

**Міністерство освіти і науки України
Херсонський державний університет
Факультет психології, історії та соціології
Кафедра психології**

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

**Кваліфікаційна робота (проект)
на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»**

**Виконав: студент 4 курсу
Спеціальності
053 Психологія
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Данило ЯНОВСЬКИЙ**

**Керівник: к.психол.н., доцентка
Олена ШЕЛЕСТОВА**

**Рецизент: к. психол. н, доцентка кафедри психології,
філософії та соціально-гуманітарних
дисциплін Національного університету
кораблебудування імені адмірала Макарова
Олена ТАНАСІЙЧУК**

Херсон – Івано-Франківськ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНЕ АНАЛІЗУВАННЯ ПРОБЛЕМАТИКИ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ У СУЧАСНОМУ СВІТІ	6
1.1. Основні підходи до визначення поняття конфлікту та конфліктологічної компетентності у науково-психологічних джерелах	6
1.2. Роль конфліктологічної компетентності у закладах вищої освіти	11
Висновки до першого розділу	14
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ВНЗ	16
2.1. Методичні основи дослідження конфліктологічної компетентності серед здобувачів вищої освіти	16
2.2. Інтерпретація та аналіз отриманих результатів дослідження конфліктологічної компетентності серед студентів	17
2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку навичок конфліктологічної компетентності	22
Висновки до другого розділу	24
ВИСНОВКИ	25
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	27
ДОДАТКИ	30

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі існують численні конфлікти та суперечки на різних рівнях, включаючи особисті, міжособистісні, організаційні, міжнародні та соціальні. Здатність до розуміння, вирішення та запобігання конфліктам стає ключовою в умовах зростаючої складності суспільства.

Конфліктологічна компетентність включає в себе вміння ефективно спілкуватися, вирішувати конфлікти, вести переговори та співпрацювати з іншими. Вимоги до цих навичок зростають у бізнесі, освіті, медицині та інших сферах.

У світі все більше акцентується на мирному та конструктивному вирішенні конфліктів, особливо в контексті міжнародних відносин та дипломатії. Здобувачі вищої освіти, які мають конфліктологічну компетентність, можуть бути спеціалістами, які сприяють мирному вирішенню конфліктів у світі, що означає, що особистості, які мають високий рівень конфліктологічної компетентності, мають перевагу на сучасному ринку праці та в інших соціальних сферах. Вони здатні спілкуватися з колегами, клієнтами, партнерами та іншими зацікавленими сторонами таким чином, що сприяє побудові позитивних відносин та досягненню спільних цілей.

Наприклад, у сфері освіти конфліктологічна компетентність допомагає вчителям та студентам зберігати сприятливий навчальний середовище, розвивати спільне розуміння та вирішувати конфлікти, які можуть виникнути в навчальному процесі.

Навички управління конфліктами та розв'язання їх стають важливими компетенціями для здобувачів вищої освіти, оскільки вони можуть покращити якість навчання та сприяти розвитку особистості. Підвищення вимог до міжособистісних навичок відзначається у багатьох галузях і стає

ключовим фактором для успішної адаптації та досягнення професійних та особистих цілей.

Отже, дослідження конфліктологічної компетентності у здобувачів вищої освіти важливе, оскільки воно сприяє підготовці кваліфікованих фахівців, здатних ефективно впливати на соціальну та професійну діяльність, сприяючи миру, співпраці та покращенню взаємин в суспільстві.

Зазначені положення обумовлюють обрання нами тематики кваліфікаційної роботи: **«Конфліктологічна компетентність здобувачів вищої освіти»**.

Мета дослідження: теоретично та емпірично дослідити конфліктологічну компетентність здобувачів вищої освіти.

На основі зазначеної мети нами були виокремлені наступні **завдання дослідження:**

1. Визначити основні підходи до розуміння понять конфлікту та конфліктологічної компетентності у сучасній науковій літературі.
2. Зазначити роль конфліктологічної компетентності у закладах вищої освіти.
3. Виокремити діагностичний інструментарій та обґрунтувати його доцільність використання для емпіричного дослідження конфліктологічної компетентності серед студентів; охарактеризувати вибірку респондентів та особливості проведення опитування.
4. Інтерпретувати отримані результати; проаналізувати особливості конфліктологічної компетентності здобувачів вищої освіти.
5. Розробити практичні рекомендації для здобувачів вищої освіти щодо розвитку навичок конфліктологічної компетентності.

Об'єкт дослідження: конфліктологічна компетентність.

Предмет дослідження: механізми формування та розвитку конфліктологічної компетентності серед студентів вищих навчальних закладів.

Теоретична база дослідження: роботи Я. С. Білик, Ю. В. Біляк, І. А. Власенко, М. О. Голубевої, Л. В. Єременко, О. М. Катасанова та інших.

Методи дослідження: **теоретичні** (аналіз – визначення ключових аспектів та особливостей теоретичних концепцій, що стосуються обраної теми; порівняння – зіставлення різних теоретичних підходів, моделей або концепцій для виявлення схожих та відмінних рис; узагальнення – формування загальних висновків або закономірностей на основі аналізу та порівняння теоретичних даних; систематизація – організація та класифікація теоретичних даних в логічні категорії або системи); **емпіричні** (методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель), методика «Виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної), методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен)); **методи математичної статистики** (середнє значення, мода, медіана, коефіцієнт кореляції Пірсона).

Теоретичне та практичне значення роботи: дослідження конфліктологічної компетентності студентів полягає в покращенні їхніх навичок вирішення конфліктів, поліпшенні міжособистісних відносин, а також в підвищенні їхньої спроможності співпрацювати з іншими, а також в розширенні наукового розуміння конфліктології та її ролі в сучасному суспільстві.

Перспектива подальших досліджень: вивчення конфліктологічної компетентності студентів може включати розширення та поглиблення розуміння таких аспектів, як взаємозв'язок між конфліктологічною компетентністю і загальним академічним успіхом студентів, вивчення впливу різних методів навчання на розвиток цієї компетентності, а також дослідження рольових та статевих аспектів у формуванні конфліктологічних навичок.

Структура кваліфікаційної роботи: вступ, два основних розділи з висновками, загальні висновки, список використаної літератури та додатки.

РОЗДІЛ I

ТЕОРЕТИЧНЕ АНАЛІЗУВАННЯ ПРОБЛЕМАТИКИ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ У СУЧАСНОМУ СВІТІ

1.1. Основні підходи до визначення поняття конфлікту та конфліктологічної компетентності у науково-психологічних джерелах

Визначення конфлікту в науково-психологічних джерелах може варіюватися в залежності від підходу та контексту.

Л. В. Єременко зазначає: «Конфлікт – одна з форм взаємодії людей і груп, при якій дії однієї сторони, зіткнувшись з інтересами іншої, перешкоджають реалізації її цілей» [10].

На думку Ю. В. Мацієвського, конфлікт слід розглядати як внутрішній стан особистості, який виникає при невідповідності між її цілями, потребами або цінностями. Конфлікт може бути спричинений внутрішніми протиріччями, наприклад, між різними цілями або між прагненнями та моральними переконаннями особистості [14].

Ю. В. Біляк зазначає, що конфлікти є невід'ємною частиною міжособистісних та соціальних відносин. Вони можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки, залежно від того, як вони вирішуються та управляються. Управління конфліктами важливо для підтримання здорових відносин, досягнення компромісів та розв'язання проблем у різних сферах життя [4].

Вивчаючи особливості управління конфліктними ситуаціями у комунікативному просторі, Н. І. Черненко зазначає, що конфлікт – це результат взаємодії між людьми або групами, які мають протиріччя відносно ресурсів, цінностей, інтересів або цілей [20].

Н. Дяченко у своєму дослідженні вказує: «Стратегія поведінки в конфліктній ситуації – напрямок і особливості дії сторони конфлікту, що

витримуються до його завершення. Стратегії краще розглядати як специфічні типи поведінки, тобто стратегія співвідноситься з категоріями поведінки, а не з типом особистості» [9].

У роботі А. М. Одінцової зазначається, що метод Томаса-Кільмена є одним із найпопулярніших інструментів для визначення стилю вирішення конфліктів. Даний метод був розроблений Кеннетом Томасом і Ральфом Кільменом у 1974 році і досі є широко використовуваним у практичній психології та організаційному консалтингу. Він дозволяє людям визначити стиль взаємодії у конфліктних ситуація, серед яких [16]:

1. Уникнення. Люди, які використовують цей стиль, намагаються уникнути конфлікту або відкладають його вирішення. Вони можуть вважати, що конфлікт не є дуже важливим або бояться конфронтації.

2. Пристосування. Даний стиль використовується тими людьми, що надають перевагу задоволенню потреб інших людей за рахунок своїх власних.

3. Компроміс. Люди з цим стилем шукають «золоту середину» та готові йти на певні жертви для досягнення угоди. Вони намагаються знайти взаємовигідний компроміс між своїми та іншими інтересами.

4. Конкуренція. Даний стиль вирішення конфлікту характеризується активною боротьбою за свої інтереси та перемогу над іншими. Люди, які використовують цей стиль, готові вступити в конфлікт та захищати свої позиції.

5. Співробітництво. У даному випадку люди працюють разом, щоб знайти вирішення, яке враховує інтереси обох сторін. Вони активно обмінюються інформацією та ідеями для досягнення взаємовигідного результату.

Вирішення конфліктів – це важлива навичка в особистому та професійному житті. Існують різні стратегії та методи вирішення конфліктів, які можна використовувати в залежності від конкретної ситуації та мети.

С. С. Філь визначає поняття конфліктологічної компетентності як: «здатність і готовність фахівця ефективно взаємодіяти в конфлікті, орієнтуючись при цьому на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників конфліктної ситуації й реалізуючи стратегію співпраці» [19].

На думку Л. О. Котлової, конфліктологічна компетентність – це набір навичок, знань і властивостей, які дозволяють ефективно розуміти, аналізувати та вирішувати конфлікти в різних сферах життя. Ця компетентність є важливою для багатьох професій і сфер, де важливо спілкуватися з людьми та вирішувати конфліктні ситуації [12].

І. А. Власенко зазначає, що конфліктологічна компетентність представляє собою комплексну здатність особи ефективно вирішувати вимоги і проблеми повсякденного життя, особливо конфліктні ситуації. Вона включає в себе здатність забезпечувати свій психічний стан благополуччя та виявляти це у взаємодії з іншими людьми та оточуючим середовищем [6].

О. М. Катасанов у своєму дослідженні вказує, що конфліктологічна компетентність включає в себе різні аспекти [11]:

1. Ціннісно-змістовний компонент. В цей аспект входить розуміння та прийняття важливості самовдосконалення та розвитку особистості, що може включати в себе особисті цінності та переконання, які визначають спрямованість на самовдосконалення та підвищення своєї конфліктологічної компетентності.

2. Когнітивний компонент. Включає систему знань, які особа має про гуманітарні, культурні та психологічні аспекти конфліктів. Це може бути знання про природу конфлікту, його причини, види конфліктів, методи вирішення та вплив конфліктів на індивіда та суспільство.

3. Способи саморегуляції, самооцінки, самоорганізації, самовиховання. Дана складова включає в себе практичні навички та стратегії, які допомагають особі ефективно управляти своїми емоціями та діями в конфліктних ситуаціях. Вміння контролювати свої реакції на стрес та

конфлікт, а також розвивати свою психологічну стійкість, є важливими елементами цієї компетентності.

Досліджуючи поняття конфліктологічної компетентності, В. В. Білецька і Л. П. Матяш-Заяц зазначають, що: «розвиток конфліктологічної компетентності у критичні періоди розвитку особистості характеризується структурно-змістовними, динамічними і гендерними особливостями, які потребують поглибленого вивчення та узагальнення» [2].

Конфліктологічна компетентність належить до соціальної компетентності і включає в себе декілька ключових компонентів, які є необхідними для успішного вирішення конфліктних ситуацій. Ці компоненти включають:

- перцептивну компетентність – здатність сприймати та розуміти сигнали та ознаки конфлікту; означає вміння розпізнавати конфліктні ситуації, аналізувати їхні причини та динаміку;

- комунікативну компетентність – вміння ефективно спілкуватися з іншими особами під час конфлікту; включає в себе навички слухання, виразності та вміння висловлювати свої думки та почуття з розумінням;

- міжособистісну компетентність – здатність взаємодіяти з іншими особами в конфліктній ситуації, будуючи позитивні відносини та знаючи, як дотримуватися етичних та соціокультурних норм;

- управлінську компетентність – здатність планувати, керувати та контролювати конфліктну ситуацію; це включає в себе вміння розробляти стратегії вирішення конфлікту та приймати рішення;

- прикладні (ситуативні) аспекти – застосування конфліктологічної компетентності в конкретних ситуаціях, враховуючи особливості і контекст взаємодії.

Зазначається, що конфліктологічна компетентність тісно пов'язана з комунікативною компетентністю, і такі показники, як креативність, рефлексія та сензитивність, грають важливу роль у забезпеченні успішного вирішення конфліктів [3]:

- креативність: люди повинні бути креативними, щоб знаходити нетрадиційні шляхи вирішення конфліктів та пропонувати нові ідеї. Креативність допомагає знайти альтернативні рішення та сприяє розвитку інноваційних підходів до вирішення проблем;

- рефлексія: здатність до самоаналізу та рефлексії допомагає розуміти власні дії, реакції та вплив на конфлікт. Вони можуть вдумливо оцінювати свою роботу та шукати способи покращення своєї ефективності;

- сензитивність: сензитивність до потреб, почуттів та переживань інших людей є ключовою для ефективної комунікації та вирішення конфліктів. Розуміння та сприйняття емоцій інших допомагає створити емпатію та встановити позитивні відносини.

Процес формування конфліктологічної компетентності дійсно може бути поділений на три основних етапи, які включають [7]:

1. Накопичення і осмислення конфліктологічних знань: полягає в набутті базових теоретичних знань про конфлікти, їхні причини, види та методи вирішення. Це може включати вивчення психології конфлікту, соціології конфліктів, теорій взаємодії тощо. Осмислення цих знань допомагає осмільовувати особисті роздуми та розуміння про природу конфлікту.

2. Формування необхідних умінь та навичок: розвиваються практичні навички та уміння, які допомагають вирішувати конфлікти в реальних ситуаціях. Це може включати в себе тренування комунікативних навичок, навичок посередництва та медіації, розробку стратегій вирішення конфлікту тощо.

3. Рефлексія власної діяльності: включає у себе постійну самооцінку та аналіз власної роботи в галузі конфліктології, що може включати в себе вивчення власних дій та реакцій на конфлікти, розглядання успіхів та невдач, ідентифікацію можливостей для покращення та подальшого розвитку. Рефлексія допомагає покращувати свою компетентність та ефективність у вирішенні конфліктів.

Отже, конфліктологічна компетентність є важливою у багатьох аспектах життя та професійній діяльності. Компетентність у вирішенні конфліктів допомагає покращити якість взаємин з родиною, друзями, колегами та іншими людьми. У професійному середовищі конфлікти можуть виникати в командах і організаціях. Здатність вирішувати їх конструктивно допомагає зберегти згуртованість, підвищити продуктивність роботи та досягнути спільних цілей.

1.2. Роль конфліктологічної компетентності у закладах вищої освіти

Університети та коледжі об'єднують студентів з різних культур, національностей і соціальних середовищ. Внаслідок цього можуть виникати конфлікти, пов'язані з різницею у цінностях, переконаннях та інтересах. Конфліктологічна компетентність сприяє покращенню міжстудентських відносин, сприяє толерантності та розумінню.

І. І. Тітаренко зазначає, що наявні ідеї щодо структури професійної компетентності фахівця включають різні компоненти, які визначають рівень підготовки та кваліфікації фахівця [18]:

1. Загальнолюдська компетентність: включає загальну освіту та розвиток людських цінностей. Сюди входять знання про культуру, мораль, політику, суспільство, інформацію, комунікативні навички, етичні цінності, екологічну та валеологічну грамотність. Дана компетентність покликана підготувати фахівця до взаємодії з суспільством та розвитку у ньому.

2. Загальнонаукова компетентність: складається з методологічної, теоретичної, методичної та дослідницької компетентностей. Ці компоненти допомагають фахівцю розуміти і використовувати загальні наукові підходи та методи дослідження у своїй професійній діяльності.

3. Загальнопрофесійна компетентність: включає в себе різні аспекти фахової підготовки, такі як загальнофахові, економічні, технічні, правові,

психологічні та педагогічні знання та навички. Зазначені компоненти допомагають фахівцю вирішувати завдання в конкретній професійній галузі.

4. Фахова компетентність: включає в себе технологічну компетентність, яка передбачає знання та вміння використовувати конкретні технології та методи, які характерні для певної галузі.

5. Функціональна компетентність: включає в себе стратегічну, менеджерську та управлінську компетентності, які допомагають фахівцю керувати суб'єктами та об'єктами своєї діяльності, розробляти стратегії та виконавчі рішення.

6. Особистісна компетентність: включає в себе мотиваційну, аутопсихологічну, регулятивну, адаптивну та навчальну компетентності. Ці аспекти допомагають фахівцю керувати своєю особистістю, розвивати внутрішні ресурси та досягати професійних та особистих цілей.

На основі вітчизняних досліджень І. А. Власенко зазначає, що умови формування компетентності студентів у вирішенні конфліктів та визначає, що цей процес залежить від внутрішніх і зовнішніх факторів [5]:

- внутрішні умови формування компетентності: усвідомлення власних особистісних характеристик (студенти повинні ретельно розуміти свої власні характеристики, які можуть впливати на їхню здатність вирішувати конфлікти, такі як характер, емоційний стан, стиль спілкування тощо); стосунки з іншими людьми (розуміння та взаємодія з іншими грають ключову роль у вирішенні конфліктів. Студенти повинні розвивати навички міжособистісного спілкування та взаємодії);

- зовнішні умови формування компетентності: включення студентів у квазіпрофесійну діяльність (інтеграція студентів у практичні конфліктологічні ситуації або імітацію реальних конфліктів може допомогти їм отримати практичний досвід та навички у вирішенні конфліктів); психологічний супровід формування компетентності (супровід психологів або професіоналів, які спеціалізуються на конфліктології, може сприяти ефективному навчанню та розвитку студентів у цій галузі).

М. С. Барчій і К. В. Мучичка зазначають: «Особливостями конфліктологічної компетентності майбутнього фахівця виділено: гнучкість спілкування, розвинений емоційний інтелект, позитивна активна життєва позиція, комунікативна толерантність, ініціативність у переосмисленні попереднього досвіду та здатність до засвоєння нових знань, мотивація до досягнення конструктивних рішень» [1].

На думку Л. В. Семененко, важливі аспекти конфліктологічної підготовки включають [17]:

1. Базова поведінкова активність – включає в себе здатність виявляти активність у вирішенні конфліктів, бути готовим до взаємодії та пошуку рішень. Активність допомагає зменшити інтенсивність конфліктів та сприяє їхньому конструктивному вирішенню.

2. Конфліктологічна грамотність – включає в себе знання про природу конфліктів, їхні причини, види та методи вирішення. Люди, які мають конфліктологічну грамотність, здатні краще розуміти та аналізувати конфліктні ситуації.

3. Конфліктологічна компетентність – охоплює не лише знання, але і навички та досвід вирішення конфліктів. Конфліктологічна компетентність включає в себе здатність аналізувати ситуації, виявляти стратегії вирішення, керувати емоціями і ефективно спілкуватися.

4. Конфліктологічна культура особи – культура відображає загальні цінності та ставлення до конфліктів. Особа з високим рівнем конфліктологічної культури володіє навичками толерантності, співчуття та розуміння в конфліктних ситуаціях, і вона більш схильна до конструктивного підходу.

Зазначається, що юнацький вік – це період активного становлення особистості, коли студенти вирішують важливі питання щодо своєї самосвідомості та самоідентифікації. На цьому етапі можуть виникати конфлікти, які мають характерологічні причини [13]:

- неадекватні життєві цінності та орієнтації;

- високий рівень тривожності та агресивності;
- низька особистісна рефлексія в поєднанні з неадекватною самооцінкою.

Деякі дослідники зазначають, що низький рівень конфліктологічної компетентності може справді негативно впливати на майбутню професійну діяльність в різних сферах, включаючи соціономічні професії, такі як психологи, журналісти, соціальні працівники, педагоги та медики [13;15].

Отже, конфліктологічна компетентність грає важливу роль в закладах вищої освіти, причому не лише як навчальна програма, але і як загальна культура та підходи до міжособистісних відносин. Вона сприяє створенню сприятливого навчального середовища, розвиває навички спілкування та вирішення конфліктів, що є корисними для студентів та персоналу університетів.

Висновки до першого розділу. Теоретичний аналіз конфліктологічної компетентності особистості у сучасному світі розкриває важливі аспекти її ролі та значення. Дана проблематика стає актуальною в контексті зростаючої складності сучасного світу і різноманітних конфліктів, які виникають на різних рівнях: в особистому житті, в міжособистісних відносинах, в професійній діяльності, а також на міжнародному рівні.

Конфліктологічна компетентність стає важливим інструментом для особистості в управлінні конфліктами. Вона передбачає розуміння природи конфліктів, вміння аналізувати їх, шукати конструктивні рішення, спілкуватися ефективно та вирішувати суперечності, що стосується як професійних сфер, де конфлікти можуть виникати через різні цілі та інтереси, так і особистого життя, де вони можуть виникати на родинному, дружньому або особистому рівні.

Студенти, які розвивають конфліктологічну компетентність, стають більш свідомими у власних відносинах, навчаються краще розуміти інших та

ефективно спілкуватися, що сприяє покращенню якості взаємодії в навчальному процесі та підготовці до майбутньої професійної діяльності.

Університети також мають можливість впроваджувати конфліктологічні підходи та методи в роботу зі студентами, створюючи безпечні умови для обговорення та вирішення конфліктів, що сприяє психологічному комфорту та розвитку студентів, сприяє побудові позитивних відносин у внутрішнього співтовариства університету.

РОЗДІЛ II

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ВНЗ

2.1. Методичні основи дослідження конфліктологічної компетентності серед здобувачів вищої освіти

Для проведення емпіричного дослідження конфліктологічної компетентності нами було обрано наступний діагностичний інструментарій:

1. *Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель).*

Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» розроблена Г. В. Ложкіним та Н. І. Пов'якелем, призначена для визначення рівня конфліктності у психологічній структурі особистості. За сумою отриманих балів встановлюються рівні конфліктності особистості. Загалом, чим вище сума набраних балів, тим вищим вважається рівень конфліктності особистості. Вищий рівень конфліктності свідчить про наявність таких рис характеру, які сприяють активному виникненню конфліктів, використанню 27 специфічних факторів, що збільшують ризик конфліктів у міжособистісних відносинах та можуть призвести до збільшення конфліктів у груповому оточенні або колективі.

2. *Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен).*

Дана методика призначена для визначення рівня конфліктологічної компетентності та оцінки значущості характерних рис компетентного вирішення конфліктів. Методика включає 18 тверджень, які досліджувані мають оцінити відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «досить вірно»; 2 бали – «дещо невірно»; 1 бал – «невірно». Дана методика дозволяє визначити рівень конфліктологічної компетентності, поділяючи її на 3 рівні.

3. *Методика «Провідний тип поведінки у конфліктній ситуації» (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної).*

Методика призначена для дослідження тенденцій особистості до конфліктної поведінки та виявлення різних стилів вирішення конфліктів. Крім того, вона може бути використана для аналізу способів міжособистісної взаємодії. Даний опитувальник допомагає відслідковувати типові реакції особистості, які вона найчастіше використовує в конфліктних ситуаціях, оцінювати їх результативність та визначати інші можливі методи вирішення конфліктів [8].

Гіпотеза дослідження: наявний взаємозв'язок між стратегіями поведінки під час конфлікту та рівнем конфліктологічної компетентності.

Характеристика вибірки: в опитуванні взяли участь 50 осіб (студенти ВНЗ з Херсонської, Миколаївської, Одеської та Київської областей). Дослідження проводилося дистанційно за допомогою соціальних мереж та месенджерів. Упродовж формування вибірки нами не враховувалися політичні, гендерні, соціальні параметри особистості.

Респонденти перебували під постійним супроводом задля надання відповідей на наявні питання стосовно проходження методик та інструкцій. Отримані результати були оформлені у вигляді таблиць та схем.

2.2. Інтерпретація та аналіз отриманих результатів дослідження конфліктологічної компетентності серед студентів

Отримані результати емпіричного дослідження конфліктологічної компетентності студентської молоді були представлені у вигляді таблиць/рисунків та інтерпретовані у відповідності до закріплених авторами правил.

Проведення методики «Оцінка рівня конфліктності особистості» Г. В. Ложкіна, Н. І. Пов'якель мало на меті визначити відсоткове значення

респондентів за кожним рівнем схильності особистості до конфліктної поведінки (див. рис. 2.1.).

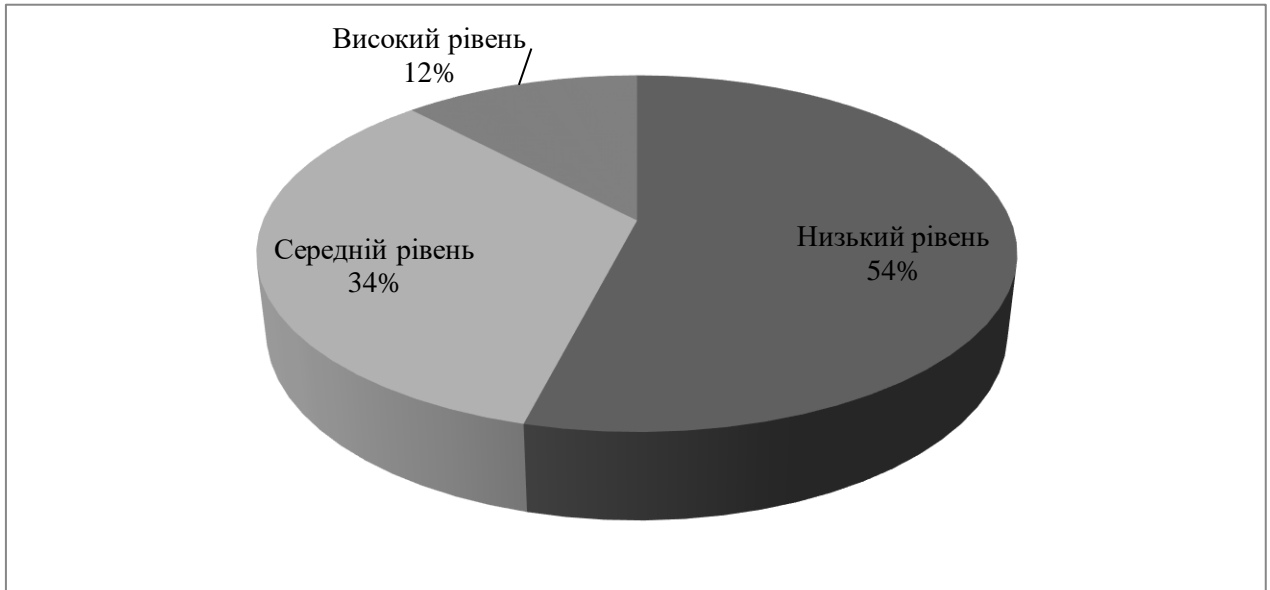


Рис. 2.1. Показники конфліктності

На низькому рівні конфліктності особистості (54% респондентів) проявляють відсутність значущих конфліктних ситуацій та виявляють тенденцію до спокійних та гармонійних міжособистісних взаємин. Такі особистості мають здатність до конструктивного вирішення розбіжностей, намагаючись уникати ворожих сценаріїв. Вони проявляють готовність до співпраці, сприймаючи різноманітні точки зору та шукаючи компроміси для досягнення загальних цілей. Характеристика таких особистостей включає у себе високий рівень емоційної інтелігентності, вміння слухати і враховувати потреби інших, а також розвинену навичку ефективної комунікації. Вони володіють спритністю в управлінні конфліктами, демонструючи високий рівень терпимості та відкритість до взаєморозуміння.

Особистість з середнім рівнем конфліктності (34% досліджуваних) характеризується наявністю деяких розбіжностей та конфліктів у міжособистісних відносинах. Такі особистості можуть стикатися з ситуаціями, де існують відмінності в поглядах, інтересах чи цінностях. Вони демонструють здатність до управління конфліктами, але при цьому можуть виявляти певний рівень напруги і непогодженості. Особистості з середнім

рівнем конфліктності можуть активно шукати компроміси та шляхи вирішення розбіжностей, проте не завжди досягають повного згоди. Вони можуть виявляти різноманітні стратегії вирішення конфліктів, такі як обговорення, переговори чи компроміси.

Особистість з високим рівнем конфліктності (12% респондентів) характеризується вираженим нахилом до конфліктних ситуацій та інтенсивною конфліктною поведінкою у міжособистісних відносинах. Такі особистості часто стикаються з важливими розбіжностями, ворожістю та непогодженістю. Вони можуть проявляти агресивні форми поведінки, включаючи виразний прояв емоцій та низьку готовність до співпраці. Особистості з високим рівнем конфліктності часто демонструють складнощі у вирішенні конфліктів, намагаючись встановити свою позицію і не виявляючи гнучкості у взаємодії.

Проведення методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П. Хеппнера, Х. Петерсена мало на меті визначити рівень навичок досліджуваних осіб ефективно діяти у разі конфлікту (див. рис. 2.2.).

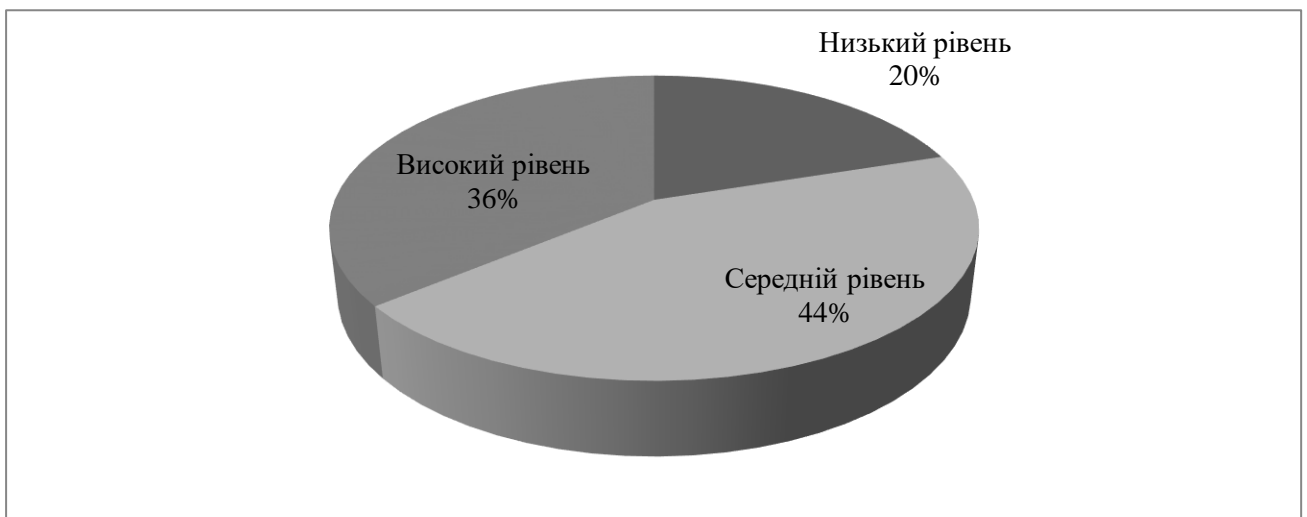


Рис. 2.2. Показники компетентності у конфліктах

Низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів (20% опитуваних) вказує на обмежену здатність особистості ефективно та конструктивно управляти ситуаціями конфлікту, що може виявлятися у недостатньому розумінні стратегій врегулювання, неадекватній комунікації та невмінні визначати інтереси сторін. Особистості з низьким рівнем

компетентності у вирішенні конфліктів можуть демонструвати відсутність емпатії, відмовлятися визнавати інші точки зору або використовувати агресивні методи реагування. Вони можуть відчувати страх чи невпевненість перед конфліктними ситуаціями, що призводить до ухилення від їхнього вирішення.

Середній рівень компетентності у вирішенні конфліктів (44% респондентів) свідчить про те, що особистість володіє базовим розумінням стратегій управління конфліктами, але може стикатися з викликами у складніших ситуаціях. Такі особистості можуть ефективно вирішувати деякі конфліктні ситуації, але їм може бракувати консистентності та впевненості в деяких випадках. Особистості з середнім рівнем компетентності можуть виявляти гнучкість у використанні різних стратегій врегулювання конфліктів, таких як переговори, компроміси або уникання. Вони здатні до визнання різниць у поглядах і використовують засоби комунікації для досягнення рішень. Однак їм може бракувати повного розуміння внутрішніх динамік конфліктів та високої ефективності в управлінні емоціями у непростих ситуаціях.

Високий рівень компетентності у вирішенні конфліктів (36% опитуваних) вказує на розвинуті навички та ефективні стратегії управління конфліктами. Особистість з високим рівнем компетентності виявляє високий рівень емоційної інтелігентності, глибоке розуміння причин та динаміки конфліктів і володіє різноманітним арсеналом інструментів для їх вирішення. Така особистість здатна ефективно застосовувати різні стратегії врегулювання конфліктів в залежності від конкретної ситуації. Вона вміє активно слухати, враховувати інтереси всіх сторін, виявляти емпатію та здійснювати конструктивний діалог. Особистість із високим рівнем компетентності володіє навичками переговорів, прийняття рішень та впевнено впроваджує концепцію взаємовигідного вирішення проблем.

Проведення методики «Провідний тип поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса і Р. Кілмана, в адаптації Н. В. Гришиної мало на меті

визначити переважаючі стратегії опитуваних у конфліктних ситуаціях (див. табл. 2.1.).

Таблиця 2.1.

Показники типів поведінки у конфліктній ситуації

Тип стратегії	Відсоток від загальної вибірки
Суперництво	10%
Співпраця	30%
Компроміс	24%
Уникнення	18%
Пристосування	18%

Домінуючою стратегією є співпраця (30% респондентів), що передбачає спільну роботу для досягнення загальних цілей. Особа, яка обирає співпрацю, активно шукає взаєморозуміння та компроміси.

Також важливою є стратегія компромісу (24% опитуваних), що включає в себе взаємні поступки та пошук середнього рішення. Особа, яка обирає компроміс, готова до деяких жертв для досягнення консенсусу.

Не менш важливими є стратегії уникнення (18% респондентів), що включає ухилення від конфліктів, уникнення конфронтацій та відкладання вирішення проблем; пристосування (18% опитуваних), що включає у себе підлаштування до інтересів інших, призначене для зменшення конфлікту та забезпечення стабільності взаємин.

Найменш виразною є стратегія суперництва (10% респондентів), що включає в себе активне захоплення власних інтересів за рахунок інтересів інших. Особа, що обирає суперництво, ставить важливість на власні цілі та владу.

За допомогою використання коефіцієнту кореляції Фішера та порівняльного аналізу нами було визначено, що високий рівень конфліктності пов'язаний з низькими показниками компетентності конфліктності, подібний зв'язок є властивим для осіб, що схильні до обрання стратегії суперництва.

У той час, як обираючи стратегію компроміс, особи переважно мають високу компетентність у конфліктах, що корелює з середнім рівнем конфліктності.

Отже, можна підсумувати та визначити, що обрання стратегії поведінки у разі виникнення конфліктів пов'язане, насамперед, з рівнем конфліктності та компетентності особистості.

2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку навичок конфліктологічної компетентності

Розвиток навичок конфліктологічної компетентності є важливим елементом для ефективного управління конфліктами та покращення міжособистісних взаємин.

Аналіз ситуацій конфлікту є фундаментальним етапом у вирішенні труднощів та управлінні взаєминами. Під час цього процесу важливо перш за все визначити причини конфлікту, досліджуючи основні фактори, які лежать в його основі, що передбачає урахування особистих, професійних та організаційних аспектів, що можуть впливати на конфліктну динаміку.

Далі, необхідно ретельно проаналізувати учасників конфлікту та їхні цілі і очікування, що вимагає розуміння різноманітності поглядів і потреб різних сторін, що допомагає сформувати об'єктивну картину ситуації.

Далі слід оцінити рівень ескалації конфлікту, визначаючи, наскільки інтенсивно він розвивається та чи існує потенціал для подальшої ескалації. При цьому важливо враховувати динаміку конфлікту та часові обмеження.

Ідентифікація ключових проблем та оцінка їх важливості є ще одним кроком у розкритті суті конфлікту. Аналіз можливих стратегій вирішення, таких як переговори, співпраця, компроміс, уникнення чи пристосування, відіграє важливу роль у визначенні оптимального шляху розв'язання проблеми та досягнення конструктивного результату [3].

Емоційна інтелігентність є невід'ємною частиною особистісного розвитку, охоплюючи комплекс навичок, необхідних для ефективного

управління власними емоціями та успішної взаємодії з іншими. Перш за все, вона включає у себе вміння розпізнавати та ідентифікувати емоції, які переживає сама особа, а також розуміти та враховувати емоції інших [3].

Важливою частиною емоційної інтелігентності є управління власними емоціями, що включає у себе навички саморегуляції та стресового менеджменту. Освоєння технік контролю та регуляції емоцій дозволяє зберігати емоційний баланс у різноманітних ситуаціях, навіть у важких чи напружених обставинах.

Емпатія, як складова емоційної інтелігентності, передбачає здатність співпереживати емоції інших та розуміти їхню точку зору, що визначається вмінням адекватно реагувати на емоційні сигнали інших та здатністю виявляти емпатію під час комунікації.

Навички комунікації визначають здатність ефективно взаємодіяти, передавати інформацію та розуміти погляди інших. Даний комплекс навичок включає декілька ключових аспектів, в тому числі чіткість вираження, активне слухання та використання невербальних засобів для підсилення комунікації. Важливою складовою є також вміння ефективно спілкуватися в групі, що передбачає роботу в команді та участь у групових обговореннях [11].

Зокрема, навички вирішення конфліктів є важливим аспектом комунікації, оскільки вони включають у себе стратегії врегулювання конфліктів та використання позитивного мовлення. Здатність адаптуватися до аудиторії, вибирати способи комунікації, які найбільше відповідають характеру слухачів, є ще одним аспектом успішної взаємодії [15].

Загалом, навички комунікації є ключовим елементом в різних сферах життя, впливаючи на взаємини та досягнення спільних цілей. Збереження позитивного та ввічливого ставлення у висловленнях, спрямованість на побудову конструктивної комунікації та використання різноманітних стратегій допомагають досягати ефективного обміну інформацією та підтримувати взаєморозуміння.

Висновки до другого розділу. Емпіричне дослідження конфліктологічної компетентності серед студентів вищих навчальних закладів має на меті об'єктивно визначити рівень їхньої готовності ефективно управляти конфліктами та взаємодіяти в міжособистісних ситуаціях. У рамках цього дослідження визначаються ключові аспекти конфліктологічної компетентності, розробляється інструментарій для збору даних, обирається репрезентативний вибірок студентів, проводиться збір і обробка емпіричних даних.

Аналіз отриманих результатів дозволяє визначити середній рівень конфліктологічної компетентності, а також виявити можливі кореляції та взаємозв'язки між цим показником і різними факторами, такими як факультет, рівень освіти, вік та інші. Здобуті висновки слугують підставою для розробки рекомендацій з покращення рівня конфліктологічної компетентності серед студентів вищих навчальних закладів, сприяючи ефективній управлінській практиці та покращенню взаємовідносин в університетському оточенні.

ВИСНОВКИ

Вивчення обраної нами тематики кваліфікаційної роботи дало змогу:

1. Виокремити, що поняття конфлікту визначається як суперечка, боротьба або незгода між сторонами у результаті різниць у поглядах, цілях, інтересах або цінностях. Конфлікт може виникнути на різних рівнях: міжособистісному, міжгруповому, організаційному та соціокультурному. Він є неодмінною частиною міжособистісних відносин та може мати як позитивні, так і негативні наслідки, залежно від того, як він управляється та вирішується.

Конфліктологічна компетентність є набором знань, навичок і вмінь, спрямованих на розуміння, управління та вирішення конфліктів. Особа з високим рівнем конфліктологічної компетентності здатна ефективно аналізувати ситуації конфлікту, визначати його корені, а також вибирати стратегії врегулювання та вирішення. Ключовими аспектами конфліктологічної компетентності є вміння слухати інших, виявляти емпатію, використовувати різні методи врегулювання конфліктів, такі як переговори, компроміс, співпраця та інші. 2. Визначити, що конфліктологічна компетентність має важливий вплив у закладах вищої освіти, де відбувається складний взаємозв'язок між студентами, викладачами та іншими учасниками освітнього процесу. Враховуючи різноманітність цих взаємин, конфліктологічна компетентність стає ключовою для ефективного управління конфліктами та забезпечення позитивного розвитку навчального середовища.

У межах міжособистісних відносин, які часто визначаються суперечками та непорозуміннями, конфліктологічна компетентність дозволяє вирішувати конфлікти та формувати сприятливий клімат взаємодії. Групова динаміка, що характеризується конфліктами між студентами або факультетами, вимагає ефективного управління та сприяння колективному розвитку.

3. Вказати, що для дослідження конфліктологічної компетентності є доцільним використання: методики «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель), методики «Виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної), методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен).

4. Проведення емпіричного дослідження показало, що наявність високого рівня конфліктності пов'язана з низькими показниками конфліктної компетентності; подібний взаємозв'язок є характерним для осіб, які виявляють схильність до вибору стратегії суперництва. У той час як особи, які обирають стратегію компромісу, в основному демонструють високий рівень конфліктної компетентності, що взаємодіє із середнім рівнем конфліктності.

5. Визначено, що розвиток навичок конфліктологічної компетентності – це систематичний процес удосконалення знань, умінь та навичок, спрямований на засвоєння ефективних стратегій розпізнавання, управління та вирішення конфліктів. Даний процес включає в себе осмислене засвоєння теоретичних знань у галузі конфліктології, розвиток емоційного інтелекту для адекватного реагування на емоційні сигнали, а також отримання практичного досвіду у вирішенні реальних конфліктних ситуацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барчій М. С., Мучичка К. В. Конфліктологічна компетентність майбутнього педагога. *Сучасні тенденції розвитку науки й освіти в умовах поглиблення євроінтеграційних процесів : збірник тез доповідей за матеріалами VI Всеукраїнської науково-практичної конференції, 13-14 травня 2021 р., Мукачівський державний університет.* С. 296-298
2. Білецька В. В., Матяш-Заяц Л. П. Поняття конфліктологічної компетентності в психологічній науці. *Освіта і наука: збірник наукових праць учасників звітної-наукової конференції студентів та аспірантів Факультету психології . 2023.* С. 32.
3. Білик Я. С. Складові «конфліктологічної компетентності». *Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку: Матеріали XXVII-ої Міжнародної науково-практичної конференції (07 грудня 2022 року, м. Ліон (Франція), дистанційно).* 2022. С. 177.
4. Біляк Ю. В. Сучасні концепції дослідження конфліктів інтересів. *Економіка та держава.* №9. 2020. С. 80-85.
5. Власенко І. А. Конфліктологічна компетентність студентів: умови та програма формування. *Теорія і практика сучасної психології.* №1.1. 2020. С. 155-160.
6. Власенко І. А. Формування конфліктологічної компетентності студентів: практика кінотренінгу. *Проблеми саморозвитку особистості в сучасному світі : матер. міжнар. наук.-практ. конф., 15 лист. 2019 р. Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого. Харків : Право, 2019.* С. 225–229.
7. Голубєва М. О. Психолого-педагогічний зміст термінів «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність». *Науковий простір: актуальні питання, досягнення та інновації : матеріали III Міжнародної наукової конференції, м. Хмельницький, 13 травня, 2022 р. /*

Міжнародний центр наукових досліджень. Вінниця : Європейська наукова платформа, 2022. С. 449-454.

8. Дзюба Т.М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту. За наук. ред. Л.М.Карамушки. Полтава: ПОППО. 2005. 64с.

9. Дяченко Н. Конфлікти: комунікативно-прагматичний аспект. *Філологічний часопис*. №1. 2019. С. 21-31.

10. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог ТВ, 2018. С. 32.

11. Катасанов О. М. Особливості конфліктологічної компетентності особистості та підходи до її формування. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. К. ; Ніжин : ПП Лисенко, 2017. Т. IX., Вип. 10. С. 88 – 94.

12. 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, м. Київ, Національний авіаційний університет. К.: НАУ, 2018. С. 130-133.

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

14. Мацієвський Ю. В. Внутрішній конфлікт чи прихована агресія: академічна дискусія і експертні оцінки війни на Донбасі. *Політичне життя*. №2. 2019. С. 55-68.

15. Мухіна Л. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. *Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Серія «Психологічні науки»*. 2016. №1 (16). С. 142–146

16. Одінцова А. М. Психологічні особливості конфліктної особистості. *Соціокультурні та психологічні вектори становлення особистості*. Херсон : Вид-во ФОП Вишемирський В. С., 2018. С. 230

17. Семененко Л.В. Адаптаційний тренінг як чинник розвитку особистості студента. *Освітні інновації: філософія, психологія, педагогіка : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції*. МОН України, Центральний ін-т післядипломної пед. освіти, Сумський обл. ін-т післядипломної пед. освіти, Ін-т вищої освіти АПН України та ін.; 2007. С. 60–62.

18. 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.

19. Філь С. С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів – майбутніх фахівців соціономічних професій. *Наукові записки НаУКМА: Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*, 2011, С. 20-24

20. Черненко Н. І. Управління конфліктами в комунікативному просторі. *Таврійський науковий вісник. Серія: Публічне управління та адміністрування*. №4. 2021. С. 153-160.

ДОДАТКИ

Додаток А

**КОДЕКС АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ
ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ ХЕРСОНЬСЬКОГО
ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

Я, Яновський Данило Федорович, учасник(ця) освітнього процесу Херсонського державного університету, **УСВІДОМЛЮЮ**, що академічна доброчесність – це фундаментальна етична цінність усієї академічної спільноти світу.

ЗАЯВЛЯЮ, що у своїй освітній і науковій діяльності **ЗОБОВ'ЯЗУЮСЯ**:

– дотримуватися:

- вимог законодавства України та внутрішніх нормативних документів університету, зокрема Статуту Університету;
- принципів та правил академічної доброчесності;
- нульової толерантності до академічного плагіату;
- моральних норм та правил етичної поведінки;
- толерантного ставлення до інших;
- дотримуватися високого рівня культури спілкування;

– надавати згоду на:

- безпосередню перевірку курсових, кваліфікаційних робіт тощо на ознаки наявності академічного плагіату за допомогою спеціалізованих програмних продуктів;
- оброблення, збереження й розміщення кваліфікаційних робіт у відкритому доступі в інституційному репозитарії;
- використання робіт для перевірки на ознаки наявності академічного плагіату в інших роботах виключно з метою виявлення можливих ознак академічного плагіату;

– самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного й підсумкового контролю результатів навчання;

– надавати достовірну інформацію щодо результатів власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використаних методик досліджень та джерел інформації;

– не використовувати результати досліджень інших авторів без використання покликань на їхню роботу;

– своєю діяльністю сприяти збереженню та примноженню традицій університету, формуванню його позитивного іміджу;

– не чинити правопорушень і не сприяти їхньому скоєнню іншими особами;

– підтримувати атмосферу довіри, взаємної відповідальності та співпраці в освітньому середовищі;

– поважати честь, гідність та особисту недоторканність особи, незважаючи на її стать, вік, матеріальний стан, соціальне становище, расову належність, релігійні й політичні переконання;

– не дискримінувати людей на підставі академічного статусу, а також за національною, расовою, статевою чи іншою належністю;

– відповідально ставитися до своїх обов'язків, вчасно та сумлінно виконувати необхідні навчальні та науково-дослідницькі завдання;

– запобігати виникненню у своїй діяльності конфлікту інтересів, зокрема не використовувати службових і родинних зв'язків з метою отримання нечесної переваги в навчальній, науковій і трудовій діяльності;

– не брати участі в будь-якій діяльності, пов'язаній із обманом, нечесністю, списуванням, фабрикацією;

– не підроблювати документи;

– не поширювати неправдиву та компрометуючу інформацію про інших здобувачів вищої освіти, викладачів і співробітників;

– не отримувати і не пропонувати винагород за несправедливе отримання будь-яких переваг або здійснення впливу на зміну отриманої академічної оцінки ;

– не залякувати й не проявляти агресії та насильства проти інших, сексуальні домагання;

– не завдавати шкоди матеріальним цінностям, матеріально-технічній базі університету та особистій власності інших студентів та/або працівників;

– не використовувати без дозволу ректорату (деканату) символіки університету в заходах, не пов'язаних з діяльністю університету;

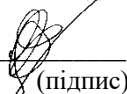
– не здійснювати і не заохочувати будь-яких спроб, спрямованих на те, щоб за допомогою нечесних і негідних методів досягати власних корисних цілей;

– не завдавати загрози власному здоров'ю або безпеці іншим студентам та/або працівникам.

УСВІДОМЛЮЮ, що відповідно до чинного законодавства у разі недотримання Кодексу академічної доброчесності буду нести академічну та/або інші види відповідальності й до мене можуть бути застосовані заходи дисциплінарного характеру за порушення принципів академічної доброчесності.

29.09.2020

Дата



(підпис)

Данило Яновський

(ім'я, прізвище)

Додаток Б

Методика «Оцінка рівня конфліктності особистості» (Г. В. Ложкін, Н.

І. Пов'якель)

Інструкція для учасників опитування. Приготуйте, будь ласка, бланк для методики (перелік цифр від 1 до 14). На кожне із запропонованих 14 запитань наведені три варіанти відповідей: А, Б, В. Оберіть, будь ласка, ту відповідь, яка Вас влаштовує і запишіть букву, що її позначає, біля номера відповідного запитання у бланку до методики.

1. Чи притаманне Вам прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших? А Ні. Б Іноді. В Так.

2. Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо, ненавидять? А Так. Б Важко відповісти. В Ні.

3. Хто Ви в більшій мірі? А Миротворець. Б Принциповий. В Енергійний, діловий.

4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями? А Часто. Б Періодично. В Рідко.

5. Якби Вам випала нагода очолити колектив, щоб для Вас стало пріоритетом? А Розробив би програму розвитку колективу на рік і переконав би колектив у доцільності її впровадження. Б Вивчив би, хто є хто, й встановив би контакт з лідерами. В Частіше б радився з колективом.

6. У випадку невдач який стан для Вас найбільш характерний? А Песимізм. Б Поганий настрій. В Образа на самого себе.

7. Чи притаманне Вам прагнення відстоювати й дотримуватися традицій Вашого колективу? А Так. Б Швидше, що так. В Ні.

8. Чи належите Ви до категорії людей, які готові почути гірку правду про себе, сказану в вічі? А Так. Б Швидше, що так. В Ні.

9. Які якості Ви намагаєтеся викоринити в собі ? А Дратівливість. Б Образливість. В Нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви з професійної точки зору? А Незалежний. Б Лідер. В Генератор ідей.

11. На думку Ваших друзів Ви людина? А Екстравагантна. Б Оптиміст.
В Наполеглива.

12. З ким Вам найчастіше доводиться боротися? А З несправедливістю.
Б Бюрократизмом. В Егоїзмом.

13. Що для Вас найбільше притаманне? А Недооцінка власних
здібностей. Б Об'єктивна оцінка власних здібностей. В Переоцінка власних
здібностей.

14. Що найчастіше за все стає причиною для конфліктів з людьми? А
Надмірна ініціативність. Б Надмірна критичність. В Надмірна
прямолинійність.

Додаток В

Методика «Виявлення провідного типу поведінки у конфліктній ситуації (К. Томас і Р. Кілман, в адаптації Н. В. Гришиної)

Інструкція: Перед вами ряд тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» або «неправильних». Люди різні, і кожен може висловити свою думку.

Є два варіанти А і В, з яких ви повинні вибрати один, у більшою мірою відповідає вашим поглядам, вашу думку про себе. У бланку для відповідей поставте виразний хрестик відповідно до одного з варіантів (А або В) для кожного твердження. Відповідати треба як можна швидше.

1.

А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

Ст. Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

2.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

4.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

6.

А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я намагаюся домогтися свого.

7.

А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

В. Я вважаю можливим у чимось поступитися, аби домогтися іншого.

8.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я першою справою намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені інтереси.

9.

А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось виникаючих розбіжностей.

В. Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.

10.

А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

А. Першою справою я намагаюся ясно визначити, в чому полягають всі порушені спірні питання.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

12.

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

13.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14.

А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.

В. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

15.

А. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17.

А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість настояти на своєму.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19.

А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені питання та інтереси.

В. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

20.

А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

В. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для обох сторін.

21.

А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

В. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми і їх спільним рішенням.

22.

А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

В. Я відстоюю свої бажання.

23.

А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

В. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

24.

А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

В. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25.

А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

Ст. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.

28.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Ст. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

А. Я пропоную середню позицію.

Ст. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось виникаючих розбіжностей.

30.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншим людиною могли домогтися успіху.

Додаток Г

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»

(П.П.Хепнер, І.Х.Петерсен)

Оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як «правильні» чи «неправильні». Відповіді фіксуйте у бланку для відповідей.

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди виправдовується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10. Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти внаслідок чого це сталося.
12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікт щойно втягнутих у нього людей.
13. На конфлікти я реаую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його розв'язання.
14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.

16. У конфліктній ситуації я часто виношу судження, яке в подальшому не виправдовується.

17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.

18. Якщо я стикаюся з проблемою, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.