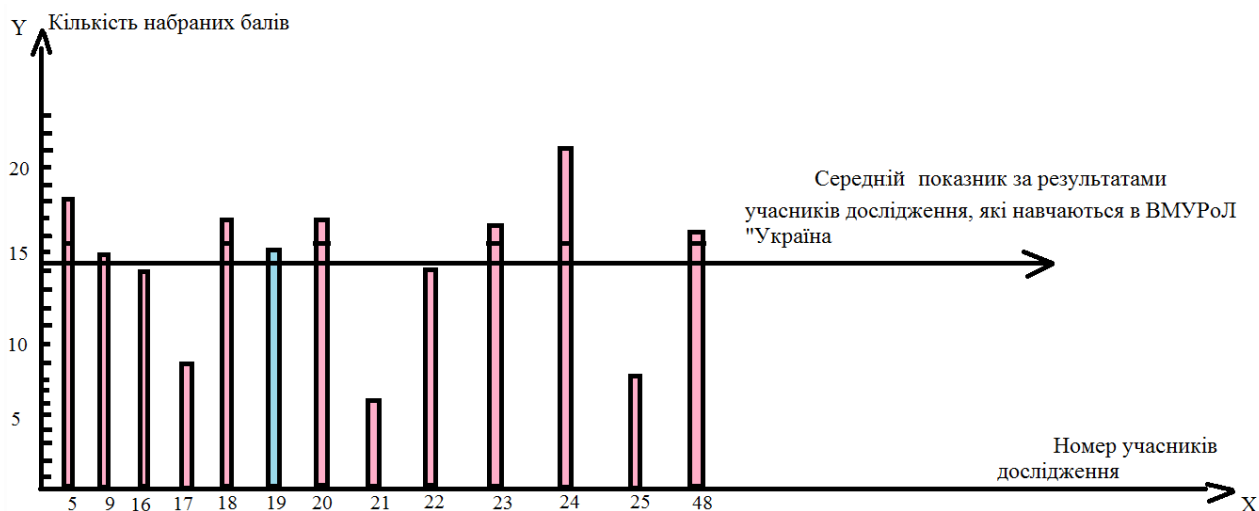


Рисунок 3.15 – Кількісні показники групової згуртованості студентів ВМУРоЛ «Україна» (з урахуванням гендерних особливостей).

Таким чином, ми можемо зазначити що, серед студентів ВМУРоЛ «Україна», які приймали участь у даному дослідженні, переважає висока групова згуртованість.

Також ми повинні розглянути результати отримані серед студентів ДФКЕІ, які приймали участь у даному дослідженні. Середнім показником в даній групі виявився показник 11 балів. Цей показник вказує на середній рівень групової згуртованості.

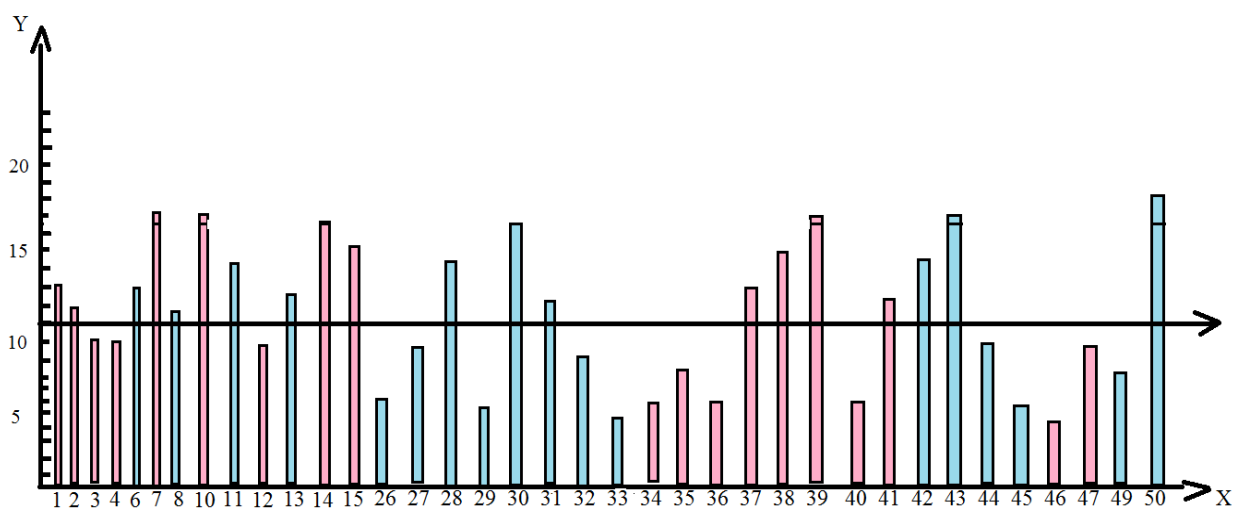


Рисунок 3.16 - Кількісні показники групової згуртованості студентів ПЕБТ (з урахуванням гендерних особливостей).

З рисунку 3.16 ми побачили, що учасники дослідження під номером: (1, 2, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 14, 15, 28, 30, 31, 37, 38, 39, 41, 42, 43 та 50) набрали бали, які

перевищують середній показник загальної групи. Також ми звернули увагу, що учасники під номером: (3, 4, 12, 26, 27, 29, 32, 33, 34, 35, 36, 40, 44, 45, 46, 47 та 49) набрали суму балів, яка стала менше чим середній показник загальної групи. Таким чином, ми побачили що, в даній групі, хоч середній показник менший за попередній, але більшість студентів ДФКЕІ показали результат, який переважає середній показник в групі.

Якщо враховувати вплив гендерних особливостей на рівень групової згуртованості учасників дослідження, то ми побачимо такі результати: серед учасників жіночої статі середнім показником по даній методиці виявився результат – 10,6, це вказує на середній рівень групової згуртованості, а серед учасників чоловічої статі середнім показником виявився результат – 11,28, це вказує на рівень групової згуртованості вище середнього.

Таким чином, ми можемо стверджувати що, рівень групової згуртованості, серед хлопців на 1,22 бали вищий за рівень групової згуртованості серед дівчат.

Також потрібно розглянути результати методики з урахуванням типу темпераменту (емоційної стабільності – нестабільності та інтро – екстраверсії). Середній показник групової згуртованості серед емоційно стабільних складає – 11, 25, це вказує на рівень групової згуртованості вище середнього, але якщо стабільність розглянути ще через показники інтро – екстраверсії, результати виявляються різними. Емоційно стабільні інтроверти (флегмати), показують середній результат у групі – 7,7 балів, це вказує на середній рівень групової згуртованості, а емоційно стабільні екстраверти (сангвініки), набрали середній бал – 14,8, це вказує на рівень групової згуртованості вище середнього.



Рисунок 3.17 - Середні показники результатів за методикою «Визначення індексу групової згуртованості» серед емоційно стабільних інтро – екстравертів.

Таким чином, з даного рисунку ми бачимо що, середній показник групової згуртованості у емоційно стабільних екстравертів (сангвініків), на 7,1 бал вищий за середній показник групової згуртованості серед емоційно стабільних інтровертів, тобто направленість на себе, або направленість на середовище суттєво впливає на рівень групової згуртованості.

Також необхідно розглянути вплив емоційної нестабільності у інтро – екстравертованих на рівень групової згуртованості серед учасників дослідження. Середнім показником групової згуртованості у емоційно нестабільних склав – 10,81, це вказує на середній рівень групової згуртованості. Але якщо розглянути окремо емоційно нестабільних інтро та екстравертів, ми побачимо такі результати: емоційно нестабільні екстраверти – середній показник у групі – 12,42, це рівень групової згуртованості вище середнього; емоційно нестабільні інтроверти – середній показник у групі – 9,2, це середній показник групової згуртованості.



Рисунок 3.18 - Середні показники результатів за методикою «Визначення індексу групової згуртованості» серед емоційно нестабільних інтро – екстравертів.

Таким чином, дивлячись на даний рисунок ми бачимо, що середній показник рівня групової згуртованості серед емоційно нестабільних екстравертів (холериків) на 3,22 бали вищий ніж у емоційно нестабільних інтровертів (меланхоліки).

Аналізуючи отримані результати, ми можемо порівняти середні показники групової згуртованості за типами темпераменту.

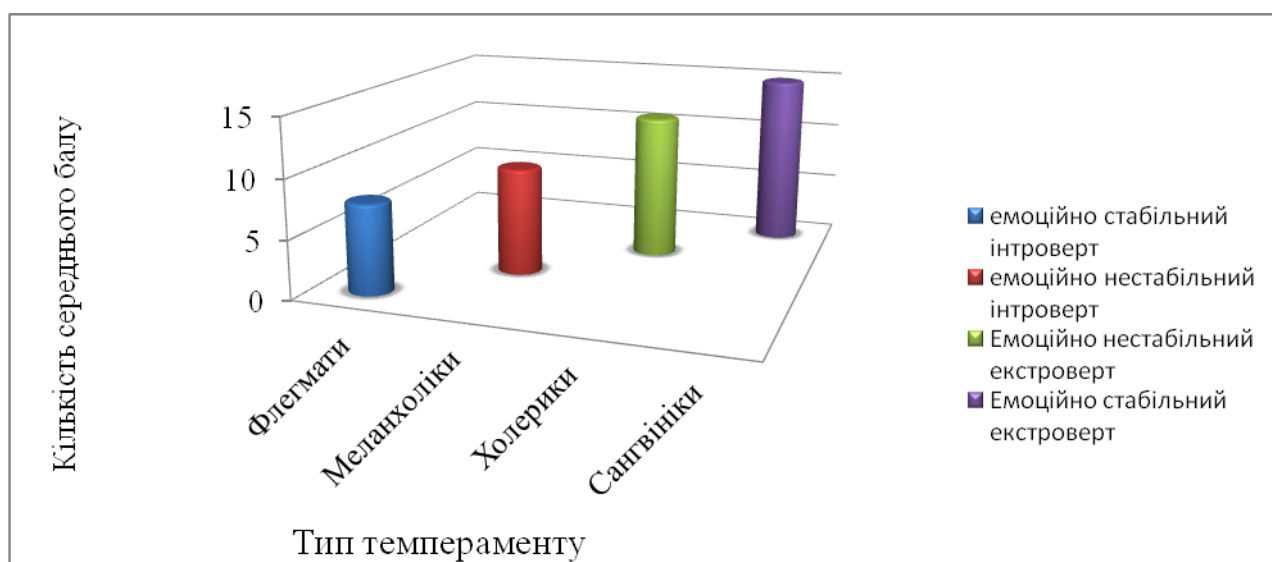


Рисунок 3.19 - Середні показники групової згуртованості по кожному із типів темпераменту.

Таким чином, розглянувши даний рисунок, ми можемо зробити наступні висновки: найменший рівень групової згуртованості у флегматів (7,7 балів),

потім йдуть меланхоліки (9,2 бали) – це типи темпераменту, які направлені на себе, більші бали отримали холерики (12,42 бали) та сангвініки (14,8 балів) – це типи темпераменту які направлені на навколишнє середовище, тобто ми можемо стверджувати що, чим менше показники інтро – екстраверсії, тим менше рівень групової згуртованості.

3.3.3. Методика «Самооцінка конфліктності»

Результати проведеної діагностики «Самооцінка конфліктності», ми розглянемо в вигляді таблиці:

Табл. 3.4

Результати діагностики «Самооцінка конфліктності».

№ уч. досліджен ня	Результати діагностики «Самооцінка конфліктності»	№ уч. дослідженн я	Результати діагностики «Самооцінка конфліктності»
1.	32 - середня	26.	38 – середня
2.	35 – середня	27.	45 – середня
3.	27 – середня	28.	21 – середня
4.	31 – середня	29.	55 – виражена
5.	43 – середня	30.	38 – середня
6.	36 – середня	31.	25 – середня
7.	38 – середня	32.	51 – виражена
8.	47 – виражена	33.	45 – середня
9.	46 – виражена	34.	14 – уникання
10.	46 – виражена	35.	22 – середня
11.	49 – виражена	36.	35 – середня
12.	36 – середня	37.	32 – середня
13.	23 – середня	38.	43 – середня
14.	55 – виражена	39.	27 – середня
15.	39 – середня	40.	13 – уникання
16.	40 – середня	41.	21 – середня
17.	32 – середня	42.	43 – середня
18.	5.5 – нижче середньої	43.	54 – виражена
19.	45 – середня	44.	28 – середня

20.	28 – середня	45.	38 – середня
21.	55 – виражена	46.	25 – середня
22.	32 – середня	47.	39 – середня
23.	11 – утікання	48.	38 – середня
24.	25 – середня	49.	13 – уникання
25.	14 – уникання	50.	51 – виражена

За інтерпретацією використаної методики «Самооцінка конфліктності» ми побачили наступні результати: більшість учасників дослідження, а саме 34 особи (68% від кількості усіх учасників) оцінюють свій прояв конфліктної поведінки середнім балом, 10 осіб (20% від загальної кількості учасників дослідження) оцінюють свій прояв конфліктної поведінки, як виражений, 5 осіб (10% від загальної кількості учасників дослідження) оцінюють свій прояв конфліктної поведінки, як уникання конфлікту, та 1 особа (2% від загальної кількості учасників дослідження) оцінюють свій прояв конфліктної поведінки балом, який виявився нижче середнього показника.

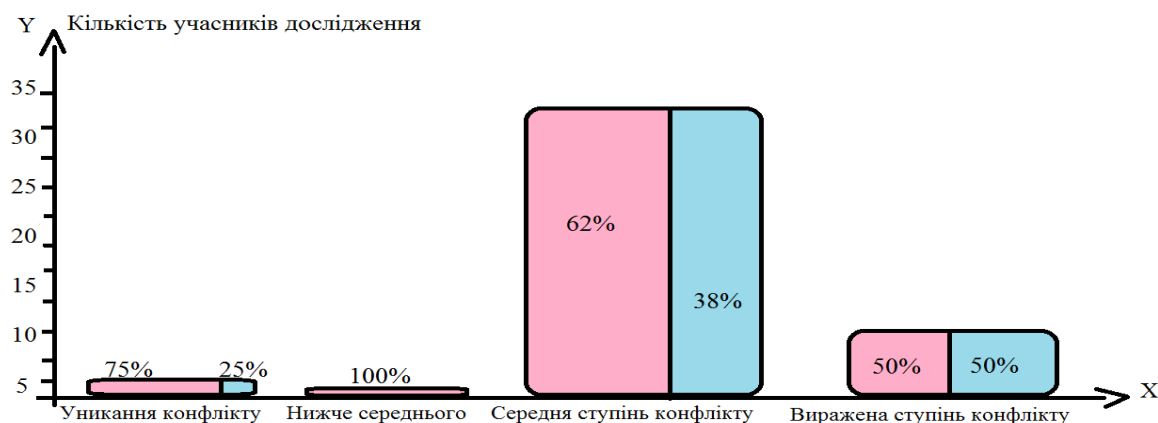


Рисунок 3.20 – Кількісні показники самооцінки вираженості ступеню конфлікту у учасників дослідження (з урахуванням гендерних особливостей).

На даному рисунку ось Y – кількість учасників дослідження, ось X – самооцінка вираженості ступеню конфлікту. Рожевим кольором ми виділили учасників жіночої статі (у відсотковому значенні, залежно від кількості учасників, з тим же ступенем вираженості конфлікту), блакитним кольором

визначили учасників чоловічої статі (у відсотковому значенні, залежно від кількості учасників, з тим же ступенем вираженості конфлікту).

Також необхідно розглянути результати даної діагностики в залежності від навчання студентів, які приймали участь у дослідження, в різних ВНЗ. Таким чином, студенти, які навчаються у ВМУРоЛ «Україна», показали середній показник «Самооцінки конфліктності» - 28,3, це середній рівень конфліктності.



Рисунок 3.21 – Результати «Самооцінки конфліктності» серед студентів ВМУРоЛ «Україна».

Таким чином, розглянувши даний рисунок, ми можемо побачити що, учасники під номером: 23, 24, 20, 18 та 25 отримали результати, які виявились меншими за середній результат групи. Це вказує на низький рівень конфліктності учасників. Але учасники під номером: 5, 16, 48, 19, 21, 17, 22 та 9 отримали результати більші за середній показник групи, це вказує на середній та виражений рівень конфліктності.

Розглянемо показники, отримані за результатами аналізу студентів ДФКЕІ на рисунку 3.22. Середнім показником серед даної групи виявився бал – 34,6. Таким чином, ми можемо зробити висновки що, учасники під номером: 13, 49, 41, 4, 3, 1, 37, 39, 34, 28, 44, 31, 46, 35 та 40 отримали результати, які стали меншими за середнє значення в групі. Також ми звернули увагу що учасники під номером: 10, 29, 8, 2, 43, 33, 32, 11, 12, 38, 47, 7, 14, 42, 50, 30, 27, 6, 26, 15, 36 та 38 отримали результати більші за середній показник у групі.

Таким чином, аналізуючи вище сказане, ми можемо зазначити, що серед студентів ВМУРЛ «Україна» 38% учасників отримали результати менші за середній показник, а 62% учасників отримали результати, які стали більші за середній показник у групі. Серед студентів ДФКЕІ 40% учасників отримали показник, менший за середній результат у групі, а 60% учасників отримали результати, більші за середній показник у групі.



Рисунок 3.22 - Результати за методикою «Самооцінка конфліктності» Серед студентів ДФКЕІ.

Таким чином проаналізувавши вище сказане, ми можемо стверджувати що, в обох групах переважають показники, більші за середнє значення.

Важливо розглянути вплив гендерних особливостей на показник «самооцінки конфліктності». Ми можемо зазначити що, серед учасників дослідження чоловічої статі, середній показник конфліктності складає – 38,6 балів, це вказує на середню ступінь конфліктності. Також з рисунку 3.22 ми бачимо що учасники: 28, 13, 6, 44, 31 та 49 отримали результати менші за середній показник у групі. Учасники: 19, 45, 26, 27, 50, 30, 11, 32, 33, 43, 8, 29 та 42 навпаки отримали результати більші за середній показник у групі.



Рисунок 3.23 - Результати діагностики «Самооцінка конфліктності» серед учасників чоловічої статі.

Важливо зазначити що, серед учасників дослідження жіночої статі середній показник конфліктності складає – 31,5 балів, це вказує на середню ступінь конфліктності. Як ми можемо побачити, цей бал трохи менший за середній бал «самооцінки конфліктності» серед учасників чоловічої статі.



Рисунок 3.24 - Результати діагностики «Самооцінка конфліктності» серед учасників жіночої статі.

З рисунка 3.24 можна побачити що, учасники під номерами: 18, 25, 24, 20, 23, 35, 40, 46, 39, 34, 41 та 3 отримали результати, які стали менше ніж середній показник у групі. А учасники під номерами: 9, 17, 22, 48, 21, 5, 16, 12, 2, 15, 36,

7, 37, 47, 4, 14, 1, 38 та 10 навпаки отримали результати, більші за середній показник у групі.

Таким чином ми можемо зробити висновки що, 31% учасників дослідження чоловічої статі та 38% учасників жіночої статі отримали результати, які стали меншими за середній показник у групах, а 69% учасників чоловічої статі та 62% учасників жіночої статі отримали результати, які стали більшими за середній показник у обох групах.

Також необхідно розглянути вплив емоційної стабільності – нестабільності та інтро – екстраверсії на самооцінку конфліктності у учасників дослідження.

Середній показник самооцінки конфліктності серед інтровертів складає – 32 бали, це середня ступінь конфліктності. Якщо розглянути окремо інтровертів емоційно стабільних (флегмати) та інтровертів емоційно нестабільних (меланхоліки), ми отримаємо такі результати: середній показник самооцінки конфліктності у флегматів – 30 балів, у меланхоліків – 34 бали.

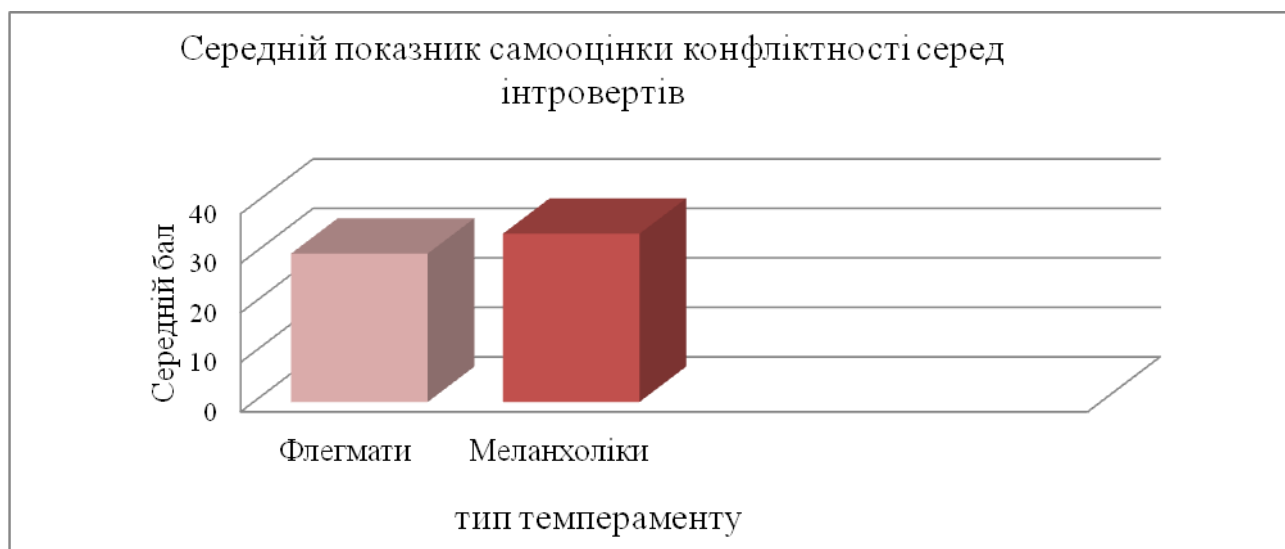


Рисунок 3.25 – Середній показник самооцінки конфліктності серед інтровертів.

Таким чином аналізувавши даний рисунок, ми бачимо що, серед інтровертів у емоційно нестабільних на 4 бали більший показник конфліктності, чим у емоційно стабільних.

Також необхідно розглянути показник самооцінки конфліктності серед екстравертів. Аналізуючи отримані результати по даній методиці ми виявили що,

середній показник самооцінки конфліктності серед екстравертів складає – 34,8 балів, це також середня ступінь конфліктності. Якщо окремо розглянути середні результати екстравертів емоційно стабільних (сангвініки) та екстравертів емоційно нестабільних (холерики), то ми отримали такі показники: сангвініки – 28,9 балів; холерики – 40,7 балів.

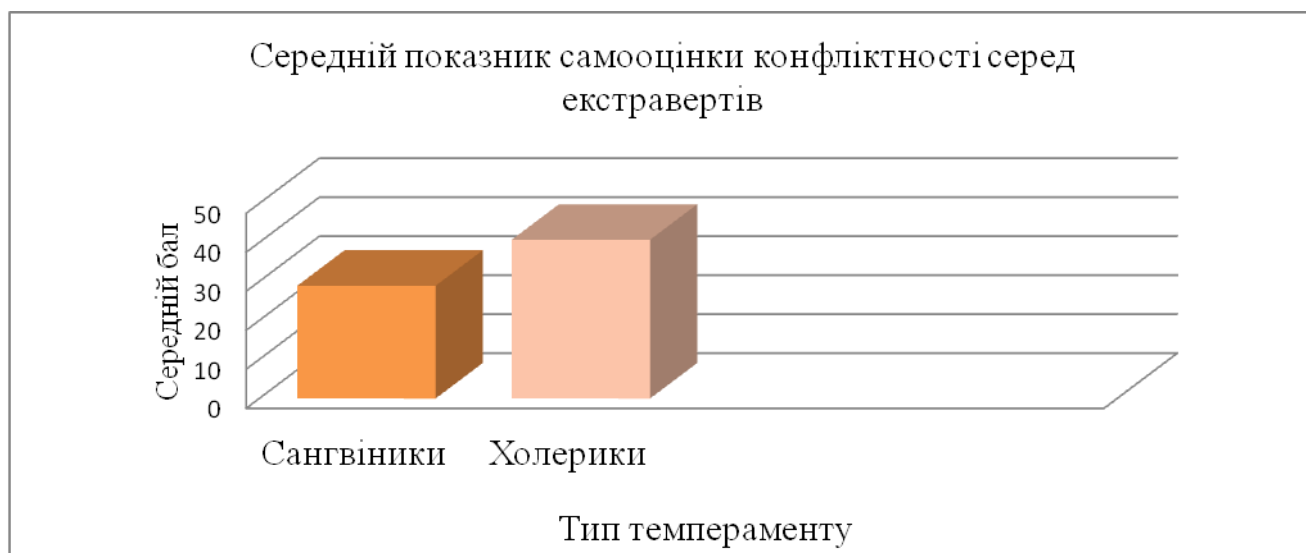
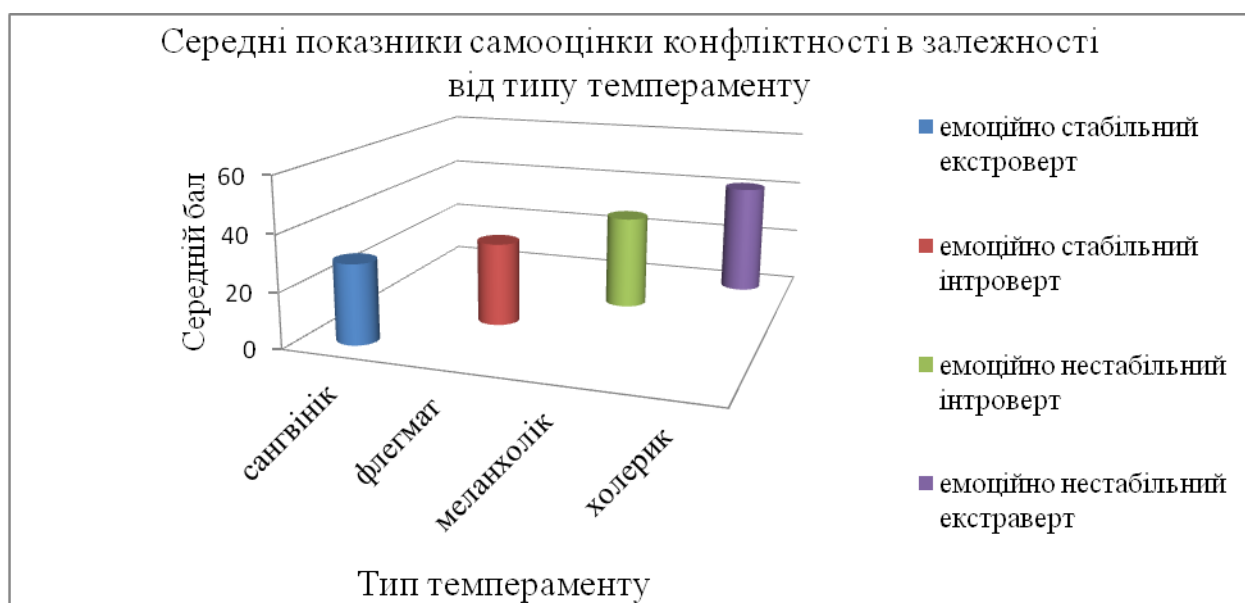


Рисунок 3.26 – Середній показник самооцінки конфліктності серед екстравертів.

Таким чином, аналізуючи даний рисунок, ми бачимо що середній показник самооцінки конфліктності серед емоційно нестабільних екстравертів на 11,8 балів вищий за середній показник емоційно стабільних екстравертів.

Також ми можемо розглянути середні показники самооцінки конфліктності за усіма типами темпераменту на рисунку 3.27.



3.27 - Середні показники самооцінки конфліктності в залежності від типу темпераменту.

Таким чином, аналізуючи результати отримані по методиці «Самооцінка конфліктності» ми можемо зробити наступні висновки: чим більше показник за шкалою емоційної стабільності – нестабільності, тим більше рівень самооцінки конфліктності у учасників дослідження.

3.3.4. «Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» Томаса

Результати діагностики по методиці Томаса «Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» у вигляді таблиці:

Табл. 3.5

Результати учасників дослідження по методиці Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки».

Кількість набраних балів учасниками по даним типам реагування в конфліктній поведінці.					
№ учасника	I змагання	II пристосування	III компроміс	IV уникнення	V співробітництво
1.	5	6	9	6	3
2.	3	4	11	6	6
3.	2	5	10	6	8
4.	8	6	6	7	10
5.	7	5	7	7	4
6.	7	4	4	10	5
7.	9	2	6	7	6
8.	10	7	3	7	3
9.	11	4	5	6	4
10.	6	5	4	6	9
11.	9	4	3	3	5
12.	5	5	9	8	3
13.	3	8	6	4	8
14.	9	8	6	1	6

15.	5	5	10	7	3
16.	7	5	5	5	8
17.	4	6	8	7	5
18.	6	4	8	4	8
19.	10	2	6	4	8
20.	6	3	7	4	10
21.	9	11	0	3	7
22.	9	6	4	2	9
23.	4	3	8	7	8
24.	9	4	6	0	11
25.	4	4	7	9	6
26.	3	9	4	8	6
27.	3	7	9	3	8
28.	11	2	7	4	6
29.	12	1	3	4	10
30.	8	4	4	4	10
31.	9	5	4	4	8
32.	12	4	2	2	10
33.	7	8	2	2	9
34.	2	8	4	12	4
35.	5	6	8	7	4
36.	9	5	6	5	5
37.	5	6	9	6	3
38.	8	4	7	2	9
39.	6	7	3	2	12
40.	6	8	5	4	7
41.	6	8	4	0	12
42.	9	5	6	3	7
43.	6	8	8	3	5
44.	5	7	10	3	5
45.	5	8	4	5	8
46.	2	9	6	4	9
47.	8	4	6	5	7
48.	6	3	9	5	7

49.	6	8	7	8	1
50.	6	8	4	2	10

Таким чином проаналізувавши результати даної діагностики, ми можемо вказати на те що, у учасників дослідження перевищують стилі змагання – 15 осіб (30% від загальної кількості учасників дослідження), та співробітництва - 15 осіб (30% від загальної кількості учасників дослідження), трохи менше учасників обирають стиль компроміс – 12 осіб (24% від загальної кількості учасників дослідження), та однакова кількість учасників дослідження обирає стиль пристосування – 4 особи (8% від загальної кількості учасників дослідження) та уникання – 4 особи (8% від загальної кількості учасників дослідження).

Розглянемо стилі поведінки в конфліктній ситуації наших учасників, за гендерними особливостями. Серед учасників чоловічої статі стиль змагання обирають 8 осіб (43% від загальної кількості учасників чоловічої статі), стиль пристосування – 1 особа (5% від загальної кількості учасників чоловічої статі), стиль компроміс – 3 особи (15% від загальної кількості учасників чоловічої статі), стиль уникання – 2 особи (10% від загальної кількості учасників чоловічої статі), та стиль співробітництва – 5 осіб (27% від загальної кількості учасників чоловічої статі).



Рисунок 3.28 - Стилi поведiнки у конфлiктних сетауцiях по Томасу у учасникiв дослідження чоловiчої статi.

Таким чином, дивлячись на даний рисунок ми бачимо що, у учасників чоловічої статі переважає стиль змагання, на другому місті стиль співробітництва, на третьому компроміс, на четвертому стиль уникання, та на останньому, п'ятому місті стиль пристосування.

Також необхідно розглянути стилі поведінки в конфліктних ситуаціях у учасників дослідження жіночої статі. Стиль змагання обирають 7 осіб (22% від загальної кількості учасників жіночої статі), стиль пристосування – 3 особи (9% від загальної кількості учасників жіночої статі), стиль компроміс – 9 осіб (30 % від загальної кількості учасників жіночої статі), стиль уникання – 2 особи (7% від загальної кількості учасників жіночої статі), та стиль співробітництва – 10 осіб (32% від загальної кількості учасників жіночої статі).



Рисунок 3.29 - Стилi поведінки у конфліктних ситуаціях по Томасу у учасників дослідження жіночої статі.

Таким чином, дивлячись на даний рисунок, ми бачимо що, у учасників дослідження жіночої статі переважає стиль співробітництва, на другому місті стиль компроміс, на третьому стиль змагання, на четвертому стиль пристосування, та на останньому, п'ятому місті, стиль уникання.

Розглянемо стилі поведінки в конфліктних ситуаціях в залежності від різних ВНЗ.

Серед студентів ВМУРоЛ «Україна» стиль змагання обирають 31% учасників, стиль пристосування – 7,5% учасників, стиль компроміс – 15%

учасників, стиль уникання – 7,5% учасників та стиль співробітництво – 39% учасників.

Таким чином, якщо розглянути рисунок 3.30, ми побачимо, що серед студентів ВМУРоЛ «Україна» на першому місці розташувався стиль співробітництва, на другому – стиль змагання, на третьому – стиль компроміс, на четвертому та п'ятому з однаковим результатом – пристосування та уникання.



Рисунок 3.30 - Стили поведінки в конфліктних ситуаціях серед студентів ВМУРоЛ «Україна».

Також розглянемо результати, які показали студенти ДФКЕІ за даною методикою. Стиль змагання обирають 30% учасників, стиль пристосування – 8% учасників, стиль компроміс – 27% учасників, стиль уникання – 8% учасників та стиль співробітництво – 27% учасників.



Рисунок 3.31 - Стилї поведінки в конфліктних ситуаціях серед студентів ДФКЕІ.

Таким чином, ми можемо зазначити що, серед студентів ДФКЕІ на першому місці використовується стиль змагання, друге та третє місце з однаковим результатом зайняли стилі компромісу та співробітництва, а четверте та п'яте місце займають стилі пристосування та уникання.

Таким чином, ми в змозі порівняти результати студентів з різних ВНЗ. На малюнку 3.32 видно що, загалом результати серед студентів ДФКЕІ та студентів ВМУРол «Україна» дуже схожі, але є невеликі відмінності. Наприклад серед студентів ВМУРол «Україна» лідирує стиль співробітництва, а ось серед студентів ДФКЕІ – стиль змагання, тобто два протилежні стилі поведінки в конфліктній ситуації.



Рисунок 3.32 - Стилї поведінки в конфліктних ситуаціях в залежності від ВНЗ.

Також аналізуючи результати даної методики, необхідно розглянути її з точки зору впливу типів темпераменту, інтро – екстраверсії, емоційної стабільності - нестабільності на стилі поведінки в конфліктних ситуаціях.

Серед екстравертів емоційно нестабільних (холерики) найбільш вираженим виявився стиль поведінки в конфліктній ситуації – змагання – 52% (від загальної кількості учасників, з темпераментом холерик); стиль співробітництва – 33% (від

загальної кількості учасників, з темпераментом холерик); стиль компроміс – 10% (від загальної кількості учасників, з темпераментом холерик) та стиль уникання 5% (від загальної кількості учасників, з темпераментом холерик). Стиль пристосування у холериків відсутній, по результатам аналізу методики.



Рисунок 3.33 - Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях по Томасу у холериків.

Серед екстравертів емоційно стабільних (сангвініків) найбільш вираженим виявився стиль поведінки в конфліктній ситуації – співробітництво – 44% (від загальної кількості учасників, з темпераментом сангвінік); стиль змагання – 25% (від загальної кількості учасників, з темпераментом сангвінік); стиль компроміс – 25% (від загальної кількості учасників, з темпераментом сангвінік) та стиль уникання 6% (від загальної кількості учасників, з темпераментом сангвінік). Стиль пристосування у сангвініків відсутній, по результатам аналізу методики.



Рисунок 3.34 - Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях по Томасу у сангвініків.

Таким чином, ми можемо побачити що, у екстравертів емоційно нестабільних домінує стиль поведінки в конфліктних ситуаціях – змагання, а у екстравертів емоційно стабільних домінує стиль співробітництва.

Розглянемо результати за даною методикою серед інтровертів. Серед інтровертів емоційно нестабільних (меланхоліків) найбільш вираженим виявився стиль поведінки в конфліктній ситуації – компроміс – 45% (від загальної кількості учасників, з темпераментом меланхолік); стиль змагання – 11% (від загальної кількості учасників, з темпераментом меланхолік); стиль пристосування – 22% (від загальної кількості учасників, з темпераментом меланхолік) та стиль співробітництва 22% (від загальної кількості учасників, з темпераментом меланхолік). Стиль уникання у меланхоліків відсутній, по результатам аналізу методики.

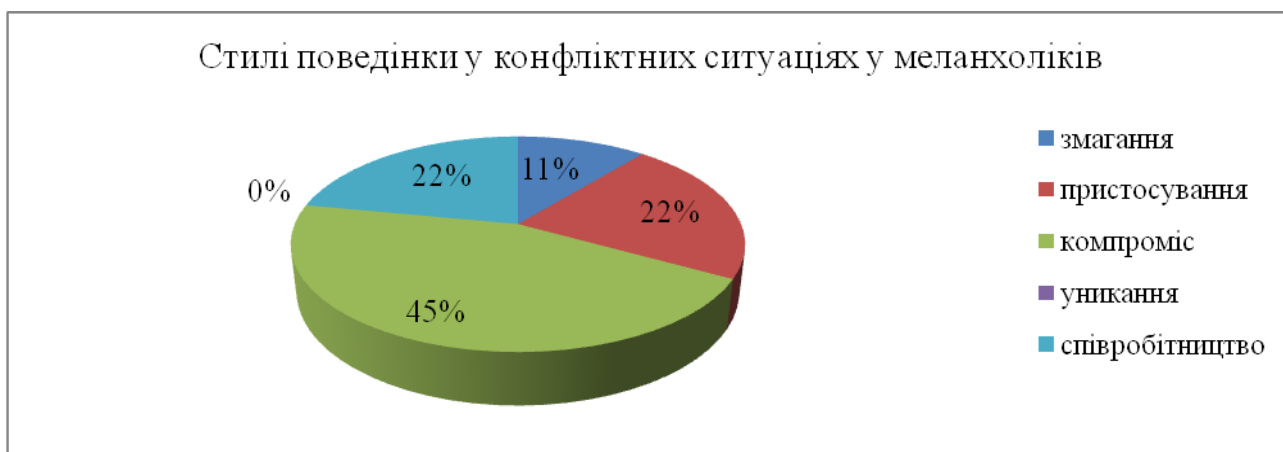


Рисунок 3.35 - Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях по Томасу у меланхоліків.

Серед інтровертів емоційно стабільних (флегматів) за результатами даної діагностики ми виявили що, використовується лише три стилі поведінки в конфліктних ситуаціях: пристосування – 33,3% (від загальної кількості учасників, з темпераментом флегмат), компроміс - 33,3% (від загальної кількості учасників, з темпераментом флегмат) та уникання - 33,3% (від загальної кількості учасників, з темпераментом флегмат). Стилів змагання та співробітництва в даній групі не виявлено.



Рисунок 3.36 - Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях у флегмативів.

Таким чином, аналізуючи рисунки 3.35 та 3.36 ми можемо сказати що, серед інтровертів домінують такі стилі поведінки у конфлікті як: пристосування, компроміс та уникання, що цілком сходиться з моделлю поведінки у конфліктних ситуаціях Томаса – Кілмена.

3.3.5. Діагностика Басса – Даркі «Опитувальник для виявлення агресії та ворожості».

Результати отримані після інтерпретації діагностики Басса – Даркі «Опитувальник для виявлення агресії та ворожості» ми можемо виразити в таблиці.

Табл. 3.5.

Результати учасників дослідження по «Опитувальнику для виявлення агресії та ворожості» Басса – Даркі.

№ учасника	Показник ворожості	Показник агресії
1.	4 бали (нижче норми)	18 балів (норма)
2.	9 балів (норма)	22 бали (норма)
3.	9 балів (норма)	18 балів (норма)
4.	11 балів (вище норми)	13 балів (нижче норми)
5.	2 бали (нижче норми)	15 балів (нижче норми)
6.	7 балів (норма)	18 балів (норма)
7.	11 балів (вище норми)	27 балів (вище норми)
8.	15 балів (вище норми)	27 балів (вище норми)

9.	9 балів (норма)	21 бал (норма)
10.	8 балів (норма)	23 бали (норма)
11.	15 балів (вище норми)	19 балів (норма)
12.	12 балів (вище норми)	17 балів (норма)
13.	9 балів (норма)	8 балів (нижче норми)
14.	15 балів (вище норми)	20 балів (норма)
15.	3 бали (нижче норми)	17 балів (норма)
16.	8 балів (норма)	26 балів (вище норми)
17.	14 балів (вище норми)	19 балів (норма)
18.	9 балів (норма)	16 балів (нижче норми)
19.	7 балів (норма)	18 балів (норма)
20.	4 бали (норма)	20 балів (норма)
21.	12 балів (вище норми)	26 балів (вище норми)
22.	9 балів (норма)	22 бали (норма)
23.	7 балів (норма)	18 балів (норма)
24.	11 балів (вище норми)	22 бали (норма)
25.	15 балів (вище норми)	20 балів (норма)
26.	18 балів (вище норми)	18 балів (норма)
27.	3 бали (нижче норми)	15 балів (нижче норми)
28.	6 балів (норма)	30 балів (вище норми)
29.	12 балів (вище норми)	27 балів (вище норми)
30.	6 балів (норма)	27 балів (вище норми)
31.	4 бали (норма)	23 бали (норма)
32.	12 балів (вище норми)	26 балів (вище норми)
33.	15 балів (вище норми)	22 бали (норма)
34.	3 бали (нижче норми)	15 балів (нижче норми)
35.	6 балів (норма)	20 балів (норма)
36.	13 балів (вище норми)	28 балів (вище норми)
37.	4 бали (нижче норми)	18 балів (норма)
38.	6 балів (норма)	27 балів (вище норми)
39.	5 балів (норма)	29 балів (вище норми)
40.	10 балів (норма)	23 бали (норма)
41.	9 балів (норма)	26 балів (вище норми)
42.	10 балів (норма)	32 балів (вище норми)

43.	15 балів (вище норми)	20 балів (норма)
44.	5 балів (норма)	18 балів (норма)
45.	3 бали (нижче норми)	28 балів (вище норми)
46.	7 балів (норма)	21 бал (норма)
47.	11 балів (вище норми)	26 балів (вище норми)
48.	9 балів (норма)	23 бал (норма)
49.	13 балів (вище норми)	23 бали (норма)
50.	10 балів (норма)	25 балів (норма)

Розглянемо результати діагностики більш детально, в залежності від гендерних особливостей.

Першим ми розглянемо рівень показника ворожості серед учасників дослідження. Учасники дослідження жіночої статі показали такі результати: показник ворожості нижче нормального значення у 5 осіб, це 16% (від загальної кількості учасників жіночої статі); показник ворожості у нормі у 16 осіб, це 51% (від загальної кількості учасників жіночої статі); та показник ворожості більше нормального значення у 10 осіб, це 33% (від загальної кількості учасників жіночої статі).

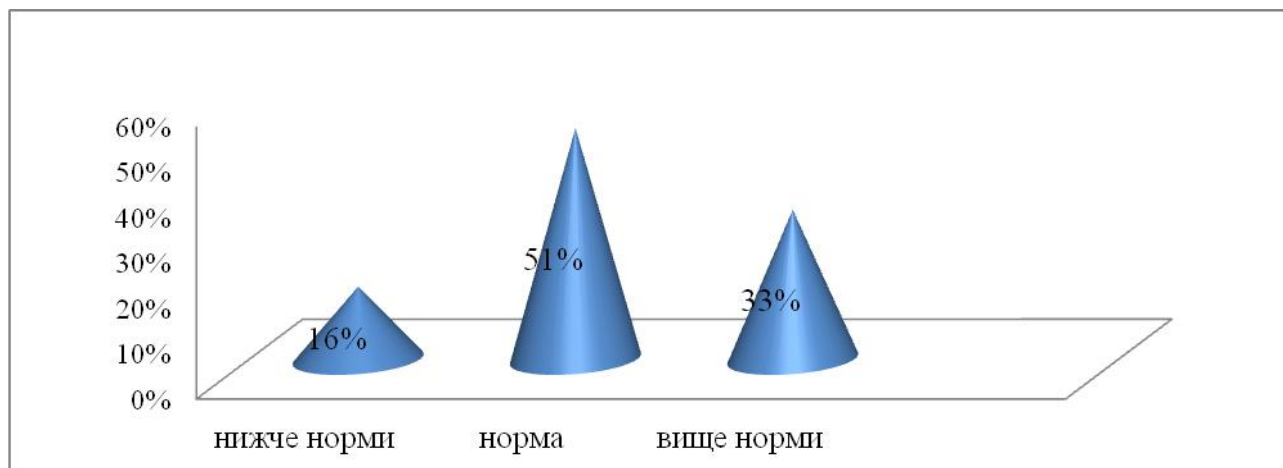


Рисунок 3.37 – Рівень показника ворожості серед учасників жіночої статі.

Учасники дослідження чоловічої статі показали такі результати: показник ворожості менше за нормальне значення у 2 осіб, це 11% (від загальної кількості учасників чоловічої статі); показник ворожості в нормі у 9 осіб, це 47% (від загальної кількості учасників чоловічої статі); та показник ворожості вищий за

нормальне значення у 8 осіб, це 42% (від загальної кількості учасників чоловічої статі).

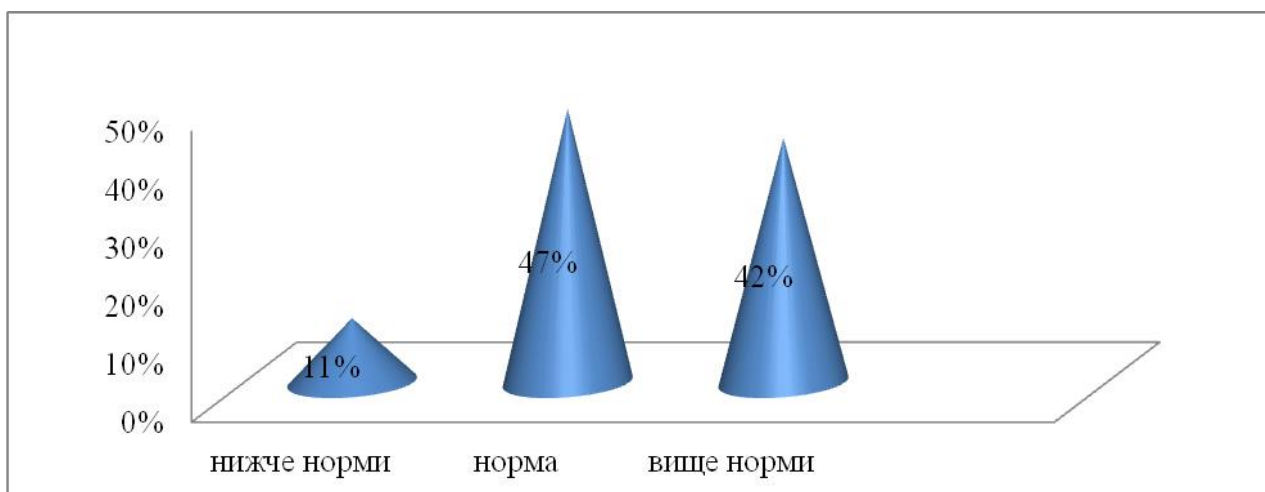


Рисунок 3.38 – Рівень показника ворожості серед учасників чоловічої статі.

Таким чином, проаналізувавши даний рисунок, ми можемо сказати про те що, загалом, показники ворожості в групі, яка приймала участь в даному дослідженні, в нормі, про це вказує більша кількість учасників, які опинились в таких показниках – 25 осіб, тобто 50% (від усієї кількості учасників дослідження). Але були виявлені показники ворожості, які вказують на відхилення від норми, це 7 осіб, тобто 14 % (від усієї кількості учасників дослідження), що опинились нижче норми, та 18 осіб, тобто 36%, які опинились вище нормальних показників.

Другим ми розглянемо рівень показника агресії серед учасників дослідження. Учасники дослідження жіночої статі показали такі результати: показник агресії нижче норми у 4 осіб, це 13% (від загальної кількості учасників жіночої статі); показник агресії у нормі у 19 осіб, це 61% (від загальної кількості учасників жіночої статі); та показник агресії більше нормального значення у 8 осіб, це 26% (від загальної кількості учасників жіночої статі).

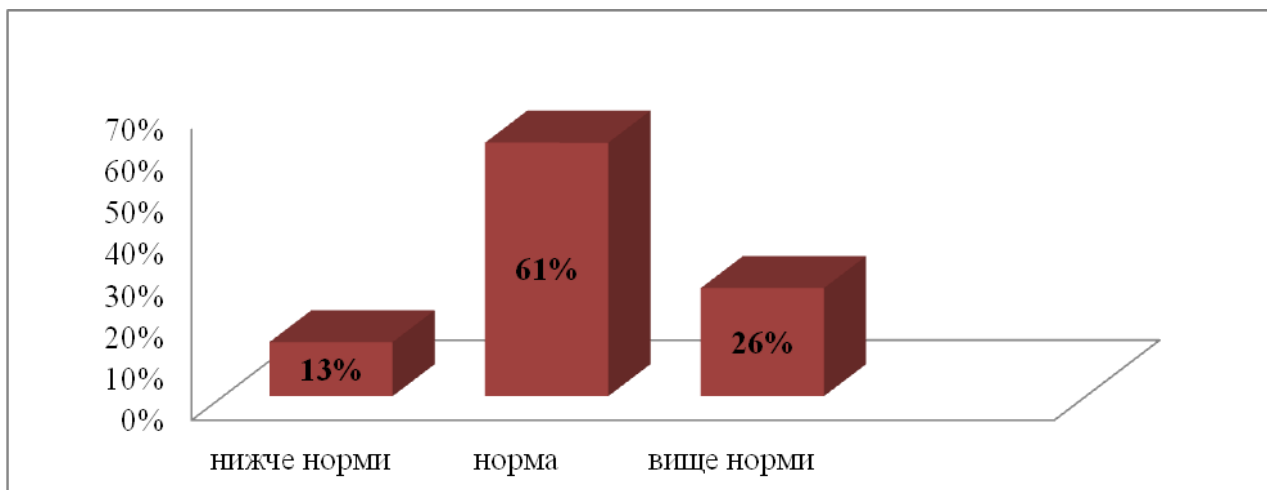


Рисунок 3.39 – Рівень показника агресії серед учасників жіночої статі.

Учасники дослідження чоловічої статі показали такі результати: показник агресії менше за нормальне значення у 2 осіб, це 10% (від загальної кількості учасників чоловічої статі); показник агресії в нормі у 10 осіб, це 53% (від загальної кількості учасників чоловічої статі); та показник агресивності вищий за нормальне значення у 7 осіб, це 37% (від загальної кількості учасників чоловічої статі).

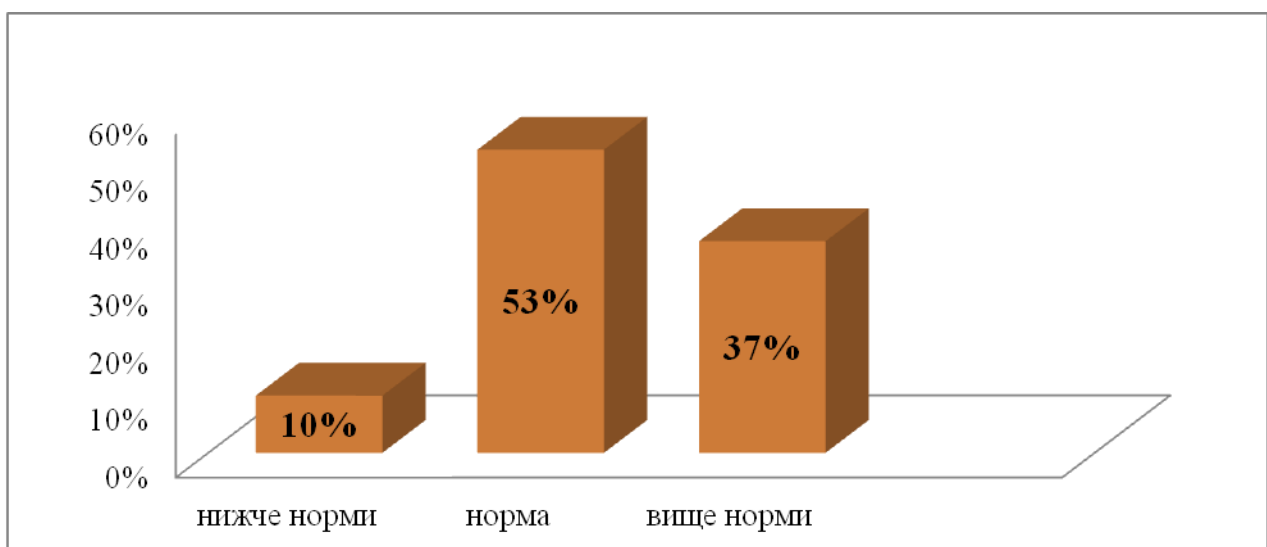


Рисунок 3.40 – Рівень показника агресії серед учасників чоловічої статі.

Таким чином проаналізувавши рисунки 3.39 та 3.40, ми можемо побачити що, показник агресії у більшості учасників, тобто у 29 осіб (58% від усієї кількості учасників дослідження), дослідження у нормі, 15 осіб (30% від усієї кількості учасників дослідження) показали результати, які вище за нормальні

показники та 6 осіб (12% від усієї кількості учасників дослідження) показали результати, які виявились нижче за норму.

Також проаналізувавши результати отримані за даною методикою, ми можемо порівняти показники студентів ДФКЕІ та студентів ВМУРоЛ «Україна».

Учасники дослідження, які являються студентами ДФКЕІ за показником ворожості отримали такі результати: показник ворожості менше за нормальне значення у 6 осіб, це 16% (від загальної кількості студентів ДФКЕІ); показник ворожості в нормі у 18 осіб, це 48% (від загальної кількості студентів ДФКЕІ); та показник ворожості вищий за нормальне значення у 14 осіб, це 36% (від загальної кількості студентів ДФКЕІ).

Учасники дослідження, які являються студентами ВМУРоЛ «Україна» за показником ворожості отримали такі результати: показник ворожості менше за нормальне значення у 1 особи, це 8% (від загальної кількості студентів ВМУРоЛ «Україна»); показник ворожості в нормі у 7 осіб, це 58% (від загальної кількості студентів ВМУРоЛ «Україна»); та показник ворожості вищий за нормальне значення у 4 осіб, це 33% (від загальної кількості студентів ВМУРоЛ «Україна»).

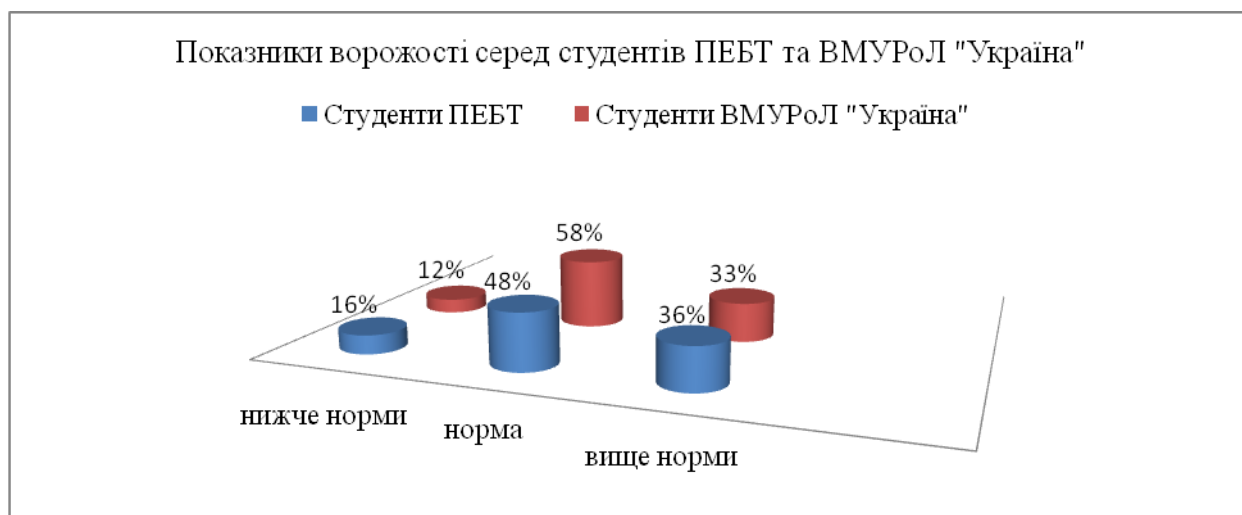


Рисунок 3.41 – Рівень показника ворожості серед студентів ДФКЕІ та ВМУРоЛ «Україна».

Таким чином, з малюнку 3.41 ми бачимо що, більшість студентів як ДФКЕІ так і ВМУРоЛ «Україна» показали дуже схожі результати, це може говорити про те, що різні ВНЗ в даному випадку не вплинули на результати діагностики рівня ворожості.

Також необхідно розглянути рівень показника агресії серед студентів ДФКЕІ та ВМУРоЛ «Україна». Учасники дослідження, які являються студентами ДФКЕІ за показником агресії отримали такі результати: показник агресії менше за нормальне значення у 4 осіб, це 16% (від загальної кількості студентів ДФКЕІ); показник агресії в нормі у 20 осіб, це 51% (від загальної кількості студентів ДФКЕІ); та показник агресивності вищий за нормальне значення у 13 осіб, це 33% (від загальної кількості студентів ДФКЕІ). Учасники дослідження, які являються студентами ВМУРоЛ «Україна» за показником агресії отримали такі результати: показник агресії менше за нормальне значення у 2 осіб, це 16% (від загальної кількості студентів ВМУРоЛ «Україна»); показник агресії в нормі у 9 осіб, це 68% (від загальної кількості студентів ВМУРоЛ «Україна»); та показник агресивності вищий за нормальне значення у 2 осіб, це 16% (від загальної кількості студентів ВМУРоЛ «Україна»).

Результати отримані за показником агресії серед студентів ДФКЕІ та ВМУРоЛ «Україна», ми можемо виразити в рисунку 3.42

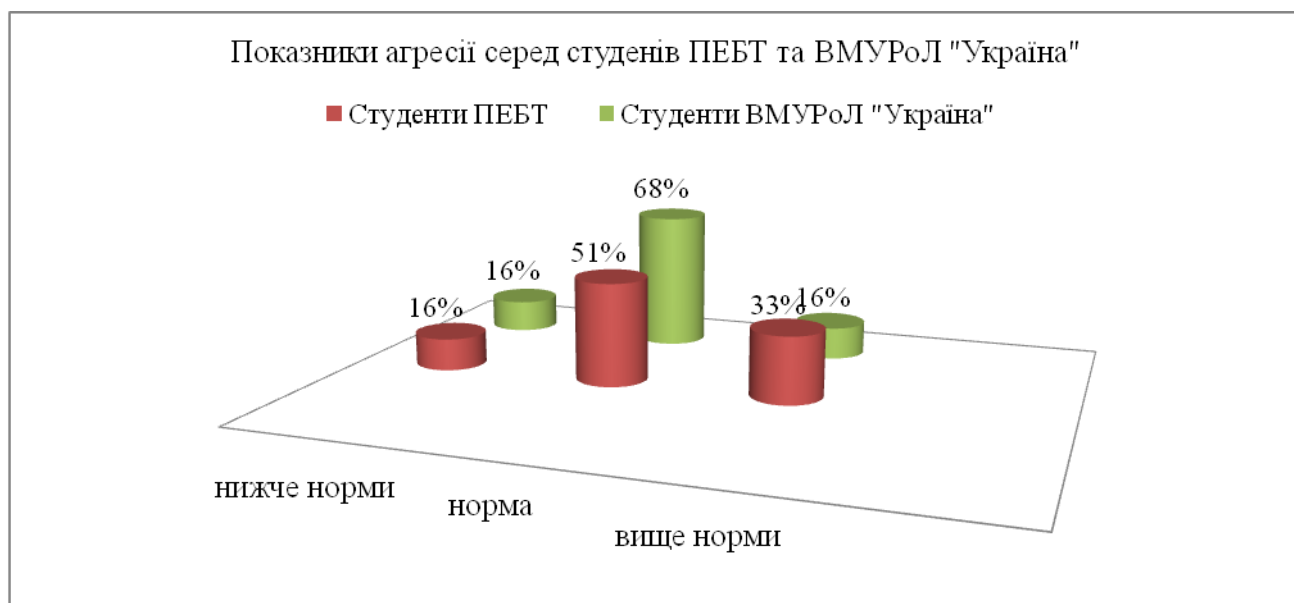


Рисунок 3.42 – Показники агресії серед студентів ДФКЕІ та ВМУРоЛ «Україна».

Таким чином, аналізуючи даний рисунок, ми бачимо що, серед учасників дослідження, незалежно від ВНЗ, в якому вони навчаються, у більшості показник агресії знаходиться в нормі.

Розглянемо показники ворожості та агресії з точки зору впливу типів темпераменту, інтро – екстраверсії та емоційної стабільності – нестабільності.

Серед учасників дослідження екстравертів та емоційно стабільних (сангвініків) показники рівня ворожості виявились такими: показник ворожості менше за нормальне значення у 3 осіб, це 19% (від загальної кількості сангвініків); показник ворожості в нормі у 12 осіб, це 75% (від загальної кількості сангвініків); та показник ворожості вищий за нормальне значення у 1 особи, це 6% (від загальної кількості сангвініків).

Показники рівня агресії серед учасників дослідження екстравертів та емоційно стабільних (сангвініків): показник агресії менше за нормальне значення у 2 осіб, це 12%(від загальної кількості сангвініків); показник агресії в нормі у 10 осіб, це 63% (від загальної кількості сангвініків); та показник агресивності вищий за нормальне значення у 4 осіб, це 25% (від загальної кількості сангвініків).

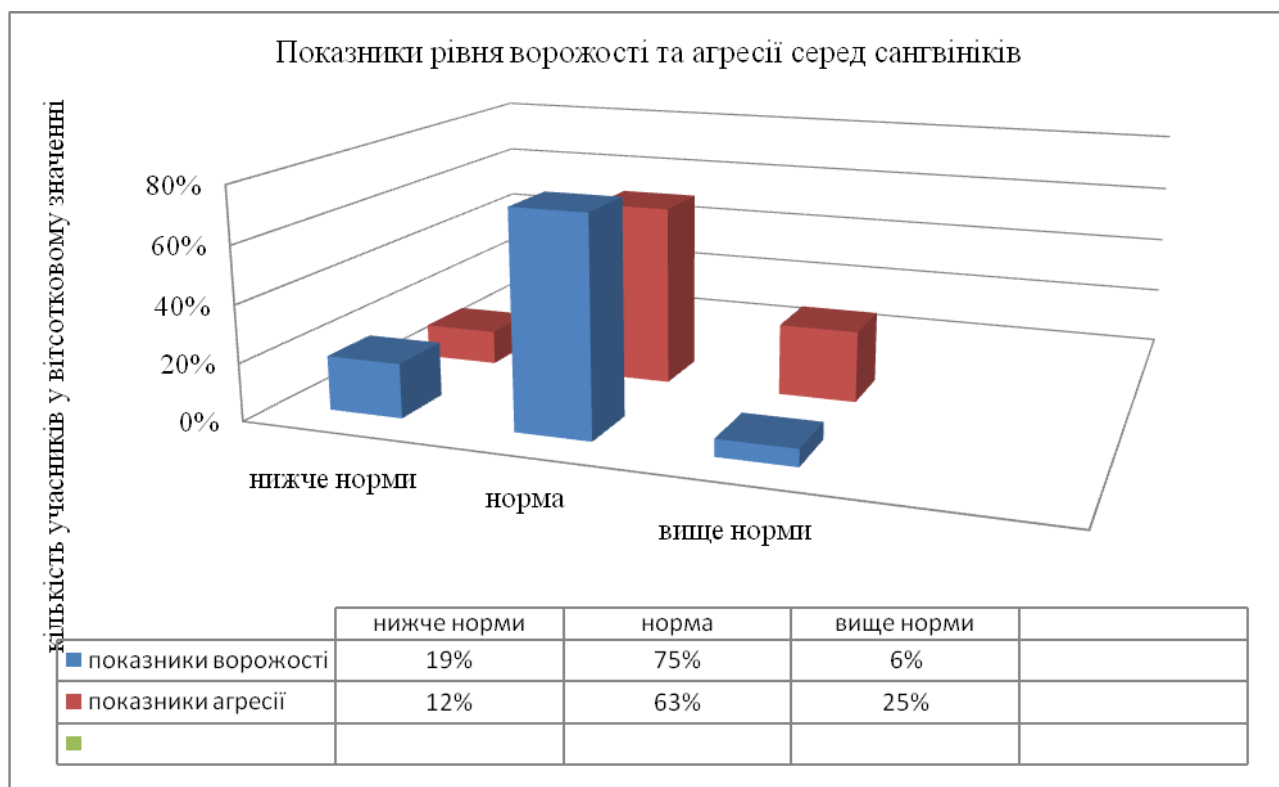


Рисунок 3.43 – Показники рівня ворожості та агресії серед сангвініків.

Таким чином, розглянувши даний рисунок, ми можемо побачити що, у більшості сангвініків показники ворожості та агресії знаходяться у нормі, лише невелика кількість учасників показала результати нижче та вище норми.

Серед учасників інтровертів та емоційно стабільних (флегматів) за показниками ворожості ми отримали такі результати: показник ворожості менше за нормальне значення у 1 особи, це 16% (від загальної кількості флегматів); показник ворожості в нормі у 3 осіб, це 50% (від загальної кількості флегматів); та показник ворожості вищий за нормальне значення у 2 осіб, це 34% (від загальної кількості флегматів).

Показники рівня агресії серед учасників дослідження інтровертів та емоційно стабільних (флегматів): показник агресії менше за нормальне значення у 1 особи, це 16% (від загальної кількості флегматів); показник агресії в нормі у 5 осіб, це 84% (від загальної кількості флегматів); показника агресивності вищого за нормальне значення в групі флегматів не виявлено.

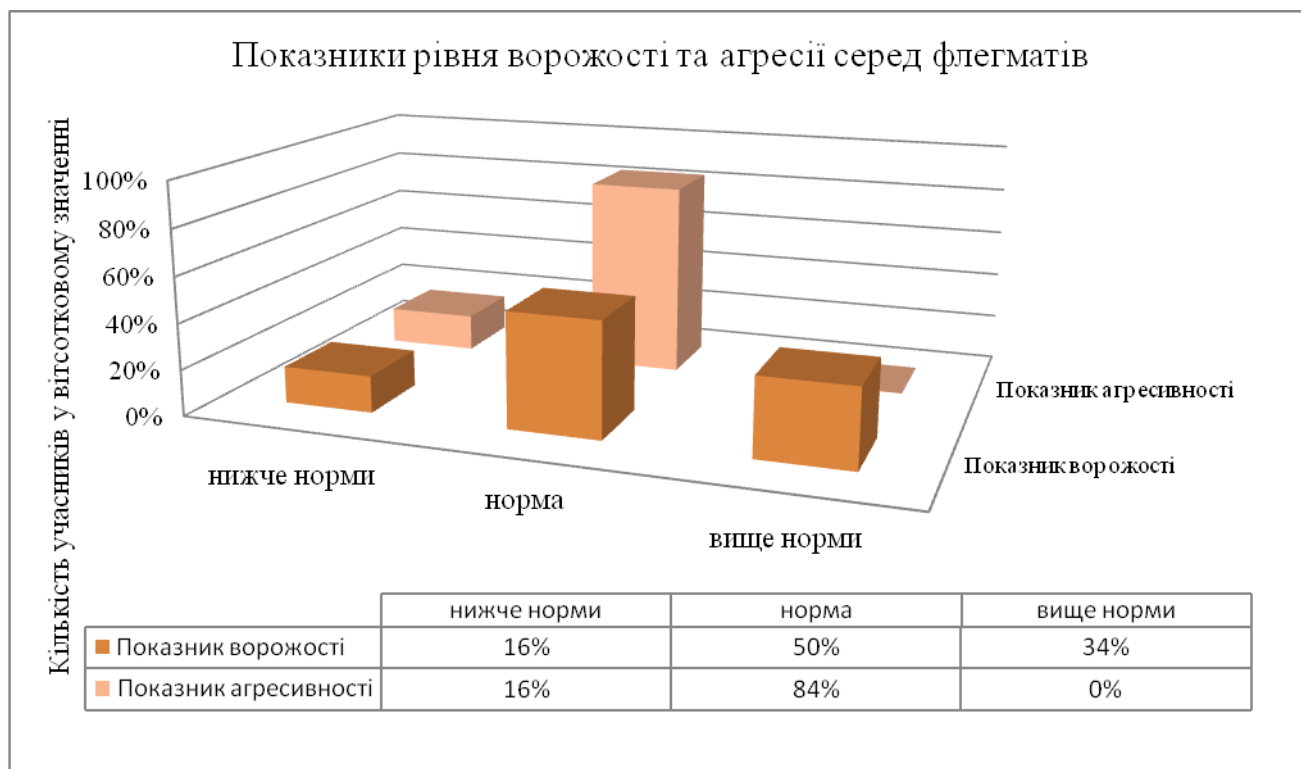


Рисунок 3.44 – Показники рівня ворожості та агресії серед флегматів.

Таким чином, з рисунку 3.44, ми бачимо що, більшість флегматів показали рівень агресії та ворожості в нормі, у незначної кількості учасників рівні ворожості та агресії нижче норми, та рівень ворожості вище норми.

Таким чином, ми можемо зазначити що, у емоційно стабільних в основному показники рівнів ворожості та агресивності знаходяться у нормі.

Розглянемо вплив темпераменту на показники екстравертів емоційно нестабільних (холериків): показник ворожості менше за нормальне значення у 1 особи, це 5% (від загальної кількості холериків); показник ворожості в нормі у 7 осіб, це 37% (від загальної кількості холериків); та показник ворожості вищий за нормальне значення у 11 осіб, це 58% (від загальної кількості холериків).

Показники рівня агресії серед учасників дослідження екстравертів та емоційно нестабільних (холериків): показник агресії менше за нормальне значення у 2 осіб, це 10%(від загальної кількості холериків); показник агресії в нормі у 9 осіб, це 47% (від загальної кількості холериків); та показник агресивності вищий за нормальне значення у 8 осіб, це 43% (від загальної кількості холериків).



Рисунок 3.45 – Показники рівня ворожості та агресії серед холериків.

На рисунку 3.45 ми бачимо що, серед більшої кількості холериків показник ворожості та агресивності вище норми. Трохи менша кількість учасників показали результати, які входять до норми, та незначна кількість людей знаходиться в показнику рівня ворожості та агресії нижчому за норму.

Також розглянемо вплив типу темпераменту на інтровертів емоційно нестабільних (меланхоліків): показник ворожості менше за нормальне значення у 2 осіб, це 22% (від загальної кількості меланхоліків); показник ворожості в нормі у 3 осіб, це 33% (від загальної кількості меланхоліків); та показник ворожості вищий за нормальне значення у 4 осіб, це 45% (від загальної кількості меланхоліків).

Показники рівня агресії серед учасників дослідження інтровертів та емоційно нестабільних (меланхоліків): показник агресії менше за нормальне значення у 1 особи, це 11%(від загальної кількості меланхоліків); показник агресії в нормі у 5 осіб, це 56% (від загальної кількості меланхоліків); та показник агресивності вищий за нормальне значення у 3 осіб, це 33% (від загальної кількості меланхоліків).

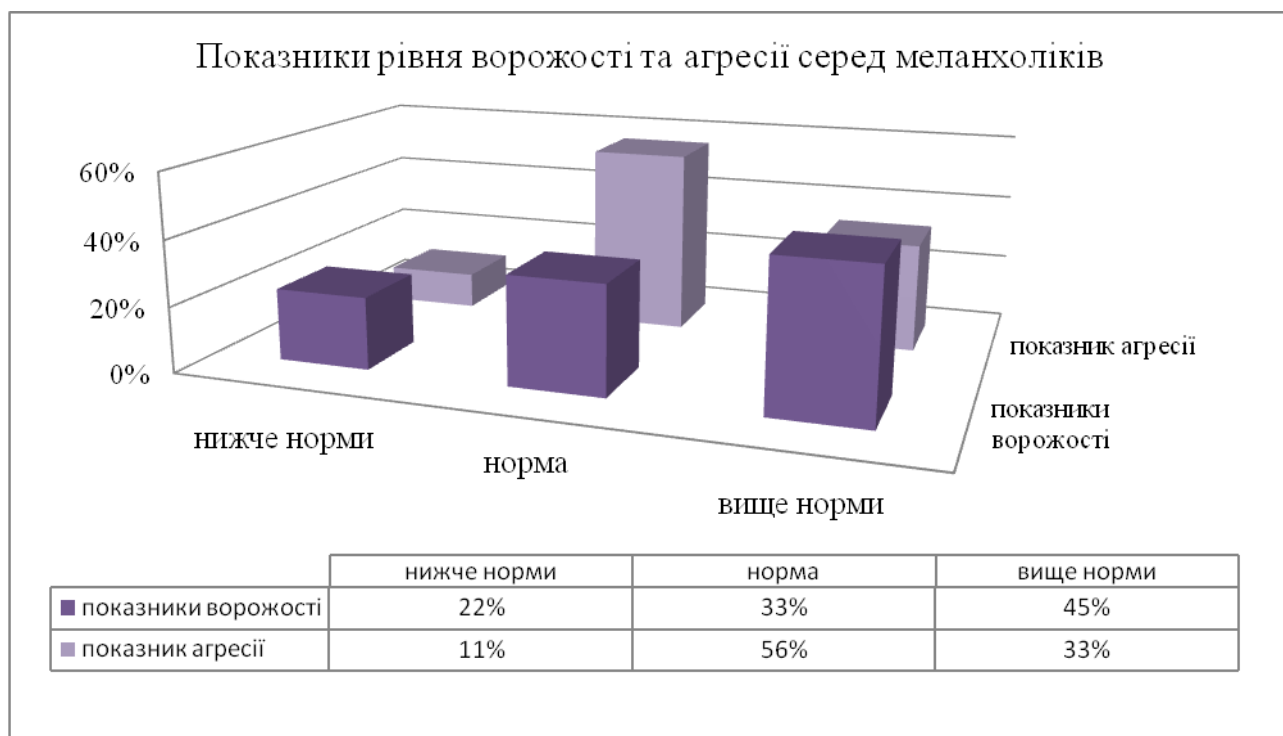


Рисунок 3.46 – Показники рівня ворожості та агресії серед холериків.

На рисунку 3.46 ми бачимо що, практично у однакової кількості меланхоліків показники ворожості та агресії в нормі та вище норми, незначна кількість учасників показала рівень нижче норми по показникам ворожості та агресивності.

Для отримання більш детальної інформації розглянемо вплив типів темпераменту на показники ворожості, та порівняємо результати.

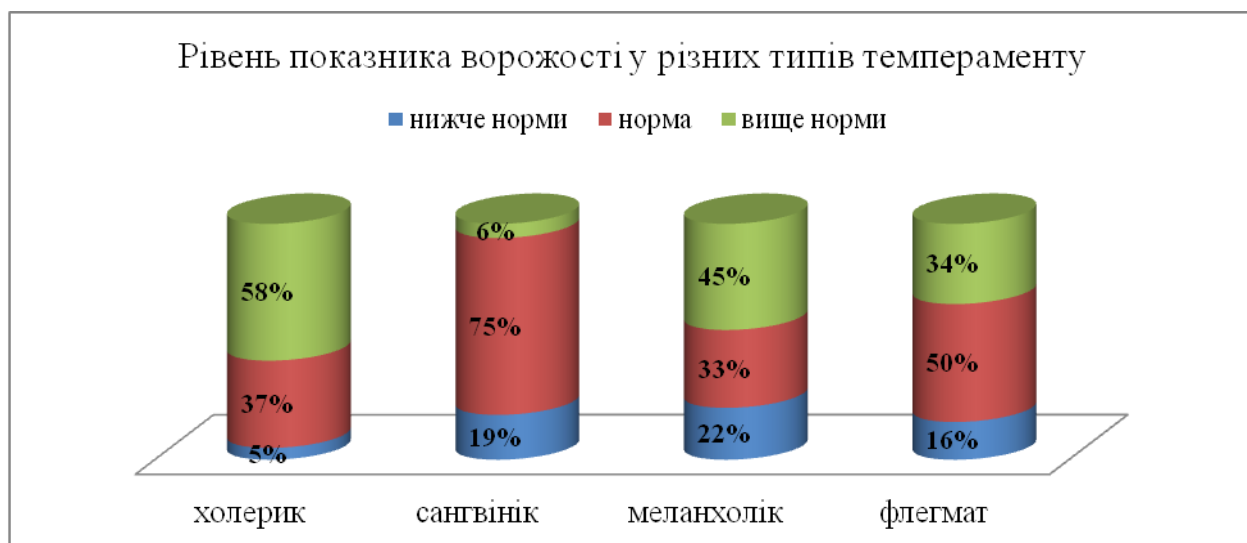


Рисунок 3.47 – Рівень показника ворожості в залежності від типу темпераменту.

Таким чином, ми можемо сказати що, загалом у емоційно стабільних рівень ворожості знаходиться в нормі, а у емоційно нестабільних навпаки, рівень ворожості підвищений.

Також ми можемо порівняти показники агресивності в залежності від типів темпераменту.

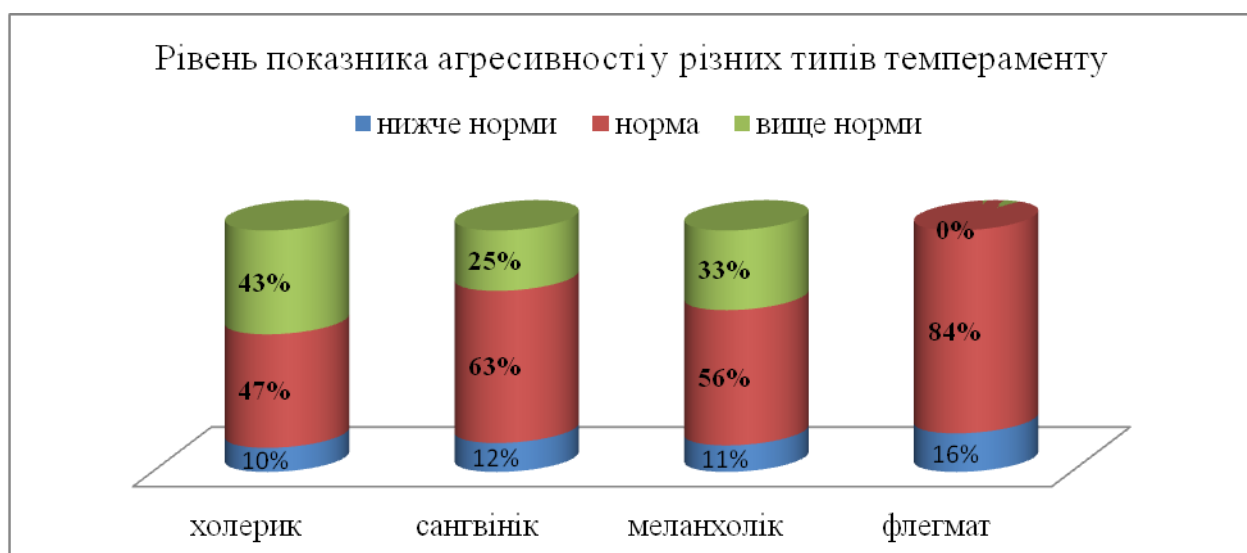


Рисунок 3.48 – Рівень показника агресії в залежності від типу темпераменту.

Таким чином, ми бачимо що, у емоційно стабільних учасників дослідження загалом показники агресії знаходяться в нормі, а у емоційно нестабільних у

більшості в нормі, але у великій кількості учасників в групі, цей показник знаходиться вище нормального значення.

Таким чином, аналізуючи результати даної методики за емоційною стабільністю – нестабільністю, ми побачили що, у емоційно нестабільних показники ворожості та агресії збільшені, у емоційно стабільних навпаки знаходяться в нормальному стані.

3.4. Кореляційний аналіз результатів дослідження.

Для виявлення статистичних зв'язків використовувався кореляційний аналіз. Коефіцієнт кореляції показує відразу два параметри статистичного зв'язку – її напрям і щільність (силу). При цьому, якщо він виявляється позитивним, то говорять про позитивну кореляцію між двома змінними, а якщо негативним – то, відповідно про негативну. Абсолютне значення коефіцієнта кореляції показує щільність або ступінь виразності такого зв'язку. При коефіцієнті кореляції рівному нулю признається відсутність зв'язку, але навіть тоді, коли він виявляється більше нуля, ще не слід робити висновок про наявність кореляційного зв'язку. Про зв'язок між двома змінними можна говорити лише в тому випадку, якщо значення коефіцієнта кореляції виявляється вище критичного для відповідного числа спостережень, якщо йдеться про позитивний зв'язок, і нижче за критичний, якщо – про негативну. Необхідно підкреслити, що коефіцієнт кореляції призначений лише для вимірювання лінійних зв'язків між змінними.

В даній роботі використався найвідоміший і часто вживаний метод кореляційного аналізу – аналіз за К.Пірсоном. Для підтвердження істинності виявлених зв'язків ми будували так звані діаграми розсіювання, які є стандартною графічною формою представлення результатів кореляційного аналізу. Діаграма розсіювання є стандартною графічною формою для унаочнення результатів кореляційного аналізу. Вона використовується для підтвердження його істинності. Кожна крапка на подібній діаграмі – це один або декілька досліджуваних; координати крапок задаються результатами досліджуваного за відповідними методиками (або окремими шкалами методик).

За розташуванням крапок ми можемо візуально визначити щільність (силу) виявленого зв'язку, його направленість, а також істинність (або ложність).

Ми використовували кореляційний аналіз для виявлення зв'язків між показниками стилю поведінки в конфліктній ситуації (методика Томаса) та показниками агресії (Методика Басса - Даркі), а також екстраверсією та нейротизмом (Методика Айзенка).

Таблиця 3.6.

Результати кореляційного аналізу зв'язку між показниками поведінки у конфлікті та показниками агресії

	Суперництво	Прийняття	Компроміс	Уникання	Співпраця	Самооцінка конфліктності
Фізична агресія	0,65	-0,21	-0,46	-0,41	0,18	0,20
Непряма агресія	-0,29	-0,02	0,09	0,44	-0,35	0,10
Роздратованість	0,03	0,26	-0,14	-0,33	0,18	0,10
Негативізм	0,31	-0,04	-0,30	0,14	-0,40	0,19
Образа	0,15	0,24	-0,18	-0,15	-0,10	0,15
Підозрілість	0,17	0,02	-0,36	0,03	0,02	0,39
Вербальна агресія	0,59	-0,31	-0,47	-0,21	0,11	0,23
Відчуття провини	-0,20	0,03	0,01	0,38	-0,24	0,19
Індекс ворожості	0,18	0,16	-0,28	-0,09	-0,06	0,24
Індекс агресивності	0,53	-0,13	-0,35	-0,29	0,22	0,25

Примітка. Заливкою в таблиці виділені статистично достовірні зв'язки (значимі коефіцієнти кореляції).

Із таблиці ми бачимо, що в результаті проведеного кореляційного аналізу, нами виявлено ряд статистично достовірних (значимих) зв'язків між

показниками стилю поведінки в конфліктній ситуації та показниками агресії. Серед виявлених зв'язків є як позитивні, так і негативні. Спробуємо унаочнити найбільш цікаві та важливі для нас, та проінтерпретувати їх.

Структура зв'язку між вираженістю фізичної агресії та схильністю до стилю поведінки - суперництва наведено в наступній діаграмі:

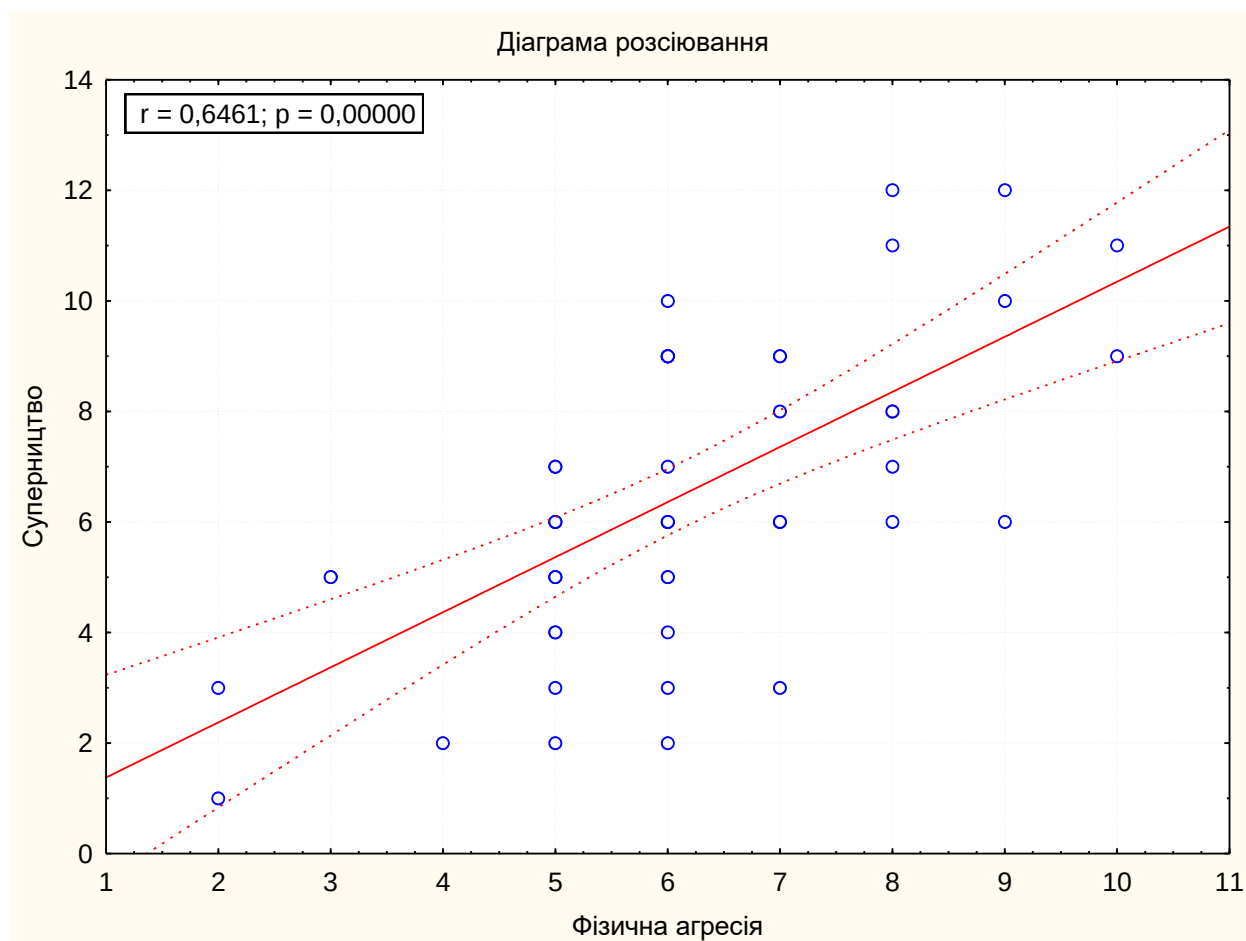


Рисунок 3.50 - Структура зв'язку між показниками фізичної агресії та стилем поведінки в конфліктній ситуації – суперництво.

Примітка. Тут і на інших діаграмах. Кожна крапка на подібній діаграмі – це один або декілька досліджуваних; координати крапок задаються результатами досліджуваного за відповідними методиками (або окремими шкалами методик).

Із діаграми ми бачимо, що чим вищі у наших досліджуваних показники фізичної агресії тим більш вони схильні до такого типу поведінки у конфліктній ситуації як суперництво. Тобто між цими показниками нами виявлено позитивний зв'язок. Цей зв'язок, на нашу думку, можна пояснити наступним чином, людина, що використовує стиль конкуренції, досить активна і вважає за

краще йти до вирішення конфлікту своїм власним шляхом. Вона не дуже зацікавлена у співпраці з іншими людьми, зате здатна на вольові рішення. Згідно опису динаміки процесу Томасом та Кілменом, людина, що використовує стиль конкуренції, намагається в першу чергу задовольнити власні інтереси на шкоду інтересам інших, змушуючи інших людей приймати його рішення проблеми. Для досягнення мети використовуються свої вольові якості, і якщо воля досить сильна, то це вдається, якщо для досягнення цілі необхідно застосувати фізичну агресію, то це не визиває перешкод.

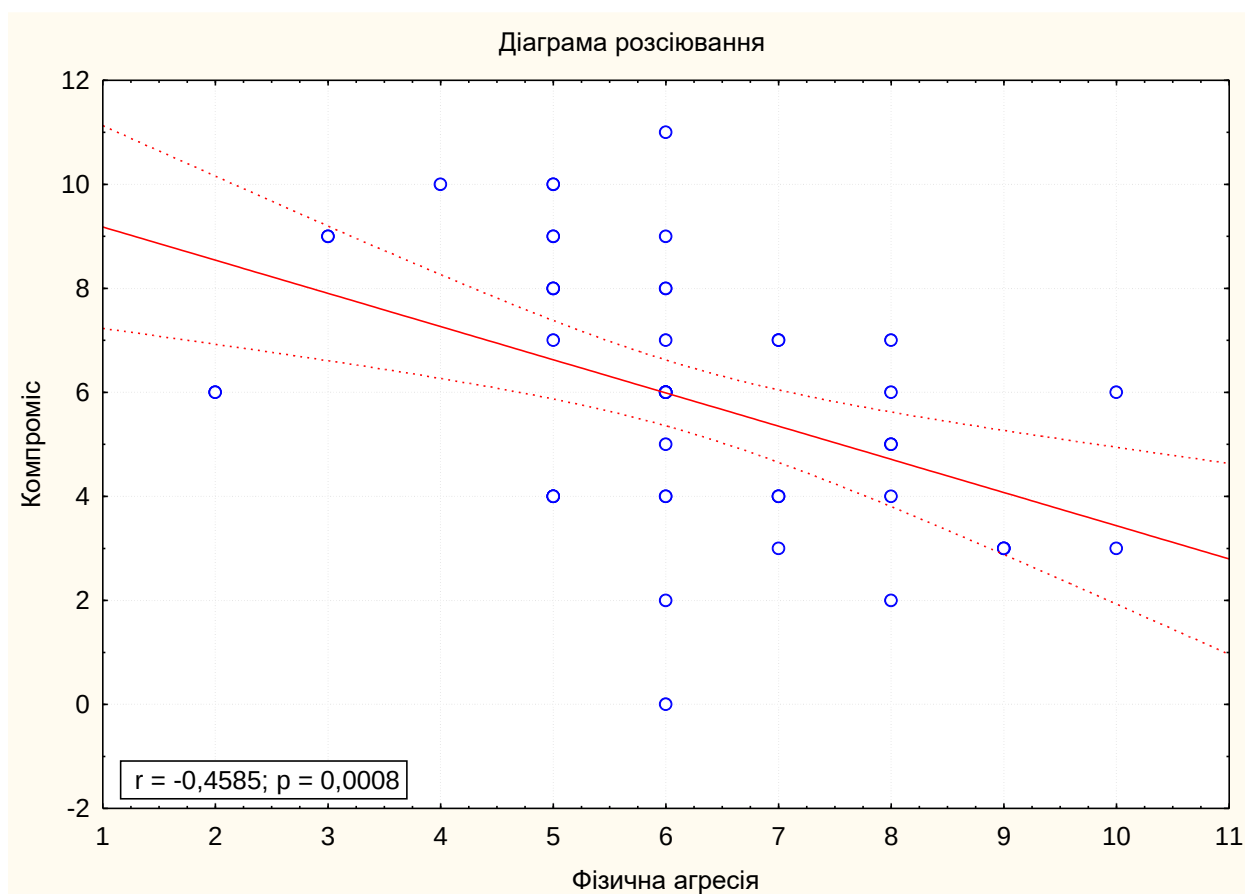


Рисунок 3.51 – Структура зв'язку між показниками фізичної агресії та стилем поведінки в конфліктній ситуації – компроміс.

Із діаграми ми бачимо, що чим вище у наших досліджуваних показники фізичної агресії, тим менш вони схильні до такого типу поведінки у конфлікті як компроміс. Тобто, між цими показниками нами виявлено негативний зв'язок. При застосуванні стилю компромісу, конфліктна ситуація розглядається як щось дане і можливий пошук способу вплинути на неї або змінити її, поступаючись

або обмінюючись поступками, саме тому для такого стилю поведінки зовсім не властива фізична агресія.

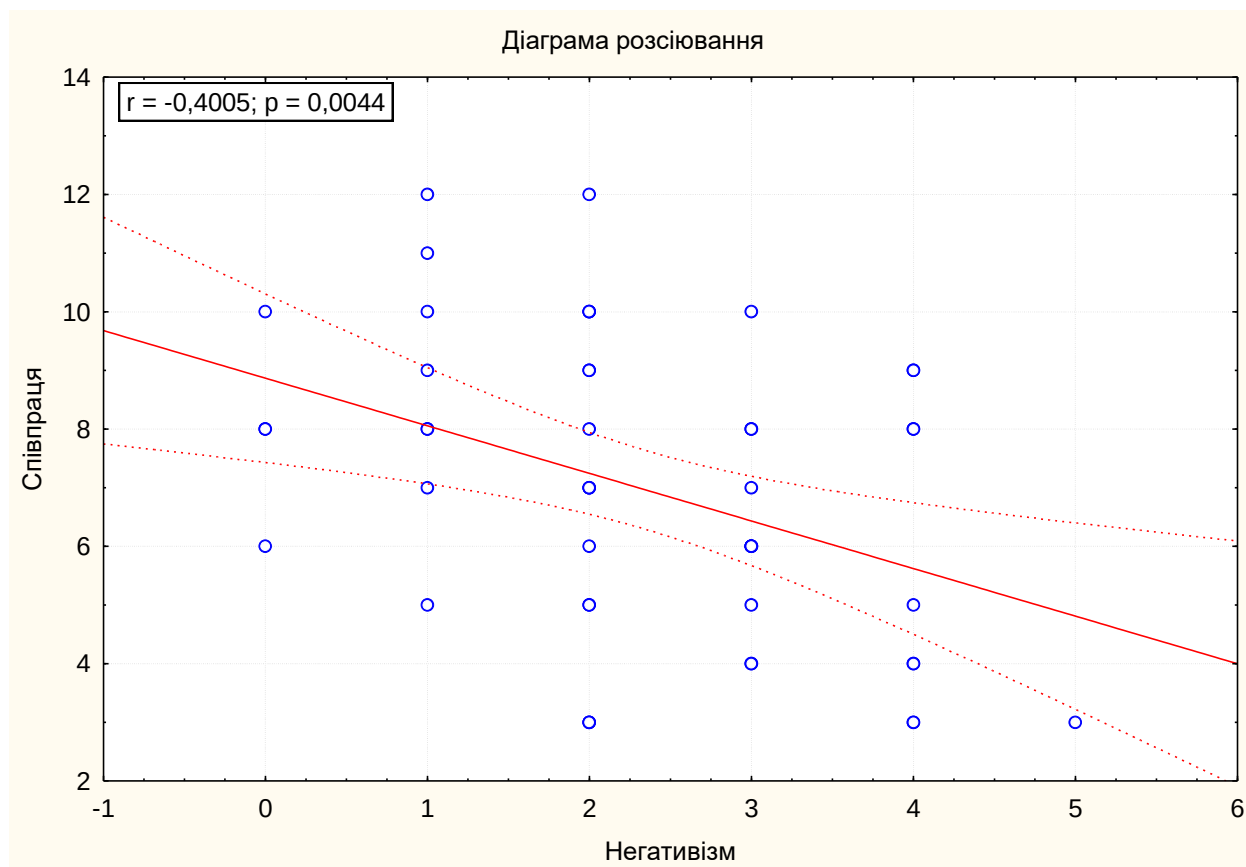


Рисунок 3.52 – Структура зв'язку між показниками негативізму та стилем поведінки в конфліктній ситуації – співпраця.

Із діаграми ми бачимо, що чим вищі у наших досліджуваних показники негативізму тим менше вони схильні до такого типу поведінки у конфліктній ситуації як співробітництво. Співробітництво є дружнім підходом до вирішення завдання визначення та задоволення інтересів обох сторін. Однак це потребує певних зусиль. Обидві сторони повинні виділити на це деякий час, вони повинні вміти пояснити свої бажання, виразити свої потреби, вислухати один одного і потім виробити альтернативні варіанти розв'язання проблеми, але така поведінка не властива прояву негативізму, саме тому за цими показниками, ми отримали негативні результати.

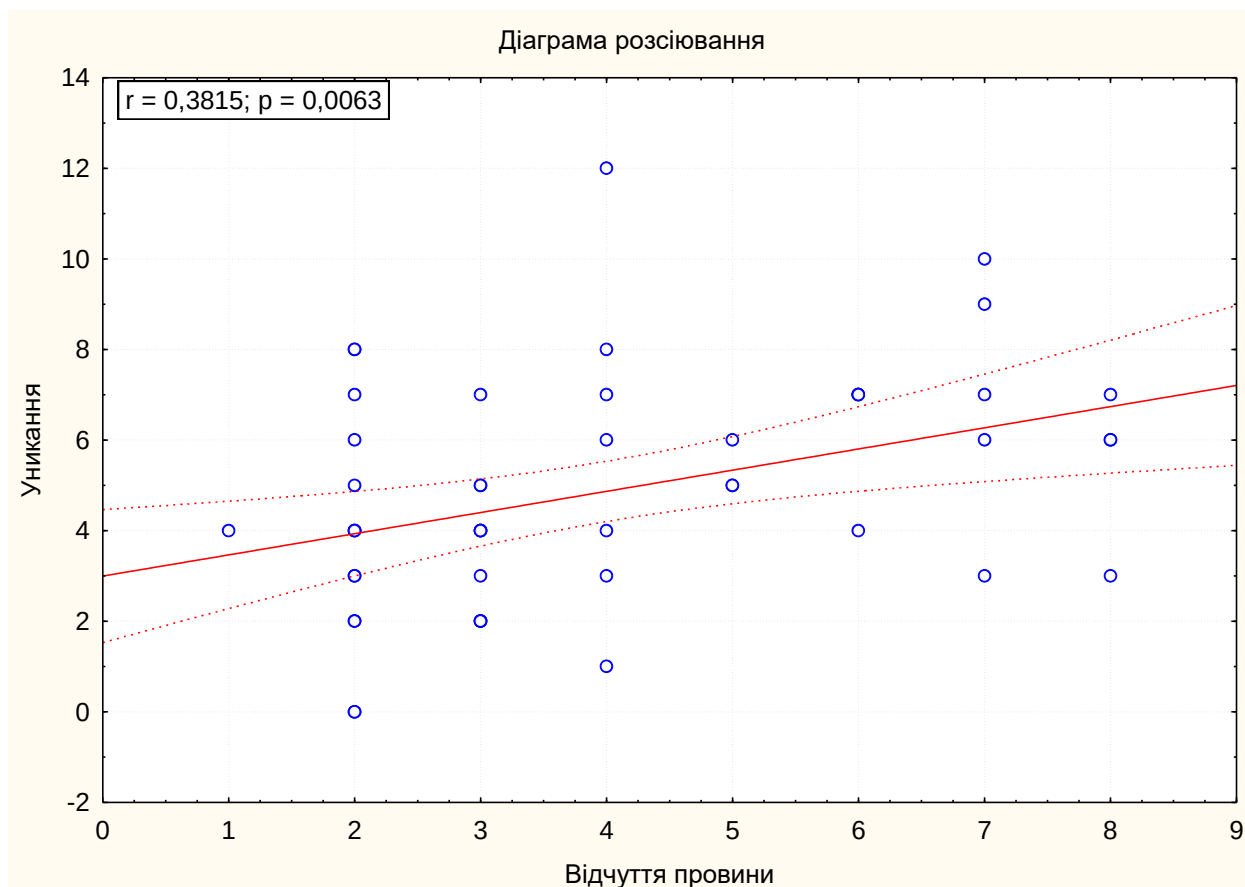


Рисунок 3.53 – Структура зв'язку між показниками відчуття провини та стилем поведінки у конфліктних ситуаціях - уникання.

Розглянувши даний графік, ми можемо зазначити що, така форма поведінки, як уникання, вибирається тоді, коли індивід не хоче відстоювати свої права, співробітничати для вироблення рішення, утримується від вислову своєї позиції, ухиляється від суперечки. Цей стиль припускає тенденцію відходу від відповідальності за рішення. Така поведінка можливо, якщо результат конфлікту для індивіда не особливо важливий, або, якщо ситуація дуже складна і вирішення конфлікту зажадає багато сил у його учасників, або у індивіда не вистачає влади для рішення конфлікту у свою користь.

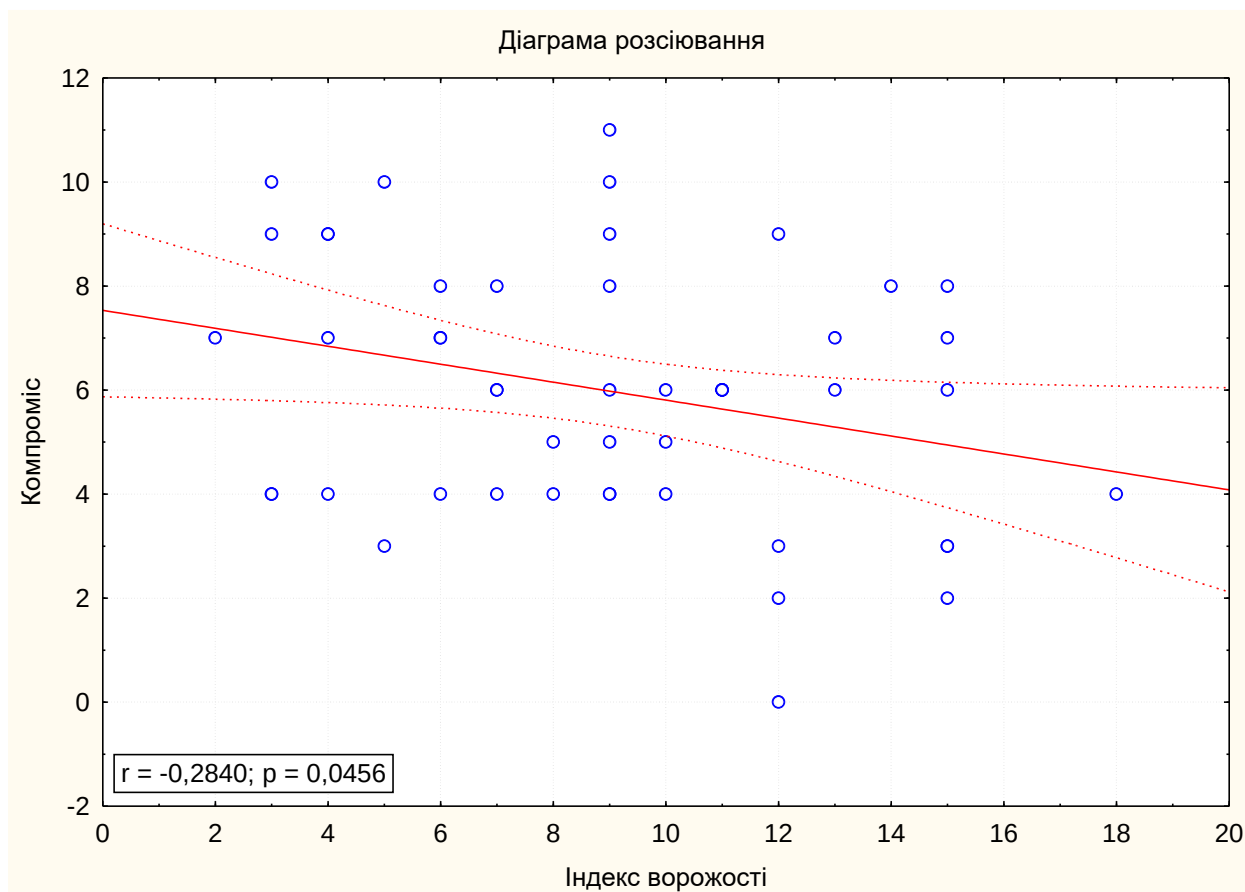


Рисунок 3.54 – Структура зв'язку між показниками індексу ворожості та стилем поведінки у конфліктних ситуаціях – компроміс.

Із діаграми ми бачимо, що чим вище у наших досліджуваних показники індексу ворожості, тим менш вони схильні до такого типу поведінки у конфлікті як компроміс. Тобто, між цими показниками нами виявлено негативний зв'язок.

Таким чином, розглядаючи рисунки 3.54 та 3.55, ми бачимо що, чим більше показники у учасників дослідження за індексами ворожості та агресивності, тим більш вони схильні до таких стилів поведінки у конфліктних ситуаціях, як суперництво, та менш схильні до таких стилів поведінки у конфліктних ситуаціях, як компроміс та уникання.

Із рисунка 3.55 ми бачимо, що чим вищі у наших досліджуваних показники індексу агресивності тим більш вони схильні до такого типу поведінки у конфліктній ситуації як суперництво. Тобто між цими показниками нами виявлено позитивний зв'язок.

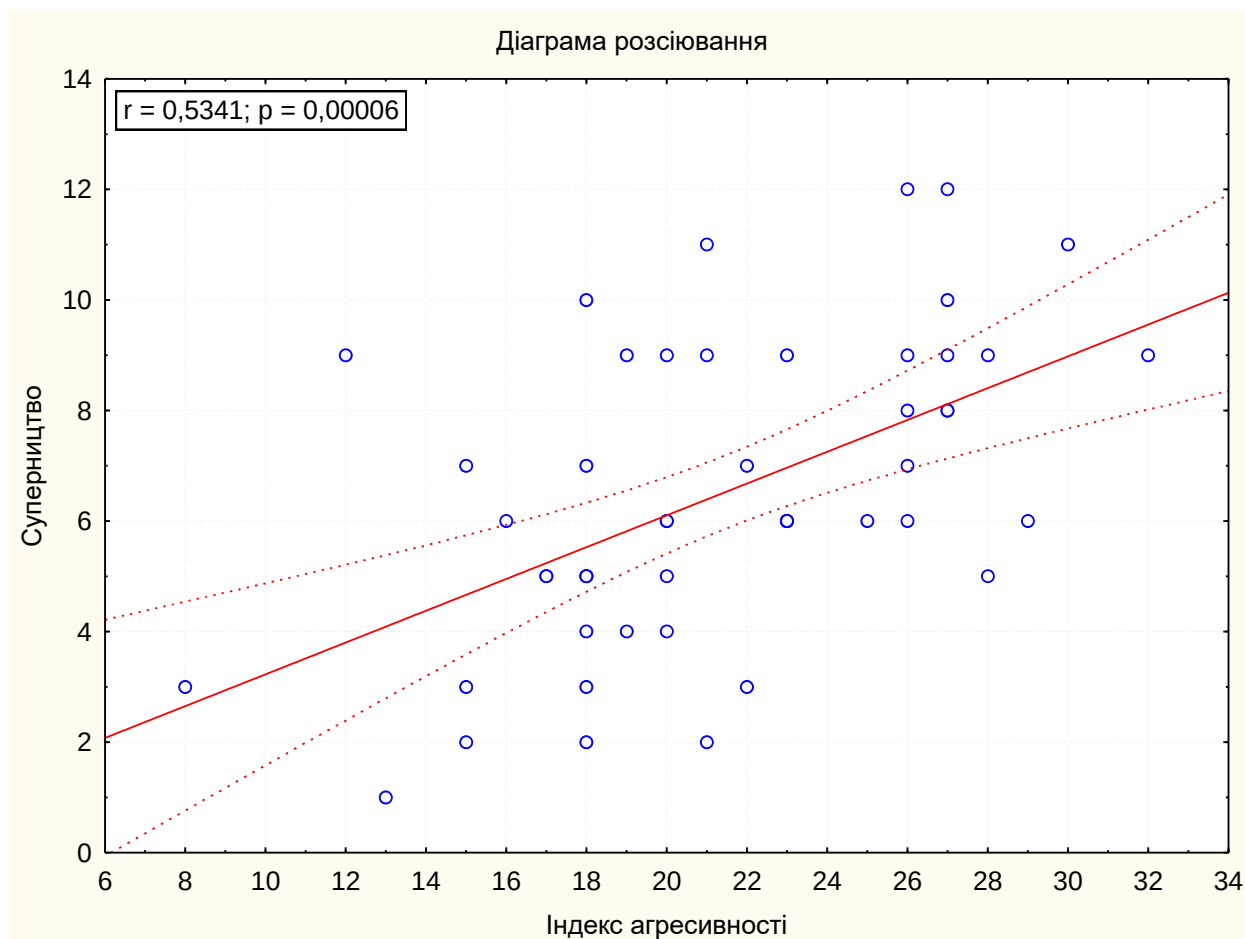


Рисунок 3.55 – Структура зв'язку між показниками індексу агресивності та стилем поведінки у конфліктних ситуаціях – суперництво.

Таблиця 3.7.

Результати кореляційного аналізу зв'язку між показниками стилю поведінки в конфліктних ситуаціях та показниками екстраверсії та нейротизму.

	Екстраверсія	Нейротизм
Суперництво	0,43	0,10
Пристосування	-0,40	0,06
Компроміс	-0,18	0,04
Уникання	-0,30	-0,04
Співпраця	0,25	-0,17
Самооцінка конфліктності	0,19	0,37

Примітка. Заливкою в таблиці виділені статистично достовірні зв'язки (значимі коефіцієнти кореляції).

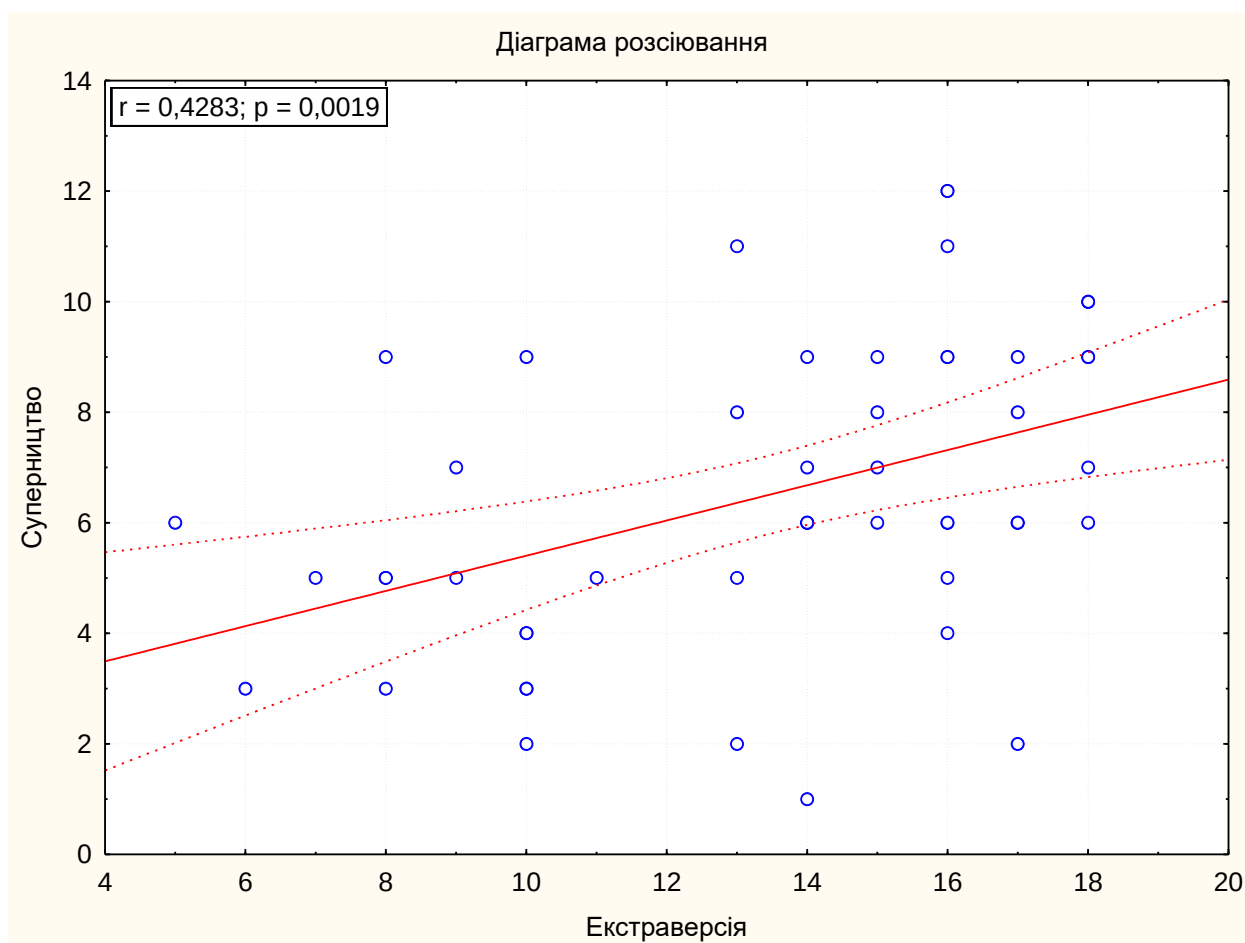


Рисунок 3.56 – Структура зв'язку між показниками екстраверсії та стилем поведінки у конфліктних ситуаціях – суперництво.

Із рисунка 3.56 ми бачимо, що чим вищі у наших досліджуваних показники екстраверсії тим більш вони схильні до такого типу поведінки у конфліктній ситуації як суперництво, тобто між цими показниками нами виявлено позитивний зв'язок; і менше схильні до такого типу поведінки в конфліктній ситуації, як пристосування та уникання (такі висновки ми зробили на основі результатів кореляційного аналізу з таблиці 3.7).

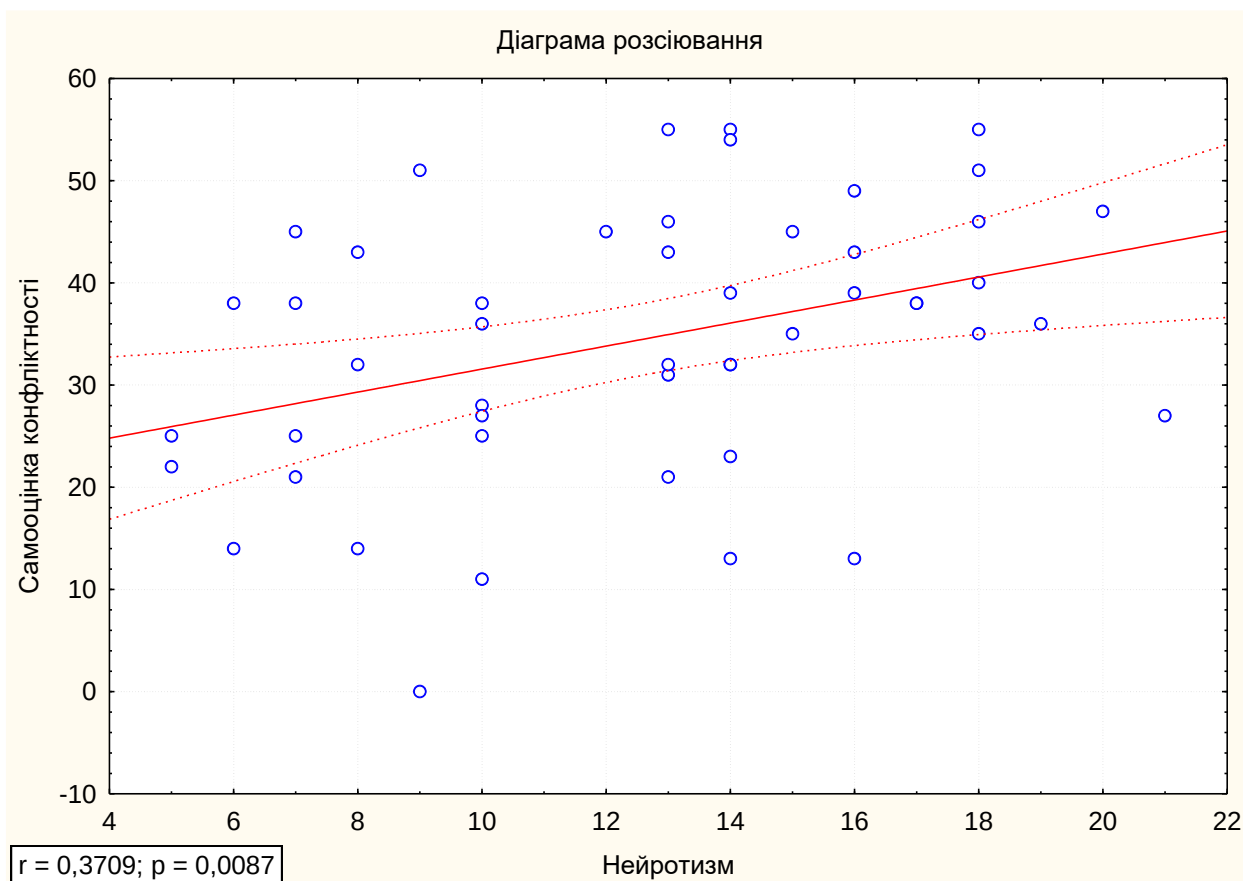


Рисунок 3.57 – Структура зв'язку між показниками нейротизму та показником самооцінки конфліктності.

Із діаграми ми бачимо, що чим вище у наших досліджуваних показники нейротизму, тим більше вони оцінюють прояв своєї конфліктності. Тобто, між цими показниками нами виявлено позитивний зв'язок.

Таблиця 3.8.

Результати кореляційного аналізу зв'язку між показниками стилю поведінки в конфліктних ситуаціях та показниками самооцінки конфліктності.

Типи поведінки у конфліктній ситуації по Томасу.	Самооцінка конфліктності
Суперництво	0,51
Пристосування	0,02
Компроміс	-0,29

Уникання	-0,33
Співпраця	0,02

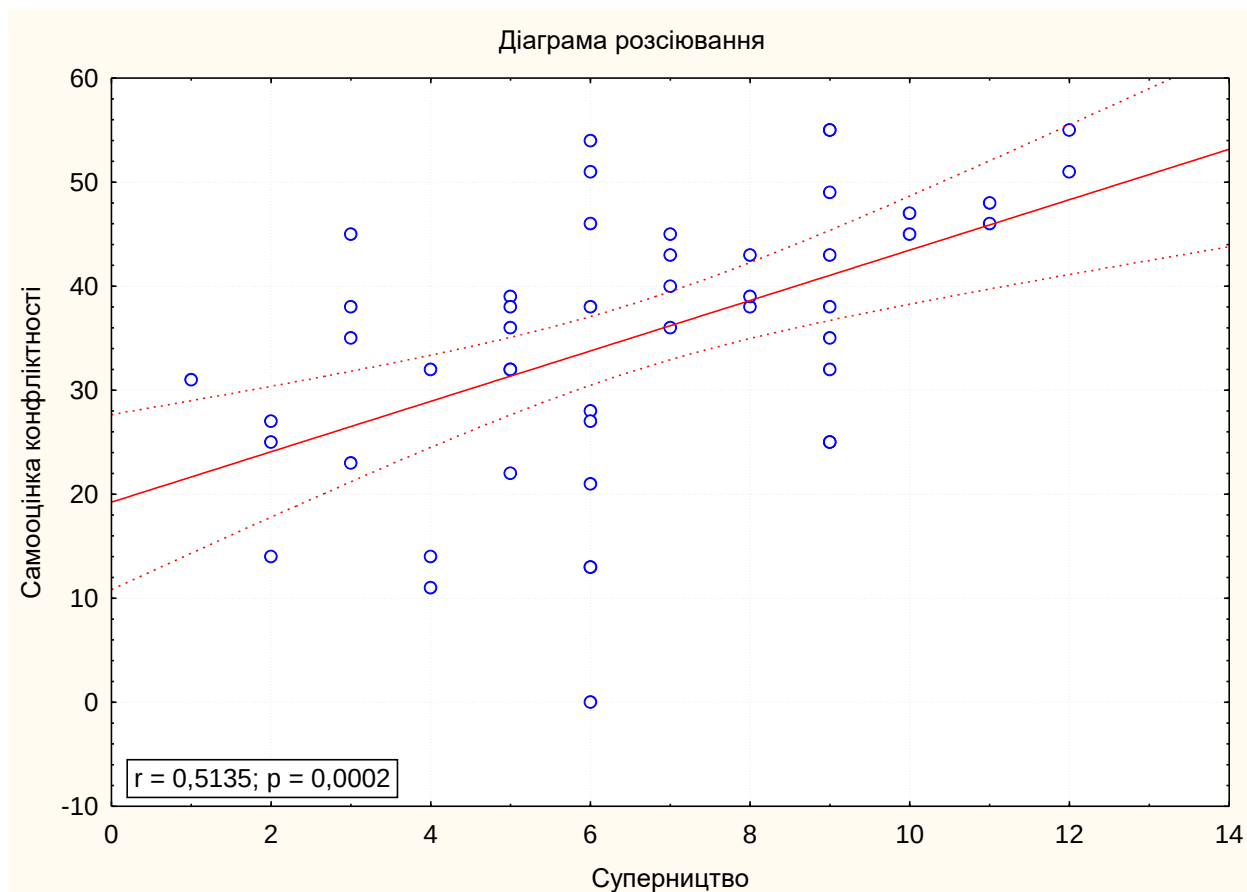


Рисунок 3.58 – Структура зв'язку між показником самооцінки конфліктності та стилем поведінки в конфліктній ситуації – суперництво.

Із діаграми ми бачимо, що чим вище у наших досліджуваних показники самооцінки конфліктності, тим більше вони схильні до такого стилю поведінки в конфліктній ситуації, як суперництво. Тобто, між цими показниками нами виявлено позитивний зв'язок. Та із наступного рисунку 3.59 ми бачимо що, чим більші показники самооцінки конфліктності у учасників дослідження, тим менше вони схильні до такого стилю поведінки у конфліктній ситуації, як компроміс.

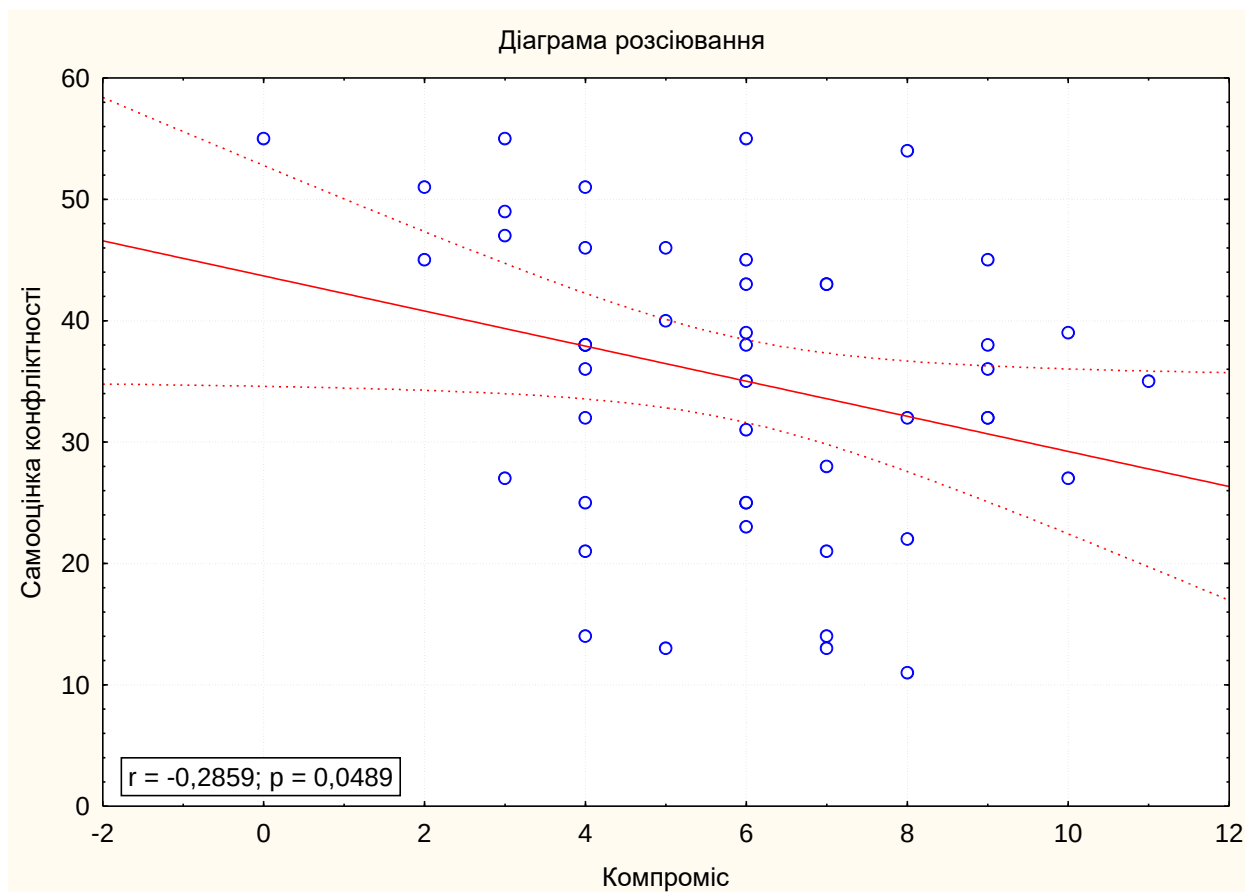


Рисунок 3.59 – Структура зв'язку між показником самооцінки конфліктності та стилем поведінки в конфліктній ситуації – компроміс.

Всі перерахунки і побудова діаграм проводилась у програмі STATISTICA 8.0.

Висновки III розділу.

Після аналізу використаних методик ми можемо стверджувати що, дійсно існує залежність поведінки в конфліктній ситуації з індивідуально типологічними рисами особливості. Такий висновок ми можемо зробити, опираючись на отримані результати.

Таким чином, завдяки першій використаній методиці Г. Айзенка «Виявлення типу темпераменту ми з'ясували яка кількість учасників дослідження виявились екстравертами та інтровертами, та яка кількість учасників дослідження відносяться до емоційно стабільних та емоційно нестабільних. Ці знання допомогли при аналізі інших методик дослідження, та

при з'ясуванні впливу індивідуально – типологічних особливостей на поведінку особистості в конфлікті.

Результати за наступними використаними методиками показали що: у екстравертів рівень групової згуртованості набагато вищий, ніж у інтровертів; у емоційно стабільних схильність до конфлікту менша, ніж у емоційно нестабільних; рівень ворожості та агресії у емоційно нестабільних вищий за нормальний показник, тоді як, у емоційно стабільних він загалом у нормі; також ми побачили що, у екстравертів переважає стиль поведінки - суперництво та співробітництво у конфліктних ситуаціях, а у інтровертів – стиль пристосування, компроміс та уникання.

Також ми розглянули, як на отримані результати за запропонованими методиками вплинули гендерні особливості учасників. Таким чином, ми можемо зазначити що: учасники чоловічої статі показали більші результати по рівню групової згуртованості, ніж учасники жіночої статі; учасники чоловічої статі більш схильні до конфліктної поведінки (при чому усвідомленої конфліктної поведінки), ніж учасники жіночої статі; учасники чоловічої статі більш схильні до ворожості та агресії, ніж учасники жіночої статі; у учасників жіночої статі переважає стиль поведінки в конфліктних ситуаціях – компроміс та співробітництво, а серед учасників чоловічої статі переважає стиль – змагання та співробітництва.

Був досліджений факт впливу на поведінку у конфліктних ситуаціях серед студентів, які навчаються у різних навчальних закладах. Тобто були порівняні результати студентів ДФКЕІ та результати студентів ВМУРоЛ «Україна». Таким чином ми побачили: групова згуртованість серед студентів ВМУРоЛ «Україна» вища ніж серед студентів ДФКЕІ; студенти ДФКЕІ більш схильні до конфліктної поведінки, ніж студенти ВМУРоЛ «Україна»; показники ворожості та агресії серед студентів ВМУРоЛ «Україна» вищі, ніж серед студентів ДФКЕІ; загалом студенти ДФКЕІ в конфліктній ситуації обирають стилі поведінки – співробітництво та компроміс, а студенти ВМУРоЛ «Україна» - співробітництво.

Також в даному дослідженні був застосований кореляційний аналіз для виявлення зв'язків між показниками стилю поведінки в конфліктній ситуації та показниками агресії, самооцінкою конфліктності а також екстраверсією та нейротизмом. Результати кореляційного аналізу показали що, чим вищі показники за рівнями фізичної та вербальної агресії, нейротизму та індексів ворожості та агресивності, тим вище вірогідність того, що у цієї особи буде присутній стиль поведінки в конфліктній ситуації – суперництво. Також чим вищі показники за рівнями фізичної та вербальної агресії, нейротизму, підозрілості, індексів ворожості та агресивності, тим вище вірогідність того, що у такої особи не буде присутній стиль поведінки у конфліктній ситуації – компроміс. З кореляційного аналізу ми бачимо, чим більші у учасників дослідження показники по непрямій агресії та негативізму, тим менше вірогідність наявності стилю поведінки у конфлікті – співробітництво.

Також кореляційний аналіз було застосовано до показників екстраверсії та нейротизму. Тут ми отримали такі результати: чим більше показник екстраверсії, тим більше вірогідність того, що у цієї особи буде домінувати стиль поведінки в конфліктній ситуації – суперництво та співпраця, та тим менше вірогідність наявності стилів – пристосування, компроміс та уникання. Чим більші показники нейротизму, тим більше у цієї особи самооцінка конфліктної поведінки. Більше показник нейротизму не показав значимих зв'язків, з цього можна зробити висновки, що нейротизм не дає значимого впливу на стилі поведінки в конфліктній ситуації.

Таким чином, аналізуючи результати отримані за використаними методиками, ми зазначаємо що, серед студентського середовища, вплив на поведінку в конфліктній ситуації мають такі фактори: гендерні особливості, соціальний статус, статус вищого навчального закладу та індивідуально типологічні особливості особистості.

РОЗДІЛ IV. ПРОГРАМА КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ У СТУДЕНСЬКИХ ГРУПАХ

4.1. Заняття для проведення корекції конфліктної поведінки у студентському середовищі

Заняття 1. «Якими ми бачимо себе?»

1. «Мій девіз у житті...»

Студенти формують та записують свій головний життєвий принцип, «девіз життя», який характеризує їхні життєві установки, позиції. Будь який процес самосвідомості починається з розгляду питання «На чому я стою?».

2. Етюд «Подорож у дитинство» (метафорична релаксація)

Настроювання. Сядьте зручно. Зніміть затиски з усіх частин тіла легкими рухами. Зробіть кілька спокійних вдихів під фразу «Мені чу-до-во», настройте дихання на цей ритм. Заплющить очі, уявіть собі великий екран, на якому будуть послідовно з'являтися різні картини. Ось перед вами дерево великим планом, яке поступово віддаляється..., ось хмари, що повільно плывуть, і теж зникають..., здається ваш погляд на чомусь затримується..., дайте волю вашій уяві...

Кожний подумки не раз повертався у своє дитинство. А дитинство та казка нерозлучні, як нерозлучні річка і береги, квітка і земля та ніч і місяць. Кожний любив слухати казки, і ви можете знову і знову згадати, як ви всім серцем співчували та спостерігали за головними героями. Та кожний любив не раз перегортати сторінки книги, вкотре розглядаючи малюнки з казковими героями. А ви можете переглянути іншу книгу – книгу вашого життя, і знайдіть в ній найцікавіші сторінки. Похваліть себе за кожну удачу, за кожний успіх. Ви доклали зусиль, виявили здібності, у вас щось вийшло – і це чудово! Вам подобається цей стан і це добре... На цих сторінках ви бачите себе щасливою людиною, яка легко долає всі труднощі і незмінно досягає успіху. Іноді вам трапляються сторінки, де ви бачите свої колишні невдачі та поразки, де ви когось образили, чи образили вас, де вас роздирає гнів, почуття провини та образи. Ви можете вирвати ці аркуші зі своєї книги, зробивши з них паперові літачки, та

пустивши їх за вітром, помахавши їм рукою, та попрощатись з ними назавжди. Малюк, який вчиться ходити, багато разів падає, набиває собі гулі, але знову йде. Не можна навчитися ходити, не падаючи. Не можна навчитися жити без труднощів. Скажіть спасибі усім своїм вчителям – життєвим проблемам та труднощам, за можливість порівняти та зрозуміти стан злету і падіння, неприємності і радощі, гіркоту поразки і радість перемоги. Подякуйте усім тим, хто колись вас образив, знехтував, відмовив – вам було боляче, проте ви навчались і піднялись духовно, на одну, а може на кілька сходинок. А тепер погортайте свою книгу знову вперед і поверніться у сьогоднішній день, у цю годину, у цю кімнату.

Зробіть глибокий вдих та енергійний видих під фразу: «Я бадьорий!».

3. Бесіда «Хто я такий?»

Мета: сформувати розуміння, того що наш «образ Я» впливає на нашу поведінку.

План бесіди:

- А) джерела свого образу;
- Б) три різновиди свого «Я» образу;
- В) дисципліна, як інструмент для розв'язання своїх проблем;
- Г) подолання перепон та труднощів.

Заняття 2. «Як ми бачимо один одного?»

1. Роль настанови в оцінюванні особистості (бесіда).

Мета: сформувати розуміння того, що все почуте, побачене, пережите нами накопичується в неусвідомленій сфері психіки.

План бесіди:

А) які установні стосунки ви знаєте? (добре – погано; прикмети; симпатії – антипатії; типи спілкування та поведінки.

Б) конфлікт між принципами свідомості та неусвідомленими настановами.

2. Вправа «Упевнені, невпевнені та грубі відповіді» (можна в колі, або по трое).

Інструкція: «Зараз ми вам запропонуємо ситуації, а ви повинні відповісти так, як відповіла б груба, підла людина (агресивний підхід); невпевнена пасивна людина (пасивний підхід); упевнена людина (дипломатичний підхід)».

Приклад ситуації:

- Поставили незаслужено двійку;
- Батьки не дозволяють вам...;
- Людина, яку ви осуджаєте попросила допомогти...;
- Ви просите батьків дозволити вам...

На обмірковування кожної ситуації дається 3 – 4 хвилини. Наприкінці коротке обговорювання та визначення поведінки за типом «захисту» і за дипломатичним типом. На завершення відмітити найкращу роль за трьома варіантами виходу.

3. «Футболка з написом» (по троє).

Ведучий говорить про те, що будь – яка людина подає себе іншою. Розділіться по троє та обміняйтеся з партнерами по спілкуванню написами які б ви наклеїли на їхні футболки. Надпис повинен свідчити щось про людину: ваша думка про неї, ставлення, розуміння і т.д. Надписи мають бути конкретними. Виконавши завдання кожен учасник зачитує надписи, які йому дали інші. Якщо хтось не згоден, проводиться коротке обговорення.

4. Етюд «Відображення у озері» (метафора агресії у відповідь на уявну образу «А мені здавалося...»).

Настроювання. Жила-була дівчинка, у якої було цуценя на прізвисько Веселка, так його звали за дивовижно барвисте забарвлення. Неможливо було знайти чарівнішої істоти. Усі в родині його дуже любили, незважаючи на те, що воно було великим пустуном і мало ще багато чого навчитися. А поки що цуценя з апетитом гризло домашні капці, теплу ковдру та постійно скидало щось на підлогу. Та якось дівчинка взяла його с собою на озеро. Цуценя вибігло на старий рипучий міст і раптом... почало гарчати і гавкати. Дівчинка зрозуміла, що воно злякалось свого відображення у воді, і простягнула до нього руки, але цуценя вирішило що його хочуть скинути в річку, і вкусило дівчинку за палець; вона

образи́лась, вдари́ла його́ череви́ком, та побі́гла жалі́тися татові́. Розгні́ваний ба́тько узя́в пасо́к та рі́шуче пі́шов до Веселки́. Цу́ценя, яке й так відчу́вало себе обра́женим, дуже здивува́лося, побачи́вши тата з пасо́ком: «Ну чо́му мене ра́птом всі́ перестали́ люби́ти?» - подумало́ воно́, але ви́рішило не да́ти себе́ обра́зити і́ як ті́льки тато на́близився, вку́сило його́ за но́гу. Від несподі́ванки тато так сту́сонув но́гою, що цу́ценя стрі́мго́лов відлеті́ло на мі́ст, де ле́дь не прова́лилося в ді́рку але́, зачепи́вшись, пові́сло між мо́стом та о́зером. У тихі́й глади́ні о́зера воно́ побачи́ло неща́сну і́стоту, в очах яко́ї засти́г жах. «Ну чо́го ти, дурне́ньке?» - почу́ло воно́ ласка́вий го́лос тата. «Ви́ходить я щось не так зро́зумі́в та поми́лився», - розгубле́но думало́ цу́ценя, і з раді́сним вереско́м кину́лося облизува́ти тих, кого́ люби́ло.

Обговорення.

Заняття 3. «Конфлікт»

1. «Людина, що не подобається».

Я зосереджуюсь на людині, яка мене дратує, і хочу дізнатися чому? Я перераховую її позитивні та негативні сторони; порівнюю ці відповіді, і шукаю в чому наша схожість, а в чому відмінність. У чому початок того дратування? Де воно зароджується? Яким чином знаходить вихід? Що я хочу змінити у своєму сприйманні?

2. Техніка роботи з роздратуванням.

Без умі́ння дивити́сь у гли́бину яви́щ, без само́пізна́ння, без умі́ння на́правляти по́гляд у вну́трішній сві́т свої́х реакці́й – неможли́во керува́ти свої́ми емо́ціями, неможли́вий духо́вний розви́ток. Як можна́ розпра́витися з воро́гом, якщо́ не знати́меш його́? Тому́ техні́ка робо́ти з роздратува́нням мі́стить у собі́ пошу́ки пі́знання́ його́ корені́в, і скла́дається з чо́тирьох ча́стин:

1. фікса́ція на роздратува́нні; 2. дослі́дження роздратува́ння; 3. Відпу́скання причи́н; 4. змі́на «збро́ї».

3. Гра «Порада»

Уявіть собі, що ви звернулись до мудреця за порадою: «Як мені допомогти упоратись зі злістю, гнівом, ненавистю та мстивістю?». Яку пораду вам дасть мудрець?

4. Етюд «Занедбаний сад» (метафорична релаксація)

Настроювання. Сядьте зручно, зніміть затиски, закрийте очі, і спокійно дихайте у ритмі фрази: «Мені чу-до-во». Уявіть великий білий екран. Поставте перед екраном фільтр вашого улюбленого кольору і тепер весь екран, такого ж кольору, як ви любите. Поступово він віддаляється від вас, і стає все меншим і меншим, і ось взагалі розчиняється...

А ви розслаблені і спокійні, готові вирушити у велику подорож до стародавнього, таємничого та покинутого замку. Ви бачите високу кам'яну стіну, у якій є невеликі дверцята. Відкрийте їх і загляньте. Ви бачите чудову природу: шовкові трави, прекрасні квіти, незвичайні дерева, які своїми м'якими голосами запрошують вас зайти, і ви заходите. Рослини так розрослися, що не видно навіть стежки, тому вам все хочеться довести до ладу. Ви починаєте полоти бур'ян, підрізати гілки, поливати квіти... Через деякий час оглядаєте те, що зробили, і порівнюєте з тою частиною саду, якої ще не торкалися. Ви задоволені своїм результатом. Ви чуєте слова подяки, і з задоволенням відмічаєте, що се потребує догляду, турботи і уваги. І навіть сама по собі чудова природа, потребує турботливих рук, та любові. Ви з задоволенням оглядаєте ще раз цю красу, і повертаєтесь до кімнати впевнені: «Все в цьому світі створено для краси, і ви також!».

Заняття 4. «Уміння володіти собою»

1. Вправа «Контраст».

Ця вправа корисна, якщо треба швидко зняти роздратування, знизити агресивність, мобілізуватись у ситуації розгубленості.

Інструкція: сядьте зручно, стисніть праву руку в кулак (з максимальним зусиллям). Тримайте міцно стиснутою близько 12 секунд. Розслабтеся та з закритими очима прислухайтеся до відчуття знятої напруги (це може бути тепло,

жар, тягар, пульсування та т.і.). Те ж повторюйте лівою рукою, а потім двома руками одночасно. (Руки повинні тремтіти від напруги. Пауза 10 секунд).

2. Бесіда «Про психологічний захист»

Мета: вчити молодих людей співвідносити особливості поведінки з певними механізмами психологічного захисту.

План бесіди:

1. Поняття «Психологічний захист»;
2. Цілі психологічного захисту;
3. Адаптивна та дезадаптивна роль захисних механізмів у поведінці людини у різноманітних ситуаціях.

3. Бесіда «Магія слова»

Мета: систематизувати та узагальнити знання про залежність поведінки людини від звичних форм мовлення.

План бесіди:

1. Мова – як програма розвитку внутрішнього світу людини.
2. Вплив негативної інформації та деяких граматичних форм на нашу поведінку щодо посилення психологічних проблем.
3. Принципи «магії слова»: чарівні слова, зосередження на позитивному.

Висновки по 1V розділу

Проблема конфлікту міжособистісного або групового завжди актуальна. Адже з конфліктом стикається кожна людина, будучи істотою соціальною. У підсумку, можна зазначити що для вирішення конфлікту з найменшими негативними наслідками необхідно знати психічні характеристики особистості; необхідно вміти аналізувати конфлікт. Також потрібно пам'ятати про процедури врегулювання конфліктів і прийоми педагогічного впливу для вирішення конфліктної ситуації.

Для отримання кращого результату учасникам дослідження необхідно донести розуміння причин виникнення конфліктів і успішне використання механізмів управління ними.

Для того, щоб конфліктна ситуація була успішно подолана, вона повинна бути піддана психологічному аналізу. Його основною метою є створення достатньої інформаційної основи для прийняття психологічно обґрунтованого рішення в умовах виниклої ситуації.

В ході створення корекційної програми було визначено сутність поняття конфлікту, його структура, функцій; вивчені можливі конфліктні ситуації в малій групі і їх причини; розглянуто та визначено шляхи вирішення конфліктів в студентському середовищі. Також проведена діагностика ступеня реагування в конфліктній ситуації в студентському колективі.

Конфлікт як соціально-психологічний феномен є закономірною і невід'ємною характеристикою соціальних відносин. Ні колектив, ні особистість не може розвиватися безконфліктно, наявність конфліктів є показник нормального розвитку. Конфлікти виникають у будь-якій площині людських взаєминах, і система вищої освіти не є винятком.

Для профілактики конфліктів в студентській групі нами була складена програма, спрямована на розуміння студентами психологічної сутності і специфіки конфлікту; розуміння студентами свого власного «Я» та розуміння навколишнього середовища; усвідомлення негативних емоцій, викликаних конфліктами, їх опрацювання та усвідомлення; зниження ворожості, агресивності; розвиток емпатії, толерантності, вироблення оптимальної стратегії конструктивної поведінки в конфлікті.

В якості основи при розробці програми профілактики нами був використаний груповий психологічний тренінг. Груповий психологічний тренінг є методом навмисних змін людини, спрямованих на його особистісний і професійний розвиток через придбання, аналіз і переоцінку ним власного життєвого досвіду в процесі групової взаємодії.

Таким чином, поставлена мета досягнута шляхом вирішення завдань.

ВИСНОВКИ

У даній роботі було розглянуто проблему конфлікту в дослідженнях вітчизняних та зарубіжних психологів, базові категорії, поняття та еволюцію та типологію конфлікту та стратегії поведінки у конфліктній ситуації, також нами було розглянуто та проаналізовано характеристику студентської групи, як різновиду малої групи. В ході проведеної роботи були проаналізовані літературні джерела з проблемам вивчення особистісних детермінант конфліктної поведінки та стилів поведінки в конфлікті. У відповідності з цим допускається виробити кілька висновків:

Конфлікти виникають практично у всіх сферах людського життя. Вони можуть бути прихованими або явними, але в основі їх постійно лежить недолік згоди. Головну значимість у виникненні конфліктів відіграють конфліктогени - слова, дії (або бездіяльності), що сприяють виникненню та розвитку конфлікту, тобто - призводять до конфлікту безпосередньо.

Конфлікт - це складне, але необхідне соціальне явище. Кожен конфлікт по-своєму унікальний, неповторний за причин виникнення, форм взаємодії двох або більше сторін, результату і наслідків. У всякого конфлікту є якась стандартна схема розвитку. Ефективне рішення проблеми, що призвела до конфліктної ситуації, що вимагає від кожного суб'єкта ясного уявлення про загальну природу і специфіку даного типу конфлікту, певного стилю поведінки, вибір якого залежить від особистісних особливостей, в тому числі і особливостей темпераменту.

Під темпераментом слід розуміти індивідуально своєрідні властивості психіки, що визначають динаміку психічної діяльності людини. Конкретні прояви типів темпераменту різноманітні. Вони помітні в діяльності людини, в зовнішній манері поведінки. Темперамент укладає в собі цілий комплекс особливостей особистості, у тому числі і поведінкових, які

проявляються при соціальній взаємодії, і особливо яскраво в конфліктних ситуаціях.

У процесі конфліктної взаємодії його учасники отримують реальність висловлювати різні думки, розкривати більше альтернатив при ухваленні рішення, і власне в цьому полягає головний діючий сенс конфлікту. Існує кілька типів конфліктів, кожен з яких володіє своїми особливостями: внутрішньоособистісний, міжособистісний, конфлікт між особистістю і групою і міжгруповий конфлікт.

Існує п'ять основних стилів розв'язання конфлікту, в основі яких лежить система, що називається методом Томаса - Кілмена. За основу тут береться ступінь орієнтації учасників ситуації на свої власні інтереси і інтереси партнера, при цьому виділяється п'ять основних тактик або стилів поведінки. Це: уникнення, поступка, протистояння, компроміс, співробітництво. Це лише підкреслює важливість уміння керувати конфліктними ситуаціями.

У даній роботі ми вивчили поняття малої групи, проаналізували особливості її розвитку, а так само розглянули особливості розвитку студентської групи. Було виявлено, що знання рівня розвитку студентської групи допоможе успішно реалізувати цілі і завдання, поставлені навчальною діяльністю. На кожному рівні розвитку, студентська група володіє певними психологічними особливостями, які, безсумнівно, впливають на успішність спільної діяльності групи, взаємини в ній.

Висновки ми робили, спираючись на отримані результати методик, зрівняння результатів та на виявлені між ними статистичні зв'язки. Для досягнення поставленої мети було проведено емпіричне дослідження та отримано результати, які підтвердили гіпотезу про те, що з індивідуально типологічними особливостями взаємопов'язані деякі особливості особистості, такі, наприклад, стилі поведінки в конфліктній ситуації, рівень ворожості та агресивності та рівень групової згуртованості.

Таким чином, ми виконали поставлені завдання і перевірили висунуту гіпотезу, яка підтвердилася.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аймедов К. В., Сердюк Н. М. Застосування інноваційних технологій навчання у системі вищої освіти: наук. журнал / «Молодий вчений». 2015. № 2 (17). С. 8-10.
2. Акмеологічний підхід до визначення сутності педагогічної обдарованості // Акмеологія – наука ХХІ століття: матеріали ІІІ міжнар. наук.-практ. конф. / за ред. В. О. Огнев'юка. Київ: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2011. С. 17-22.
3. Алексюк А. М. Педагогіка вищої освіти України: історія, теорія. Підручник. Київ: Либідь, 1998. 560 с.
4. Безпалько О. В., Савич Ж. В. Спілкуємось та діємо: навч.-метод. посіб. Київ: Навч. книга, 2002. 112 с.
5. Берестова А. Інноваційні технології та методи навчання у професійній освіті. URL: <http://nadoest.com/innovacijni-tehnologiyi-ta-metodinavchannya-u-profesijnij-osv>. (дата звернення 13.05.2016)
6. Бистрова Ю. В. Інноваційні методи навчання у вищій школі України // Право та інноваційне суспільство. 2015. №1 (4). С. 27-33.
7. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи/за заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: Видво К.І.С., 2004. С. 47–53.
8. Боднар А. Я. Формування конфліктологічних компетентностей у студентів ВНЗ в процесі фахової підготовки. URL: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/12916/Bodnar_Formuvannia_konfliktolohichnoi_kompetentnosti_studentiv_VNZ_u_fakhovii_pidhotovtsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
9. Боришевський М. Й. Особистість у вимірах самосвідомості: монографія. Суми: Видавничий будинок «Еллада», 2012. 608 с.
10. Борщ Ж. Андрогогічний підхід до підготовки майбутнього вчителя. URL: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/1212/1/Borshch.pdf>. (дата звернення 11.04.2012).

11. Браніцька Т. Р. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічної сфери в Росії // Теорія і практика управління соціальними системами. 2013. №4. С. 24-30.
12. Бреус Ю. В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах: автореф. дисертації ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2015. 20 с.
13. Василенко О. В. Організація самостійної роботи студентів заочної форми навчання вищих навчальних закладів юридичного профілю: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Київ: Наук. світ, 2008. 22 с.
14. Віднічук М. А., Гавлітіна Т. М. Погляд на шляхи вирішення проблеми компетентнісного підходу в освіті // Компетентнісно орієнтована освіта: досвід, проблеми, перспективи: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 листоп. 2008 р./за ред. О. В. Сухомлинської Донецьк: Каштан, 2008. Т. 4. С. 112-114.
15. Власенко О. М. Практичне застосування системного підходу в моделювання науково-дослідної роботи студентів // Професійна педагогічна освіта: системні дослідження: монографія/за ред. О. А. Дубаченюк. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2015. С.268-278.
16. Власова О. І., Ващенко І.В., Данилюк І.В., Щербина В.Л. Досвід міждисциплінарного дослідження розвитку цілісної особистості в контексті соціальних змін / Психологія і особистість. № 2 (10) Ч. 1. П.: Полтавський національний педагогічний університет імені В.Г. Короленка, 2016. С. 116-127.
17. Волченко Л. П. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи. URL: http://dspace.snu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/1626/1/%D0%A1%D1%82_Volchenko_09_2017.pdf.
18. Вошколуп Г. Ю. Технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів в процесі вивчення гуманітарних дисциплін. URL: http://ps.stateuniversity.ks.ua/file/issue_75/part_3/8.pdf.
19. Габа І. М. Вплив освітнього середовища ВНЗ на професійний розвиток особистості // Проблеми загальної та педагогічної психології: збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України/за ред. С.Д. Максименка. К., 2011. Т. XIII. Ч. 6. С. 74-82.

20. Галиця І., Галиця О. Інтелектуально-конкурентні ігри як креативний механізм активізації педагогічного, наукового та інноваційного процесів // Вища школа. 2011. № 1. С. 104-107.
21. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. К.: КиєвоМогилянська академія, 2010. 222 с.
22. Горбатюк О. Критерії визначення рівня педагогічної майстерності умовах переходу на стандарти компетентісної освіти // Педагогічна освіта: Теорія і практика: зб. наук. пр. Кам'янець-Подільський, 2016. Вип. 21. С. 45-49.
23. Горбенко О. Наукові підходи щодо сутності феномена «компетентність» // Педагогічна освіта: Теорія і практика : зб. наук. пр. Кам'янець-Подільський, 2016. Вип. 21. С. 50-54.
24. Гриньова В. М. Формування педагогічної культури майбутнього вчителя. (теоретичний та методичний аспекти): автореф. дис. на здоб. наук. ступ. д-ра пед. наук: 13.00.04 - теорія і методика професійної освіти; Ін-т педагогіки і психології професійної освіти НАПН України. К., 2001. 45 с.
25. Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава: ПОІППО. 2005. 64 с.
26. Дзяна О. С. Роль конфліктологічної компетентності у структурі конфліктологічної культури // Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: українські традиції та європейська практика: збірник наукових праць І Всеукраїнського науково-методичного семінару. Хмельницький: Поліграфіст-2, 2011. 234 с.
27. Докучаєва В. В. Теоретико-методологічні засади проектування інноваційних педагогічних систем: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01. Луганськ, 2007. 27 с.
28. Єрмоменко О. А. Конфліктологічні компетенції в системі «педагогстудент» // «Проблеми інженерно-педагогічної освіти». Харків, 2017, № 54-55. С. 65-71.
29. Зайцева К. І. Рівні сформованості конфліктологічної компетенції майбутніх учителів у розв'язанні конфліктів засобами акмеологічного тренінгу і методика їх діагностики // Вісник: Наука і практика. URL: конференция.com.ua/pages/view/790.

30. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. 2014. Вип. 49. С. 42-51.
31. Інновації у вищій освіті: проблеми, досвід, перспективи: монографія / за ред. П. Ю. Сауха. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2011. 443 с.
32. Інноваційні педагогічні технології: теорія та практика використання у вищій школі: монографія // за заг. ред. В. П. Коцура; укладач О. І. Шапран. Переяслав-Хмельницький: С. В. Карпук. 2008. С. 17–22.
33. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» у вчителів: гендерні аспекти. К.: Міленіум, 2003. 40 с.
34. Карамушка Л. М., Терещенко К. В. Соціальна напруженість на рівні взаємодії освітнього персоналу та організації: зв'язок з типами організаційної культури / Організаційна психологія. Економічна психологія. Т. 1. № 12. Київ: Ін-т психології АПН України, 2018. С. 57-68.
35. Китайська О. А. Професійна мобільність майбутнього вчителя іноземних мов як підґрунтя його конкурентоспроможності // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 16: зб. наукових праць / ред. кол. О. Г. Мороз, Н. В. Гузій (відповідальний редактор) та ін. Вип. 2 (12). К.: НПУ, 2004. С. 28–31.
36. Климентьєва О. С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців // Педагогіка та психологія: зб. наук. пр.; Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2015. Вип. 51. С. 269-276.
37. Ковальчук В. А. Системний підхід у дослідженні проблеми підготовки майбутніх учителів до роботи в умовах варіативності освітньо-виховних систем // Професійна педагогічна освіта: системні дослідження: монографія / за ред. О. А. Дубаченюк. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. С. 279-296.
38. Козич І. В. Виховання толерантності – основа формування конфліктологічної компетентності майбутнього викладача вищої школи // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія Педагогіка і психологія: зб. статей. Вип. 8. Ч. 1. Ялта: РВВ КГУ, 2005. С. 179–185.
39. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: дис. на здобуття ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.05. Запоріжжя, 2008. 254 с.

40. Козич І. В. Модель формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури // Вісник Запорізького університету. Серія Педагогічні науки. 2008. №1. С.110-118.
41. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності майбутнього викладача вищої школи // Вісник Запорізького національного університету. Серія Педагогічні науки: зб. наук. статей / гол. ред. Л. І. Міщик. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2005. С. 49–55.
42. Колесник Н. Є. Культурологічний підхід у підготовці майбутніх учителів початкової школи до формування предметноперетворювальної компетентності учнів: наукове електронне періодичне видання. 2014. Вип. 5. С. 106-111.
43. Компетентнісний підхід до підготовки педагогів у зарубіжних країнах: теорія та практика: монографія / уклад.: Н. М. Авшенюк, Т. М. Десятов, Л. М. Дяченко, Н. О. Постригач, Л. П. Пуховська, О. В. Сулима. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2014. 280 с. 177
44. Компетентнісний підхід у професійній підготовці майбутніх психологів: монографія / під наук. ред. Лозової О. М. Вінниця: Віндрук, 2014. 184 с.
45. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики: монографія / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: «К.І.С.», 2004. 112 с.
46. Компетентнісно зорієнтована освіта: якісні виміри / В. О. Огнев'юк [та ін.]. Київ: Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2015. 367 с.
47. Конфлікти – це норма життя. Тренінг для педагогів. URL: http://osvitamvk.if.ua/content&content_id=1259.
48. Копняк Н. І., Красильник Т. В. Застосування інноваційних технологій в навчальному процесі // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми // Зб.наук.пр. Київ-Вінниця: ДОВ «Вінниця», 2000. С. 379-380.
49. Костюшко Ю. О. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту: автореф. дис... канд. пед.: 13.00.04 / Житомирський держ. ун-т ім. Івана Франка. Житомир, 2005. 20 с.
50. Котлова Л. О. Конфліктологічна компетентність в системі безперервної освіти // Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній навчальний заклад – доуніверситетська підготовка – вищий навчальний заклад: зб. наук. праць матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції, 27 квітня

2017 р., м. Київ, Національний авіаційний університет / наук. ред. Н. П. Муранова. К.: НАУ, 2018. С. 130-133

51. Котлова Л. О. Конфліктологічна компетентність у професійному становленні особистості // Професійне становлення особистості: проблеми і перспективи: тези доп. IX між нар. наук.-прак. конференції (Хмельницький, 9-10 листопада 2017 р.) / ред. кол.: Н. Г. Ничкало, М. Є. Скиба, В. О. Радкевич. Хмельницький: ХНУ, 2017. С. 116-117.

52. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів // Практична психологія освіти XXI ст.: проблеми та перспективи: матеріали Всеукраїнської науковопрактичної конференції (Умань, 20-21 травня 2014 р.); МОН України, Уманський ДПУ імені Павла Тичини. Умань: ВПЦ «Візаві», 2014. С. 180–184.

53. Кушнірук Т. Д. Подолання конфліктності серед педагогів. Соціально-педагогічний аспект // Практична психологія та соціальна робота. № 9. 1998. С. 38-43.

54. Лазарева В. В. Психолого-педагогічні засади формування готовності до вирішення конфліктних ситуацій майбутніми дільничними інспекторами міліції // Педагогічний альманах: зб. наук. праць. Херсон: РПО, 2011. Вип. 12. Ч. 2. С.123–126. 179

55. Локшина О. І. «Компетентнісна» ідея в освіті зарубіжжя: успіхи та проблеми реалізації // Компетентнісний підхід в освіті: теоретичні засади і практика реалізації: матеріали методол. семінару 3 квіт. 2014 р., м. Київ: [у 2 ч.]. Ч.1 / Нац. акад. пед. наук України; [редкол.: В. Г. Кремень (голова), В. І. Луговий (заст. голови), О. І. Ляшенко (заст. голови) та ін.]. К.: Ін-т обдарованої дитини НАПН України, 2014. С. 51-60.

56. Лук'янчук Н. Класифікація видів тренінгу // Навчання і виховання обдарованої дитини. 2013. Вип.1. С. 272-279. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nivoo> 2013.

57. Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу: автореф. дис... канд. пед. н.: 13.00.04 / Харківський національний університет імені Г. С. Сковороди. Харків, 2006. 24 с.

58. Марчук Л. М. Соціально-психологічні особливості формування асертивної поведінки у професійному становленні майбутніх психологів: дис... канд. психол. наук. 19.00.05. Київ, 2016. 225 с.

59. Міляєва В. Р., Лебідь Н. К., Бреус Ю. В. Розвиток потенціалу особистості в умовах сучасного освітнього середовища // Вісник Одеського національного університету. Одеса, 2013. Т. 18, Вип. 3: Психологія. С. 117 – 126.
60. Міляєва В. Р., Лебідь Н. К., Бреус Ю. В. Теоретичний аналіз поняття «потенціал особистості» // Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / За ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2013. Вип. 20. С. 405 – 415.
61. Москаленко В. В. Соціальна психологія: підручник. 2-ге вид. виправ. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 688 с.
62. Мухіна Л. М. Конфліктологічна компетентність як чинник розвитку професійної компетентності викладача // Формування компетенцій майбутнього фахівця як умова його професійної успішності та особистісного розвитку: матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції [«Наука. Студенство. Сучасність.», (Миколаїв, 21-22 травня 2015 року) / Миколаївський державний університет імені В. О. Сухомлинського. Миколаїв: МДУ імені В. О. Сухомлинського, 2015. С. 417- 419.
63. Мухіна Л. М. Механізми й засоби формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки. Вип. 1.Том 2. 2017. С. 92-97.
64. Мухіна Л. М. Проблема емоційного вигорання співробітників кримінально-виконавчої системи // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського: збірник наукових праць. Серія «Психологічні науки» / за наук. ред. С. Д. Максименка, Н. О. Євдокимової. Миколаїв: МДУ імені В. О. Сухомлинського, 2014. С. 135-140.
65. Мухіна Л. М. Психологічні особливості конфліктологічної компетентності осіб з особливими потребами // Соціалізація особистості в умовах системних змін: теоретичні та прикладні проблеми: матеріали тринадцятої Міжнародної науково-практичної конференції, (Київ, 16 березня 2018 року) / Національна академія педагогічних наук України. Київ: НАПН України, 2018.
66. Мухіна Л. М. Роль біологічного фактору у формуванні конфліктологічної компетентності // Трансформаційні зміни особистості студентської молоді засобами професійної освіти: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю. Миколаїв: ІЛІОН, 2018. С. 153-154.

67. Мухіна Л. М. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського: збірник наукових праць. Серія «Психологічні науки» / за наук. ред. Н. О. Євдокимової. № 1 (16), травень 2016. Миколаїв: МНУ імені В. О. Сухомлинського, 2016. С. 142-146.

68. Мухіна Л. М. Теоретико-методологічні підходи до розгляду поняття конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності викладача // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Київ: Нац. акад. пед. наук України, Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка, 2015. Т. 7. Вип. 38. С. 328-339.

69. Мухіна Л. М., Степанюк Л. С. Теоретико-методологічні підходи до формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів // Інсайт: зб. наук. праць студентів, аспірантів та молодих вчених / ред. кол. І. В. Шапошникова, О. Є. Блинова та ін. Херсон: ПП Вишемирський В. С., 2017. Випуск 14. С. 164-167.

70. Мухіна Л. М. Теоретичний огляд наукових підходів до формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів // Психологічна освіта в Україні: традиції, сучасність та перспективи, 21-22 травня 2017 року: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з нагоди святкування 50-річчя від початку фахової підготовки психологів у Київському національному університеті імені 183 Тараса Шевченка та Дня психолога / за ред. І. В. Данилюка. К.: Логос, 2017. С. 182-184.

71. Наукові підходи до педагогічних досліджень: колект. монографія / за заг. ред. В. І. Лозової. Харків: Вид-во Віровець А. П. «Апостроф», 2012. 348 с.

72. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. К.: Вища школа, 2003. 126 с.

73. Овадюк О. Аналіз андрогогічних підходів неперервного навчання дорослих у системі післядипломної педагогічної освіти. URL: http://www.irbisnbnv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbnv/cgiirbisC21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&Z21ID=&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Npd_2013_1.2_32.pdf.

74. Овчарук О. В. Розвиток компетентнісного підходу: стратегічні орієнтири міжнародної спільноти // Компетентністний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: К.І.С., 2004. С. 5-15.

75. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник. Чернівці: Книги – ХХІ, 2010. 528 с.
76. Орлянський В. С. Конфліктологія: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 160 с. 184
77. Основи наукових досліджень: конспект лекцій / укладач Е. В. Колісніченко. Суми: Сумський державний університет, 2012. 83 с.
78. Перепелюк Т. Д., Ільченко І. С. Організація і методика соціальнопсихологічних тренінгів: навчальний підручник. Умань: Видавничополіграфічний центр «Візаві», 2014. 255 с.
79. Пірен М.І. Конфліктологія: підручник. Київ: МАУП, 2007. 360 с. 150.
Пов'якель Н. І. Психологічна експертиза конфліктів як напрям професійної діяльності практичного психолога // Психологія: зб. наук. пр. Вип. 1 (4). Київ: НПУ, 1999. С. 49–54.
80. Подоляк Н. М. Асертивність як необхідна умова ефективної діяльності педагога / Zbior raportow naukowych «Postkry w nauce w ostatnich latach. Nowych rozwizac». Warszawa, 2012. С. 20–25.
81. Рудзевич І. Л. Психологічні особливості педагогічних конфліктів // Проблеми загальної та педагогічної психології: збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С. Д. Т.VI. Вип.8. К., 2004. С.271-278.
82. Савенкова І. І. Теоретико-методологічні засади дослідження індивідуальнотипологічних властивостей особистості з позиції психології часу // Гендер: сучасний стан та перспективи розвитку в українському суспільстві: збірник наукових праць II Міжнародної науково-практичної конференції. Випуск 9. Херсон, 2014. С.233-236.
83. Савицька О. В. Психологічний супровід професійного навчання як умова формування психологічної готовності до професійної діяльності // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Вип. 4. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2009. С. 353-360.
- 84.Тітаренко І. І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю: дисертація ... канд. педаг. наук: 13.00.04. Київ, 2018. 350 с.

85. Томчук М. І., Томчук С. М. Психологія тривоги, страху та агресії особистості в освітньому процесі: монографія. Вінниця: ТОВ «Віндрук», 2018, 200 с.
86. Томчук М. І., Томчук С. М. Психологічні особливості професійної самореалізації жінок-педагогів // Науковий вісник Херсон. Держ. Унів., Серія: Психологічні науки. Вип.4, Т.2, 2017. С.116-122.
87. Шабанова Ю. О. Системний підхід у вищій школі: підручник для студентів магістратури зі спеціальності «Педагогіка вищої школи». Д.: НГУ, 2014. 120 с.
88. Шестоपालюк О. В. Інноваційні моделі навчання в діяльності вищих навчальних закладів // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. 2013. №3. С. 118-124.
89. Ягупов В. В., Свистун В. І. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти // Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія». Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. К.: КМ Академія, 2007 Т. 71. С. 3-8.
90. Ярослав Л. О. Конфліктологічна компетентність як предмет психологічного дослідження // Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць. 2009. № 1(25). С. 116-119.
91. Ярослав Л. О. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя // Вісник НТУ «КПІ». Серія: Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць. 2010. №1(28). С. 140-144