

Департамент освіти і науки  
Луганської обласної державної адміністрації

**С.О. Гарькавець, Л.П. Волченко**

# **КОНФЛІКТИ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ: ДІАГНОСТИКА ТА ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ**

Науково-методичний посібник

Харків  
«Друкарня Мадрид»  
2020

УДК 316.485  
Г21

*Рекомендовано до друку вченою радою  
Луганського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти  
(протокол № 5 від 19 травня 2020 року)*

**Рецензенти:**

**Є. А. Зеленов**, професор кафедри педагогіки Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля, доктор педагогічних наук, професор;

**Н. Е. Мілорадова**, професор кафедри педагогіки та психології Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор психологічних наук, доцент

**С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко.**

Г21

Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.

ISBN 978-617-7845-35-4

У навчально-методичному посібнику, що ґрунтується на вивченні сучасної зарубіжної та вітчизняної наукової літератури з проблеми конфліктів, здійснена спроба узагальнення знань щодо конфліктів, які виникають в освітньому середовищі. Надаються практичні рекомендації з вирішення педагогічних конфліктів, запропоновані методи й техніки, спрямовані на формування конфліктологічної компетентності сучасного педагога.

Для керівників шкіл, учителів, психологів, вихователів, студентів гуманітарних факультетів і всіх, хто цікавиться проблемою педагогічних конфліктів, питаннями їхньої діагностики, управління, попередження та вирішення.

УДК 316.485

ISBN 978-617-7845-35-4

© Луганський обласний інститут  
післядипломної педагогічної освіти, 2020  
© ТОВ «Друкарня Мадрид», 2020

# ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b> .....	<b>4</b>
<b>РОЗДІЛ 1</b>	
<b>ФЕНОМЕНОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ</b> .....	<b>5</b>
1.1. Походження конфліктів .....	5
1.2. Структура та динаміка конфліктів .....	17
1.3. Типології конфліктів .....	19
1.4. Особливості конфліктних особистостей .....	21
<b>РОЗДІЛ 2</b>	
<b>ПЕДАГОГІЧНІ КОНФЛІКТИ ТА СПОСОБИ ЇХНЬОГО ВИРІШЕННЯ</b> .....	<b>30</b>
2.1. Поняття педагогічного конфлікту .....	30
2.2. Конфліктна комунікація в педагогічному процесі .....	35
2.3. Способи та методи вирішення педагогічних конфліктів .....	39
<b>РОЗДІЛ 3</b>	
<b>МЕТОДИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ЩОДО ДІАГНОСТИКИ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ</b> .....	<b>52</b>
3.1. Методика діагностики рівня соціальної фрустрації Л.І. Вассермана (модифікація В.В. Бойка) .....	52
3.2. Методика діагностики стратегії поведінки в конфлікті К. Томаса .....	54
3.3. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойка .....	54
3.4. Методика дослідження рівня агресії Басса-Дарки (Buss-Durkey Hostility Inventory (BDHI)) .....	55
3.5. Методика визначення інсталяції образливості індивіда (IOI-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова .....	56
3.6. Опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» П.П. Горностая .....	58
3.7. Визначення рівня конфліктостійкості особистості (Н.П. Фетіскін) .....	60
<b>ВОКАБУЛЯРІЙ</b> .....	<b>62</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	<b>68</b>
<b>ДОДАТКИ</b> .....	<b>75</b>

## ПЕРЕДМОВА

Конфліктна взаємодія між людьми в сучасному світі, епоху постмодернізму та панування соціальних мереж, останнім часом набуває особливої артикуляції. Процеси глобалізації сприяють тому, що контакти між різними людьми, з різних країн і континентів стають звичайним явищем, про що навіть у недалекому минулому було складно мріяти, але чим більше стає таких контактів, тим більше з'являється невизначеності, складності та інформаційного різноманіття, що стають джерелами різних видів конфліктів.

Сьогодні спілкування та спільні дії людей, які перебувають як онлайн, так і офлайн, часто супроводжуються суперечками та непорозуміннями, оскільки ніхто вже не може претендувати на істину, а знання перестають бути чимось унікальним тільки для обраних. Дедалі більшого значення набувають уміння та навички, які опановуються реальною практикою життєдіяльності.

У цьому контексті постать учителя є ключовою. Сучасний учитель повинен не тільки досконало знати, а й уміти ефективно працювати, продукувати навички професійних умінь та дій. А його спроможність передбачати, попереджати та вирішувати конфлікти, управляти ними є необхідною умовою ефективної взаємодії з іншими в умовах педагогічного процесу.

Діяльність учителя — це завжди спілкування та взаємодія з іншими, з тими, на кого він впливає та від кого сам випробовує впливи під час здійснення професійних функцій. Впливи завжди породжують зіткнення — зіткнення думок, ставлень, оцінок, визначень тощо, тому формування конфліктологічної компетентності сучасного вчителя є одним з головних завдань сьогодення.

Поведінкові моделі, за яких люди прагнуть зберегти свою гідність, власний авторитет та дійти згоди, погодити консенсус, за якого обидві сторони будуть максимально задоволені, — це конфліктологічна компетентність особистості в дії. Уміння та навички передбачати конфлікт, застерігати від нього, зменшувати рівень його напруги та негативних наслідків — це зміст конфліктологічної компетентності сучасного вчителя.

Навчально-методичний посібник складається з трьох розділів. У першому розділі розглядається феноменологія конфлікту, підходи до його вивчення, структура й динаміка конфліктів, типи конфліктів та особливості поведінки конфліктних особистостей. У другому розділі акцентовано представлені педагогічні конфлікти та способи їх вирішення, шляхи формування конфліктологічної компетентності вчителя, наводяться практичні завдання щодо аналізу різних конфліктних ситуацій, що виникають у педагогічному процесі. У третьому розділі запропонований методичний інструментарій щодо діагностики та прогнозування конфліктів в освітньому середовищі, опанування якого підвищить загальний рівень конфліктологічної компетентності вчителя Нової української школи.

## РОЗДІЛ 1

### ФЕНОМЕНОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

#### 1.1. ПОХОДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Там, де є людина, завжди є конфлікти, бо вони постійний супутник людсько-го буття та суспільного розвитку.

Протягом усієї історії розвитку суспільної і наукової думки, особливо починаючи з кінця XIX до середини XX ст. конфлікти постійно займають одне з центральних місць у вивченні типів соціальної взаємодії (змагання, конфлікт, пристосування і асиміляція), що потребують трансформації та перетворення.

Особлива увага до досліджень у галузі вивчення конфліктів намітилася у другій половині XX ст. у роботах зарубіжних соціологів і конфліктологів (К. Боулдінг, Р. Дарендорф, Л. Козер, Е. Мейо, Т. Парсон та ін.), психологів і фахівців з управління (А. Адлер, Е. Берн, М. Дойч, Е. Еріксон, Дж. Р. Скотт, Р. Фішер, З. Фройд, М. Шериф, К. Юнг, У. Юрі та ін.) (В.А. Семенов, 2018).

Більш детально з різними підходами до поняття конфлікт та його основного змісту можна ознайомитись у табл. 1.1.

**Конфлікт** (з лат. *conflictus* — зіткнення) — розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів правовідносин, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та/або матеріальної шкоди; це особливий вид взаємодії, в основі якої знаходяться протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами; це протистояння суб'єктів взаємодії, що викликане складними для розв'язання та суб'єктивно значущими протиріччями, які супроводжуються гострими емоційними переживаннями; це явище культури, зміст якого визначається культурними чинниками, а процес виникнення та розвитку конфліктів регулюється культурними нормами, що за певних обставин призводять до виникнення особливих культурних ритуалів, які впливають на процес конфліктної взаємодії його учасників (С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко, 2019).

У словниках із спеціалізованих галузей психології розглядаються адекватні різновиди конфліктів: «соціальний конфлікт», «політичний конфлікт», «етнічний конфлікт», «художній конфлікт», «суперечність», «протистояння», «протиборство», «сутічка» тощо (М.І. Пірен, Г.В. Ложкін, 1995; Л.М. Карамушка, 1995; А.Я. Анципов, А.І. Шипілов, 2006; Б. Волков, Н. Волкова, 2010; С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко, 2019 та ін.).

Аналіз наукової літератури (Л. Козер, 1991; Р. Дарендорф, 1994; М. Deutsch, 1994; А.Т. Ішмураєв, 1996; А.Г. Здравомислов, 1996; О.М. Бандурка, В.А. Друзь, 1997; Н.В. Гришина, 2002; Е.М. Богданов, В.Г. Зазикін, 2004; М.В. Примуш, 2006; Дж. Г. Скотт, 2007; Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель, 2007; А.М. Гірник, 2010; І. В Ващенко, М.І. Кляп, 2011; М. Dues, 2013; С.Н. Нескородєв, 2015; А. Шипілов, 2016 та ін.) свідчить, що відсутня не тільки єдність

дослідників щодо розуміння поняття «конфлікт», але й існують різні рівні його застосування:

— на рівні буденного осмислення під конфліктом розуміють сварку, суперечку;

— на семантичному рівні конфлікт трактується як зіткнення, розбіжності, колізії;

— на конвенціональному рівні термін визначається відповідно до предмета дослідження.

*Отже, конфлікт можна трактувати як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій, статусів, ролей тощо) суб'єктів — сторін соціальної взаємодії, які в конфлікті стають суб'єктами конфліктної взаємодії.*

Таблиця 1.1

**Теоретико-методологічні підходи до розуміння поняття «конфлікт»**

Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
Геракліт Ефеський (544–483 рр. до н. е.) (філософія)	Боротьба — батько всьому та всьому цар. Боротьба, незгода — конфліктні стани, що слугують джерелом народження та розвитку, виконують об'єктивні функції.	Бачив джерела конфліктів у певних універсальних властивостях світу, його суперечностях. Розумів, що поряд з ворожістю у світі є місце й для гармонії та згоди.
Конфуцій (551–479 рр. до н. е.) (філософія)	Слід уникати зіткнень там, де можливо. Наявність відмінностей між людьми є важливою умовою їх об'єднання.	«Чого не бажаєш собі, того не роби іншим».
Платон (428–348 рр. до н. е.) (філософія)	Боротьба протилежних начал, добра та зла призводить до війн (конфліктів).	Війна є найбільшим злом у житті людей.
Аристотель (384–322 рр. до н. е.) (філософія)	Конфлікт — це незгоди між людьми як у майновій нерівності, так і внаслідок отриманих почесей.	До конфліктів у суспільстві призводить нерівність між людьми. Наявність великої влади та багатства розбещує, а злидні та безправ'я пригнічують, що й призводить до конфліктів у суспільстві.

Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
Цицерон (106–43 рр. до н. е.) (філософія)	Боротьба протиріч, що виникають між людьми.	Справедлива та благочестива війна, що покликана помститися за вчинене зло.
Ніколо Макіавеллі (1469–1527 рр.) (філософія)	Конфлікт — це універсальний та перманентний стан суспільства, причиною якого є недосконалість людини, прагнення різних груп до необмеженого матеріального збагачення.	Егоїстична природа людини, а тому потрібна сила для її приборкання. Щоб досягти зменшення негативної ролі конфлікту в державі, государ повинен уміти впливати на нього, використовуючи всі можливі засоби, не зважаючи на загальноприйнятні норми моралі.
Томас Гоббс (1588–1679 рр.) (філософія)	«Війна всіх проти всіх»	Людська природа не гідна. Людина є істотою егоїстичною, заздрісною та лінивою. Щоб це здолати потрібно використовувати державне насилля.
Жан-Жак Руссо (1712–1778 рр.) (філософія)	Конфлікт — породження недосконалості світо-устрою.	Джерелами конфліктів у суспільстві є недоліки в його організації та існуючі заботони людей.
Еммануїл Кант (1724–1804 рр.) (філософія)	Війни — це природні стани у житті людей.	Існують якщо не безперервні, то постійні загрози ворожих дії одних проти інших.
Адам Сміт (1723–1790 рр.) (філософія)	Конфлікти — це рушійна сила суспільного розвитку.	В основі конфліктів знаходиться поділ суспільства на класи та економічне суперництво. Протиборство між класами забезпечує поступовий розвиток суспільства, а тому це благо для людства.
Карл фон Клаузевіц (1780–1831 рр.) (політика)	Конфлікти є закономірностями, а не відхиленнями від норми.	«Будь-яка війна — це продовження політики іншими засобами».

ДІАГНОСТИКА ТА ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ

Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
Карл Маркс (1818–1883 рр.) (філософія, економіка)	Конфлікт — це породження економічної нерівності між людьми та класами.	Конфлікти властиві всім рівням соціального буття — економіці, політиці, культурі тощо. Уся історія людства — це суцільна класова боротьба, де головною причиною є панування приватної власності, на якій ґрунтуються всі так звані «антагоністичні суспільно-економічні формації».
Чарльз Дарвін (1809–1882 рр.) (біологія, етологія, природознавство)	Конфлікт — це умова еволюційного розвитку всього живого.	Теорія природного відбору, згідно з якою розвиток живої природи здійснюється в умовах постійної боротьби за виживання, що й складає природний механізм відбору найбільш пристосованих видів.
Зігмунд Фройд (1856–1939 рр.) (психіатрія, психологія)	Конфлікт — це споквічна боротьба між еросом (сексуальний інстинкт, інстинкт життя та самозбереження) та танатосом (інстинкт смерті, агресії, деструкції та руйнування).	Боротьба виявляється в амбівалентності людських відчуттів, у їх суперечності, що посилюється суперечностями соціального буття та доводить людину до стану внутрішнього конфлікту, що виявляється в неврозі. Знаходження Ego між Id та Super Ego («між молотом і ковадлом») детермінує інтрапсихічний конфлікт та запускає захисні механізми психіки (сублімація, проєкція, раціоналізація, витіснення, регресія тощо).
Альфред Адлер (1870–1937 рр.) (психологія)	Конфлікт — це внутрішньоособистісні проблеми, що породжені комплексом неповноцінності та такі, що прориваються назовні.	Формування характеру індивіда відбувається в перші п'ять років його життя. У цей період він випробовує на собі вплив несприятливих чинників, що й породжують у нього



Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
		комплекс неповноцінності. Згодом цей комплекс здійснює істотний вплив на поведінку особистості, її соціальну активність, образ думок тощо.
Карл Юнг (1875–1961 рр.) (психологія)	Конфлікт — це протиріччя, що виникають між внутрішньоособистісними установками індивіда.	Наявна конфліктна природа самої особистості, яка має два основних психотипи (інтроверти та екстраверти). Інтроверт занурений у себе, найголовнішим є його світ внутрішніх переживань, а не зовнішній світ з його правилами й законами. Екстраверт орієнтований на зовнішній світ і вибудовує своє ставлення відповідно до нього. Отже, екстраверт більш схильний до психологічних конфліктів, ніж інтроверт.
Макс Вебер (1864–1920 рр.) (соціологія)	Конфлікти — це протистояння кінцевих цінностей різних груп, що не можуть бути подолані будь-якою аргументацією або роз'ясненнями.	Суспільство є сукупністю груп, які відрізняються власними статусами, а тому їхні інтереси розходяться, що породжує соціальні конфлікти. Конфлікт матеріального й ідеального в інтересах різних груп, що характеризуються власними економічними інтересами, амбіціями та певною системою життєвих орієнтацій. Визнається неможливість уникнення боротьби одних людей проти інших.

Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
Георг Зіммель (1858–1918 рр.) (соціологія)	Конфлікт є наслідком біологічної природи людини, її інстинктів, любові та ненависті.	Конфлікти є нездоланими, вони виступають необхідною властивістю соціального життя, точно так як влада, ринок, суспільний договір тощо. Конфлікти серед членів однієї тісно пов'язаної групи мають тенденцію бути більш інтенсивними, ніж конфлікти серед людей, які не мають загального відчуття приналежності до однієї групи.
Курт Левін (1890–1947 рр.) (психологія)	Конфлікт — це ситуація, у якій на суб'єкта одночасно впливають протилежно спрямовані сили приблизно однакової величини.	Існує три основні випадки конфліктних ситуацій: 1) конфлікт «прагнення — прагнення», коли два об'єкта або цілі володіють позитивною та приблизно однаковою валентністю (спонукую), але одночасно не можна прагнути або володіти цими двома об'єктами, й необхідно зробити вибір між двома можливостями (ситуація «буріданового віслюка», який помер з голоду між двома однаковими снопами сіна, оскільки не зміг обрати, з якої почати їсти); 2) конфлікт «уникання — уникання», коли необхідно обирати з двох приблизно однакових негараздів (з двох негараздів обрати найменше); 3) конфлікт «прагнення — уникання», коли один об'єкт або ціль одночасно приваблює та відштовхує (люблю та не навиджу).

Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
Ерік Берн (1902–1970 рр.) (психологія)	Конфлікти — це різні позиції індивідів відносно один одного, що не співпадають між собою в основних трансакціях.	Згідно з концепцією трансактного аналізу всі люди перебувають у трьох основних станах, що наявні в їхній психіці: «Дитина» (проявляє відчуття образи, страху, провини тощо), «Батько» (вимагає, оцінює, навчає, керує тощо) та «Дорослий» (розмірковує, аналізує, уточнює, апелює до логіки й розуму тощо). Конфлікти виникають тоді, коли у взаємодіях між людьми починають діяти однотипні психічні прояви: «дитина» — «дитина», «батько» — «батько», «дорослий» — «дорослий».
Льюїс Козер (1913–2003 рр.) (соціологія)	Конфлікти неможливо усунути з соціального життя людей, а тому конфлікти варто розглядати як необхідні, нормальні форми існування та розвитку суспільного життя.	Соціальні конфлікти поділяв на: реалістичні конфлікти, що мають у суспільстві всі необхідні передумови для свого вирішення; нереалістичні конфлікти — зіткнення, у яких учасники знаходяться в полоні антагоністичних емоцій та страстей, коли вони йдуть шляхом висунення завищених вимог та упереджень один до одного.
Толкотт Парсон (1902–1979 рр.) (соціологія)	Конфлікт — це соціальна аномалія, соціальна хвороба, що потребує лікування.	Для суспільства нормативний розвиток передбачає безконфліктність, наявність гармонії та зняття соціальної напруги.

Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
Кеннет Боулдінг (1910–1993 рр.) (соціологія)	Конфлікт — це загальна та універсальна категорія. Конфлікт — це конкурентна ситуація, у якій сторони прагнуть зайняти позицію, що не сумісна з прагнення іншої сторони.	Використовує біхевіористський підхід у психології, згідно з яким людина поводить себе за принципом «стимул-реакція», постійно реагуючи на імпульси навколишнього середовища. Існує єдине універсальне джерело конфліктів — несумісність потреб сторін за обмежені можливості їхнього задоволення. Принцип «скерсіті» (з англ. scarcity — обмеження, дефіцит) є провідним у генеруванні соціальних конфліктів.
Ерік Еріксон (1902–1994 рр.) (психологія)	На кожній стадії психосоціального розвитку особистості відбувається вікова криза, що може бути подоланою або не подоланою. Не подолання вікової кризи призводить до внутрішньої напруги або інтрапсихічному конфлікту, що впливає на взаємодію індивіда з оточуючими.	Стадії психосоціального розвитку: 1) 0–1 рік — новонароджений (довіра — недовіра); 2) 1–3 роки — раннє дитинство (автономія — сором, сумнів); 3) 3–6 років — «вік гри» (ініціатива — відчуття провини); 4) 6–12 — років молодший шкільний вік (працьовитість — відчуття неповноцінності); 5) 12–19 років — середній та старший шкільний вік (Я-ідентичність — змішення ролей); 6) 20–25 років — рання зрілість (близькість — ізоляція); 7) 26–64 роки — середня зрілість (творчість — застій); 8) 65 років — смерть пізня зрілість (інтеграція — відчай).

Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
Ральф Да- рендорф (1929–2009 рр.) (соціологія)	Конфлікти є постій- ним супутником змін соціальних систем, тому не наявність конфліктів, а їх від- сутність є показником їхнього ненормального функціонування.	Дослідник класифікував конфлікти за джерелами виникнення (конфлікти ресурсів, цінностей та ідентифікацій), соціаль- ними наслідками (успіш- ні, безуспішні, творчі (конструктивні), руйнівні (деструктивні)), масштабні- стю (локальні, регіональні, міждержавні, глобальні), формами боротьби (мирні, немирні), спрямуванням (вертикальні, горизонталь- ні), особливостями умов виникнення (ендогенні, ек- зогенні), ставленням суб'єк- тів до конфлікту (справжні, випадкові (умовні), зміщені, кривдні, невірно прописа- ний, латентні), використан- ням суб'єктами тактики в конфлікті («змагання», «гра», «дебати»).
Музафер Шериф (1906–1988 рр.) (психологія)	Конфлікт розуміється як прояви конкуренції в міжгруповій взаємодії.	Дослідник на підставі низки експериментів довів, що вірогідність досягнення гармонії суттєво збіль- шується, якщо групи здій- снюють спільну діяльність. Конфлікт припиняється, коли групи разом долають труднощі заради досяг- нення значущих цілей, що не може бути досяг- нуто, коли зусилля груп розрізнені.

Науковці, дослідники	Визначення конфлікту	Основний зміст конфлікту
Мортон Дойч (1920–2017 рр.) (психологія)	Конфлікт — це форма відповіді на об'єктивну зовнішню ситуацію.	Установка на взаємодію (кооперацію) породжує співробітництво, що сприяє конструктивному вирішенню конфлікту, в той час як установка на суперництво (конкуренцію) породжує руйнівний конфлікт.
Андрій Григорович Здравомислов (1928–2009 рр.) (соціологія)	Конфлікт — це найважливіша сторона взаємодії людей у суспільстві, клітина соціального буття.	Конфлікт розглядається як форма відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких зумовлена протистоянням цінностей, норм, інтересів і потреб.

Конфлікт — це адаптаційна реакція системи на неспецифічне обурення зовнішнього середовища, що відбувається шляхом перебудови структури системи. Цей загальносистемний підхід цілком узгоджується з різними поглядами психологів на основний зміст як особистісного (інтраперсонального, психологічного), так і міжособистісного (екстраперсонального) конфлікту. Крім того, конфлікт виникає тоді, коли спостерігається розходження між можливостями суб'єкта (за змістом, структурою його особистості) та конкретними умовами, у яких він діє.

*Джерела конфліктів* — це суперечності, а вони виникають там, де є непорозуміння або негарзди:

- у знаннях, уміннях, здібностях (когнітивній сфері свідомості);
- функціях управління;
- емоційних і психічних станах (афективна сфера свідомості);
- технологічних, економічних та інших процесах;
- цілях, засобах, методах діяльності;
- мотивах і потребах (мотиваційно-вольова сфера);
- поглядах, переконаннях, ціннісних орієнтаціях (світоглядні інтенції);
- розумінні, інтерпретації інформації;
- очікуваннях, позиціях;
- оцінках і самооцінках.

Джерела конфліктів тісно пов'язані з передумовами виникнення конфліктів або зовнішніми та внутрішніми умовами їхнього розвитку.

Конфлікти — одна з умов розвитку суб'єкта, соціальних систем і відносин (Т. Шеллінг, 2007). Проте визнавши наявність конфліктів як умову розвитку соціуму, необхідно враховувати, що їх виникнення не є неминучим.

Конфлікт виникає тільки за певних умов, одночасно зовнішніх і внутрішніх (Е.М. Богданов, В.Г. Зазикін, 2004).

*Зовнішні умови* виникнення конфлікту здебільшого зводяться до того, що задоволення яких-небудь глибоких та активних мотивів і відносин особи або стає неможливим або ставиться під загрозу.

І нарешті, одна з найважливіших зовнішніх умов виникнення конфліктів полягає в тому, що суспільне життя з необхідністю вимагає придушення або обмеження різних мотивів, іноді дуже глибоких та активних, наприклад прагнення до збереження життя.

*Внутрішні умови, або передумови*, відіграють основну роль і серед них, перш за все, *особистісні умови виникнення та розвитку конфліктів* (конфліктність як відносна стійка особистісна властивість, деструктивні внутрішньоособистісні конфлікти, акцентуація характеру, негативні стереотипи поведінки тощо).

Джерела й умови конфліктів обумовлюють передумови та причини виникнення конфліктних ситуацій і розвитку конфліктів.

Розрізняють *об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів*. Об'єктивні причини призводять насамперед до конструктивних конфліктів, що виникають у діловій сфері. Суб'єктивні причини найчастіше зумовлюють деструктивні конфлікти, характерні для особистісно-емоційної сфери (Н.В. Гришина, 2002).

До об'єктивних причин, що призводять до конструктивних конфліктів у діловій та виробничій сферах належать:

- незадоволеність оплатою праці;
- несприятливі умови праці (наприклад, відсутність вентиляції, загазованість, вібрація, шум, протяги, дискомфортна температура на робочому місці тощо);
- недоліки в організації праці;
- невідповідність прав та обов'язків;
- неритмічність роботи (простої, вимушені відпустки, штурмівщина);
- незручний графік роботи;
- упущення в технології (особливо ті, унаслідок яких зменшується заробіток працівника, причому не з його провини);
- незабезпеченість завдань ресурсами (зокрема, перебої в забезпеченні сировиною, матеріалами, що комплектують);
- відсутність чіткості в розподілі обов'язків, зокрема неефективні, дуже розпливчаті або застарілі посадові інструкції;
- низький рівень трудової та виконавчої дисципліни;
- конфліктогенні організаційні структури;
- суперечливі відносини або цілі технологічних та економічних служб.

Позитивне вирішення конфлікту — це насамперед усунення джерел і причин конфлікту. Якщо ці причини об'єктивні, пов'язані з недосконалістю виробництва й управління, то їх усунення означає вдосконалення першого та другого.

До суб'єктивних причин конфліктів у діловій і виробничій сфері належать:

- неправильні дії керівника (порушення службової етики, а також трудового законодавства, несправедлива оцінка керівником дій підлеглих і результатів їхньої праці);

- неправильні дії підлеглих;
- правильні дії як керівника, так і підлеглих.

Також існують суто соціально-психологічні причини конфліктів, до яких дослідники (Н. В. Гришина, 2002; Л. Е. Орбан-Лембрик, 2009; А. Шпілов, 2016) відносять:

- природне зіткнення інтересів людей у процесі їхньої життєдіяльності;
- конфлікт між ціннісними орієнтаціями: свободою та жорсткою дисципліною, справедливістю і несправедливістю, колективізмом та індивідуалізмом, ксенофобією (ворожим ставленням до іноземців) і спрямованістю до використання досягнень світової спільноти, демократією та авторитарністю, прагненням до суспільної власності та відстоюванням особистої приватної власності);
- зникнення та перекручення інформації в процесі міжособистісного та міжгрупового спілкування (відсутність словникового запасу, обмаль часу для спілкування, недостатність уваги до співрозмовників);
- існування різних способів оцінки результатів діяльності (існує п'ять способів оцінки:
  - 1) порівняння досягнутих результатів з ідеальним станом справ;
  - 2) порівняння діяльності з нормативними вимогами;
  - 3) порівняння ступеня досягнення мети діяльності з результатами, досягнутими іншими людьми в процесі виконання тієї ж діяльності;
  - 4) оцінка залежності результатів діяльності від ставлення до справи;
  - 5) порівняння досягнутих результатів зі станом справ на початку діяльності;
  - 6) прагнення окремих особистостей до влади або намагання інших більше отримувати й менше працювати;
  - 7) психологічна несумісність членів одного колективу.

Суб'єктивні та соціально-психологічні причини породжують найчастіше деструктивні конфлікти, у яких зіштовхуються особистості, а не виробничі або соціальні проблеми (Р. Фергюсон, П. Коулман, 2016).

Конфлікти можуть виконувати як негативні (деструктивні), так і позитивні (конструктивні) функції (Н. В. Гришина, 2002; Г. Шварц, 2008; Р. Фергюсон, П. Коулман, 20016; С. О. Гарькавець, К. О. Полукетова, 2018). З погляду психології найважливіше значення має обмеження негативних, руйнівних функцій конфлікту та максимальне використання його позитивних функцій.

*До позитивних функцій конфліктів належать:*

- 1) *регулятивно-розвивальна* — конфлікт не дає застигнути, скостеніти, спонукає до змін і розвитку, відкриває дорогу інноваціям, здатним удосконалити та стабілізувати внутрішній світ, відносини, систему;
- 2) *інформаційно-об'єднувальна* — під час конфлікту люди краще пізнають себе й одне одного, конфлікт стимулює рефлексію і розуміння;
- 3) *об'єднання та структуризація* — конфлікт сприяє структуризації соціальних груп, створенню організацій, об'єднанню груп і колективів;
- 4) *стимулювання активності* — конфлікт підвищує активність людей, знімає «синдром покірності»;
- 5) *стимулювання особистісного зростання* — конфлікт стимулює розвиток особи, підвищення відчуття відповідальності, усвідомлення своєї значущості, може сприяти самопізнанню і самореалізації;



6) *психотерапевтична й така, що полегшує самовідчуття* — конфлікт (за умови його відкритого та конструктивного врегулювання) знімає приховану напруженість, дискомфорт і хронічні непорозуміння, дає їм вихід;

7) *діагностична й така, що прояснює ситуацію* — іноді корисно навіть спровокувати конфлікт, щоб прояснити обстановку та зрозуміти стан справ; у критичних ситуаціях, що виникають у конфліктах, виявляються непомітні до цього переваги та недоліки людей, створюються умови для розвитку особистості та формування лідерів.

*Негативні функції конфліктів:*

1) *становлення стереотипів і руйнівних форм самореалізації* особистості шляхом маніпулятивного самоствердження та досягнення бажаного, ніби в обхід;

2) *погіршення психологічного клімату в колективах* і руйнування міжособистісних відносин;

3) *зниження привабливості праці* та, як наслідок, зниження її продуктивності;

4) *неадекватність* (насамперед у сприйнятті проблеми та учасників конфлікту);

5) *виникнення неадекватних психологічних захистів*;

6) *зниження співпраці та зменшення можливості партнерства* між сторонами під час конфлікту та після нього;

7) *наростання конфронтації*, що затягує людей у боротьбу та примушує їх прагнути більше перемоги, ніж вирішення проблем і пошуку альтернативи;

8) *збільшення матеріальних та емоційних витрат* на вирішення конфлікту.

## 1.2. СТРУКТУРА ТА ДИНАМІКА КОНФЛІКТІВ

*Структура конфлікту* — це статистичні та складові елементи конфлікту, без яких його існування є неможливим, оскільки вилучення будь-якого елемента з простору конфлікту або зводить його нанівець, або суттєво змінює його характер (С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко, 2019). До структурних елементів конфлікту належать:

- сторони (учасники) конфлікту;
- умови протікання конфлікту;
- предмет конфлікту;
- дії учасників конфлікту;
- результат конфлікту.

*Сторони конфлікту або суб'єкти конфліктної взаємодії* — протидіючі сторони, опоненти, конкуренти, учасники конфлікту, які безпосередньо здійснюють активні дії один проти іншого, які можуть виступати як окремими індивідами, так і групами, соціальними класами, етносами, суспільствами, державами тощо (Н. В. Гришина, 2002; Л. Е. Орбан-Лембрик, 2009).

*Умови протікання конфлікту* — за яких підстав, у яких умовах та в якому часі відбувається зіткнення, а також на фоні якого ландшафту відбувається конфлікт.

*Предмет конфлікту* — протиріччя або розбіжності, що виступають підгрунтам будь-якого конфлікту.

*Дії учасників конфлікту* — це реальні кроки суб'єктів конфліктної взаємодії, їхні вчинки та наміри, що призводять до припинення конфлікту або його подальшої ескалації.

*Результат конфлікту* — це результат з точки зору стану сторін та їхнього ставлення до об'єкту конфлікту. Він може бути таким: усунення одного або всіх опонентів; припинення конфлікту з подальшим його поновленням; перемога однієї зі сторін; згода сторін щодо поділу об'єкту або спільного володіння ним; компенсація одній зі сторін за понесені збитки; відмова суб'єктів конфліктної взаємодії від посягань на об'єкт конфлікту.

*Динаміка конфлікту* — це процес змін, що відбуваються під час протікання конфлікту, продукування конфліктної ситуації (Н.В. Гришина, 2002; Е.М. Богданов, В.Г. Зазикін, 2004).

Залежно від виду конфлікту дослідники виокремлюють такі його динамічні стадії:

- 1) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- 2) усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації суб'єктами конфліктної взаємодії;
- 3) маніфестація шляхів вирішення проблеми та перехід опонентів в активні/пасивні форми взаємодії;
- 4) кульмінація або криза в конфліктній взаємодії, коли опоненти можуть закликати до насильства або навпаки наполягати на переговорах;
- 5) розв'язання конфліктної ситуації, коли проблема вважається вирішеною;
- 6) постконфліктна ситуація, коли суб'єкти конфліктної взаємодії відчують та усвідомлюють задоволення або невдоволення від наслідків вирішення конфлікту (С.О. Гарькавець, Л.П. Волченко, 2019).

Треба наголосити на тому, що поняття «*конфліктна ситуація*» дещо відрізняється від поняття «*ситуація конфлікту*». Конфліктна ситуація є основою конфлікту, що передує йому, у якій фіксується об'єкт конфлікту, наявне протиріччя між суб'єктами конфлікту, цілі та засоби їх досягнення, інтереси, бажання, мотиви опонентів. Ситуація конфлікту охоплює, крім конфлікту (конфліктної ситуації) та його складників, ще й стратегію міжособистісної взаємодії суб'єктів конфлікту (Г.Ю. Любимова, 2004; Б. Волков, Н. Волкова, 2010). Тому власне ситуація конфлікту має таку структуру:

- віддалення;
- конфліктна ситуація;
- конфліктна взаємодія (інцидент);
- завершення конфлікту;
- постконфліктна ситуація.

Конфлікт дослідники (Н.В. Гришина, 2002; С. Левін, 2007; Г. Шварц, 2008) також розглядають як стадіальний процес, що має такі основні часові етапи.

1. Передконфліктна ситуація: передумови, латентні конфлікти, непорозуміння.

2. Інцидент: привід, перша сутичка.
3. Ескалація конфлікту: загострення стосунків, протидія.
4. Кульмінація: максимум протистояння, вибух.
5. Згасання, завершення конфлікту: утрата інтересу до протистояння, вирішення ситуації, досягнення домовленостей, порозуміння.
6. Постконфліктна ситуація: наслідки для людей, соціальних груп та організацій.

Також виокремлюється *фаза конфлікту*, тобто період у розвитку конфлікту, що охоплює кілька стадій, об'єднаних кількісними та якісними показниками, що характеризує загальну тенденцію його розвитку. Виокремлюють: латентну та відкриту фази конфлікту; фазу диференціації (конфронтації та посилення конфлікту); фазу інтеграції (кооперації та послаблення конфлікту).

Динаміка протікання (перебігу) конфлікту завжди залежить від поведінки суб'єктів конфліктної взаємодії.

### 1.3. ТИПОЛОГІЇ КОНФЛІКТІВ

Сьогодні існує кілька типологій конфліктів, що відрізняються за своїм змістом. Переважна більшість дослідників (А. Г. Здравомислов, 1996; Ф. Зімбардо, М. Лайппе, 2001; А. Фернхем, П. Хейвен, 2001; Н. В. Гришина, 2002; Дж. Тернер, 2003; М. В. Примуш, 2006; М. І. Пірен, 2007; Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель, 2007; Л. Е. Орбан-Лембрик, 2009; С. О. Гарькавець, 2010; А. Шипілов, 2016 та ін.) виокремлюють три основні групи конфліктів: ресурсні, ціннісні та рольові.

**Ресурсні або конфлікти інтересів** — конфлікт між суб'єктами взаємодії, коли їхні цілі збігаються, але ресурси, на які вони претендують, є обмеженими (наприклад, матеріальні цінності, територія, фінанси тощо). Опоненти прагнуть одного й того ж (задовольнити власні потреби за допомогою матеріальних ресурсів), але через обмеженість ресурсів їхні інтереси суперечать один одному.

**Ціннісні або світоглядні** — протиріччя, що виникають на ґрунті несумісних уявлень, які мають особливе значення; відмінностей у критеріях оцінки ідей і поведінки, розбіжностей у цілях та ідеалах тощо. Конфлікт виникає між індивідами або соціальними групами тоді, коли розбіжності впливають на взаємодію людей або вони починають зазіхати на цінності один одного (ідеї, норми, принципи), нав'язуючи власні погляди, уявлення, смаки, точки зору тощо.

**Рольові або організаційно-структурні** — це конфлікти, зумовлені виконанням несумісних соціальних ролей різних людей або внутрішніми протиріччями між різними ролями (роль у групі, роль у міжособистісних стосунках), або компонентами ролі однієї людини. Такий конфлікт може бути зовнішнім і внутрішнім.

Зовнішній рольовий конфлікт зумовлений протиріччями між реальною рольовою поведінкою людини та рольовими очікуваннями з боку оточення. Конфлікт виникає в ситуації, коли людина не хоче або не може виконувати ту соціальну роль, яку вона повинна грати відповідно до свого статусу в групі, або не приймає соціальні рольові стереотипи та норми, прийняті в суспільстві.

Внутрішній рольовий конфлікт зумовлений протиріччями між рольовою поведінкою людини та її уявленнями про себе як про суб'єкта цієї ролі. Конфлікт виникає тоді, коли людина приймає психологічну роль тільки зовні, на рівні поведінки, але не може її прийняти на рівні власних переживань і вважати своєю. Ситуація внутрішнього рольового конфлікту може виникнути, коли людина вимушена прийняти психологічну роль під тиском зовнішніх обставин. Такий конфлікт виникає і в ситуації, коли до однієї ролі пред'являються суперечливі очікування з боку різних суб'єктів або груп, що неможливо задовольнити одночасно.

Аналізуючи неформальні рольові взаємини та основний зміст міжособистісного рольового конфлікту, зазначимо, що цей конфлікт виникає тоді, коли рольові взаємини, що склались у групі, не відповідають вимогам нової ситуації (Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель, 2007). Це виражається в суперечностях:

1) *функціональних* (суперечність у розподілі влади, обов'язків і прав);

2) *операціональних* (суперечність у способах поведінки в новій рольовій структурі, що визначають якість комунікативних процесів, стиль керівництва, спілкування і взаємодій);

3) *внутрішньоособистісних* (суперечність у рольовому наборі когось із членів групи). Освоювана людиною нова роль може виявитись несумісною з ролями, які вона виконувала раніше й продовжує виконувати в інших ситуаціях.

Рольові взаємини — тільки компонент психічного життя групи, до того ж, це лише один з типів взаємин. Цілісної картини розвитку групи поки немає, і доводиться управляти розвитком кожного компонента окремо. Варто зазначити, що, на відміну від деяких концепцій групового розвитку, концепція рольового розвитку достатньо динамічна (М. П. Кранівін, 2006; П. П. Горностай, 2009).

Рольові взаємини в групі розвиваються дискретно, під впливом навколишнього середовища. Кожен цикл розвитку починається з порушення ролевої рівноваги під впливом зовнішнього стимулу й завершується його відновленням шляхом специфікації чергового неспецифічного стимулу.

Л. Козер (Л. Козер, 1991) поділяв конфлікти на:

1) *реалістичні конфлікти*, що мають у суспільстві всі необхідні передумови для свого вирішення;

2) *нереалістичні конфлікти* — зіткнення, у яких учасники перебувають у полоні антагоністичних емоцій і страстей, коли вони йдуть шляхом висунення завищених вимог та упереджень один до одного.

Р. Дарендорф (Р. Дарендорф, 1994) диференціював конфлікти за:

— джерелами виникнення (конфлікти ресурсів, цінностей та ідентифікацій),

— соціальними наслідками (успішні, безуспішні, творчі (конструктивні), руйнівні (деструктивні)),

— масштабністю (локальні, регіональні, міждержавні, глобальні),

— формами боротьби (мирні, немирні),

— спрямуванням (вертикальні, горизонтальні),

— особливостями умов виникнення (ендогенні, екзогенні),

— ставленням суб'єктів до конфлікту (справжні, випадкові (умовні), зміщені, кривдні, неправильно прописані, латентні),

— використанням суб'єктами тактики в конфлікті («змагання», «гра», «дебати»).

М. Дойч (*M. Deutsch, 1994*) виокремив такі види конфліктів: справжній; прихований; латентний; кривдний. Дослідник диференціював конфлікти за:

- сферами життя суспільства та діяльності людей (економічні, політичні, ідеологічні, фінансові, торговельні, митні тощо);
- причинами, що їх породжують (об'єктивні, суб'єктивні, реалістичні, нереалістичні);
- суб'єктністю (міжнародні, міждержавні, міжконфесійні, расові, міжетнічні, міжособистісні).

Також дослідник виокремив такі конфлікти:

- інформаційні (на підставі розповсюдження інформації, що має суперечливий та неоднозначний зміст);
- комунікативні (конфлікти, що виникають у процесі спілкування та неправильної інтерпретації вербальних і невербальних знаків);
- ментальні (нездатність індивіда до продуктивної діяльності внаслідок неузгодження соціальних норм, ціннісних орієнтацій та рольових очікувань).

Вітчизняні науковці (*Л.Е. Орбан-Лембрик, 2009*) класифікують конфлікти за формами їх перебігу:

- відкритий конфлікт, що характеризується наявним, яскраво вираженим, емоційно насиченим зіткненням сторін;
- прихований конфлікт (реальні розбіжності приховуються опонентами за зовні бездоганими формами взаємовідносин);
- «сліпий конфлікт» (один з опонентів або обидва взагалі не усвідомлюють наявності конфлікту);
- «невідомий конфлікт» (реальні суперечності замасковуються, а на поверхні відносин залишається слабо виражена неприязнь).

#### 1.4. ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНИХ ОСОБИСТОСТЕЙ

**Конфліктна особистість** — це суб'єкт соціальної взаємодії, який має високу частотність вступу в міжособистісні конфлікти. Така людина стає постійним ініціатором напруження з оточенням незалежно від того, були до цього проблемні ситуації чи ні.

Найбільш системно особливості конфліктності людей представлені в так званих акцентуаціях особистості німецького лікаря-психіатра Карла Леонгарда (*К. Леонгард, 1981*). Дослідник не тільки розробив класифікацію акцентуацій особистості, але й наповнив певним змістом кожну з них.

1. *Гіпертимний тип*. Відрізняється підвищеним настроєм, оптимістичний, надзвичайно контактний, швидко переключається з однієї справи на іншу. Не доводить почату справу до кінця, недисциплінований, схильний до аморальних вчинків, безвідповідальний, самооцінка завищена.

Конфліктний, часто виступає ініціатором конфліктів.

2. *Дистимний тип*. Протилежний гіпертимному типу. Відрізняється песимістичним настроєм, неконтактний, віддає перевагу самоті, веде замкнутий спосіб життя, схильний до заниження самооцінки.

Рідко вступає в конфлікти з тими, хто його оточує. Високо цінує дружбу, справедливість.

3. *Циклоїдний тип*. Відрізняється досить частими періодичними змінами настрою. У період підйому настрою поведінка гіпертимна, а в період спаду — дистимна. Самооцінка нестійка.

Конфліктний, особливо в період підйому настрою. У конфлікті непередбачуваний.

4. *Збудливий тип*. Відрізняється низькою контактністю в спілкуванні. Зануда, похмурий, схильний до хамства й лайки. Незлагідний у колективі, владний у сім'ї. В емоційно спокійному стані добросовісний, акуратний. У стані емоційного збудження запальний, погано контролює свою поведінку.

Конфліктний, часто виступає ініціатором конфліктів, у конфлікті активний.

5. *Застрагаючий тип*. Відрізняється помірно товариськістю, зануда, схильний до моралей, часто займає позицію «батька». Прагне високих показників у будь-якій справі, ставить підвищені вимоги до себе, чутливий до соціальної справедливості. Образливий, уразливий, підозрілий, мстивий, ревнивий. Самооцінка неадекватна.

Конфліктний, зазвичай виступає ініціатором конфліктів, у конфлікті активний.

6. *Педантичний тип*. Відрізняється сумлінністю, акуратністю, серйозністю в справах. У службових відносинах — бюрократ, формаліст, легко поступається лідерством іншим.

У конфлікти вступає рідко, проте його формалізм може провокувати конфліктні ситуації. У конфлікті поводить пасивно.

7. *Тривожний тип*. Відрізняється низькою контактністю, невпевненістю в собі, мінорним настроєм. Самооцінка занижена. Водночас для нього характерні такі риси, як дружелюбність, самокритичність, старанність.

Рідко вступає в конфлікти, а якщо таке трапляється, грає в них пасивну роль. Переважають такі стратегії поведінки в конфлікті: відхід і поступка.

8. *Емотивний тип*. Відрізняється прагненням до спілкування у вузькому колі. Установлює хороші контакти тільки з вибраним колом людей. Надмірно чутливий. Слізливий. Водночас для нього характерні доброта, жалісливість, загострене почуття обов'язку, старанність.

Рідко вступає в конфлікти. У конфліктах грає пасивну роль, схильний до поступок.

9. *Демонстративний тип*. Відрізняється легкістю встановлення контактів, прагненням до лідерства, жаданням влади й слави. Схильний до інтриг. Увічливий, артистичний. Водночас люди такого типу егоїстичні, лицемірні, хвалькуваті.

Конфліктний, у конфлікті проявляє завзяту активність.

10. *Екзальтований тип* (від. лат. *exaltatio* — захоплений, збуджений або піднесений стан). Відрізняється високою контактністю. Балакучий, улюбливий. Прив'язаний та уважний до друзів і близьких, схильний до миттєвих настроїв.

Ухиляється від конфлікту, але якщо стає його суб'єктом, то дуже емоційно реагує на дії опонента.

Ще одна класифікація конфліктних особистостей (С.М. Ємельянов, 2009) представлена в табл. 1.2.

Таблиця 1.2

## Типи конфліктних особистостей

<i>Тип конфліктних особистостей</i>	<i>Поведінкові характеристики</i>
Демонстративний	Хоче бути в центрі уваги. Любить добре виглядати в очах інших. Його ставлення до людей визначається тим, як вони до нього ставляться. Йому легко даються поверхневі конфлікти, милується своїми стражданнями та стійкістю. Добре пристосовується до різних ситуацій. Раціональна поведінка виражена слабо. Загалом поведінка емоційна. Планування діяльності здійснюється ситуативно та слабо втілюється в життя. Копіткої, систематичної роботи уникає. Не йде від конфліктів, у ситуації конфліктної взаємодії почувається непогано.
Ригідний	Підозрілий. Має завищену самооцінку. Постійно вимагає підтвердження власної значущості. Часто не враховує зміни ситуації та обставин Прямолинійний і негнучкий. Насилу приймає точку зору тих, хто оточує, не дуже зважає на їхню думку. Пошана з боку оточення сприймається як належне. Вираз недоброчливості з боку оточення сприймає як образу. Мало критичний по відношенню до своїх вчинків, хворобливо образливий, підвищено чутливий до уявних або дійсних несправедливостей.
Некерований	Імпульсивний, недостатньо контролює себе. Поведінка такої людини погано передбачувана. Поводиться зухвало, агресивно. Часто в запалі не звертає уваги на загальноприйняті норми спілкування. Характерний високий рівень домагань. Несамокритичний. У багатьох невдачах, неприємностях схильний звинувачувати інших. Не може грамотно планувати свою діяльність або послідовно втілювати плани в життя. Недостатньо розвинена здатність співвідносити свої вчинки з цілями й обставинами. З минулого досвіду (навіть гіркого) витягує мало уроків.

Тип конфліктних особистостей	Поведінкові характеристики
Надточний	Скрупульозно ставиться до роботи. Ставить підвищені вимоги до себе та оточення, причому робить це так, що людям, з якими він працює, здається, що він прискіпується. Володіє підвищеною тривожністю. Надмірно чутливий до деталей. Схильний надавати зайвого значення зауваженням оточення. Іноді раптом розриває відносини з друзями, знайомими тому, що йому здається, що його образили. Страждає від себе сам, переживає свої прорахунки, невдачі, часом розплачується за них навіть хворобами (безсонням, головними болями тощо). Стриманий у зовнішніх, особливо емоційних проявах. Слабо відчуває реальні взаємини в групі.
«Безконфліктний»	Нестійкий в оцінках і думках. Володіє легкою навіюваністю. Внутрішньо суперечливий. Характерна деяка непослідовність поведінки. Орієнтується на тимчасовий успіх у ситуаціях. Недостатньо добре бачить перспективу. Залежить від думки оточення. Надмірно прагне компромісу. Не володіє достатньою силою волі. Не замислюється глибоко над наслідками своїх вчинків і причинами вчинків оточення.

Також дослідники (Р. М. Бремсон, 1992; Дж. Г. Скотт, 1994) виокремлюють кілька типів конфліктних особистостей або так званих важких людей, спілкування з якими може бути конфліктним:

- 1) агресивісти — задирають інших, постійно говорять колкості та роздратовуються, якщо їх не слухають;
- 2) скаржники — завжди на що-небудь скаржаться, але самі зазвичай нічого не роблять для вирішення проблеми, не бажають брати на себе відповідальність;
- 3) мовчуні — спокійні та небагатослівні, дізнатися, про що вони думають і чого хочуть, вельми складно;
- 4) надпоступливі (гіперконформісти) — завжди погоджуються з іншими, обіцяють їм підтримку, але слова в таких людей розходяться зі справою, вони не виконують обіцянок та є ненадійними партнерами;
- 5) вічні песимісти — завжди кажуть про невдачі, у справах намагаються завжди казати «ні», уважають, що з того, що затівається, нічого не вийде;
- 6) усезнайки — уважають себе вище за інших, розумніше за інших і всіляко демонструють свою перевагу;
- 7) нерішучі — зволікають з ухваленням рішення, тому що бояться помилитись;



8) максималісти — хочуть чогось просто зараз, навіть якщо в цьому немає необхідності;

9) приховані — затаюють образи та несподівано накидаються на опонента;

10) безневинні брехуни — уводять інших в оману брехнею та власними фантазіями;

11) помилкові альтруїсти — нібито роблять добро, але «носять камінь за пазухом».

Конфліктність особистості визначається ще й тим, який стиль поведінки вона обирає в ситуації зіткнення. Стиль поведінки в конфлікті — це стратегії поведінки індивідів у конфліктній ситуації.

У типології конфліктної поведінки Кеннета Томаса та Ральфа Кілмена (*А. Фернхем, П. Хейвен, 2001*) артикулюються два стилі поведінки:

— кооперація, що пов'язана з урахуванням індивідом інтересів інших людей, які перебувають з нею в конфлікті (діючи спільно або індивідуально);

— наполегливість, що передбачає артикуляцію та захист виключно власних інтересів (діючи активно або пасивно).

К. Томас і Р. Кілмен (*Л.Е. Орбан-Лембрик, 2001; А.Б. Белінська, 2019;*) виокремлюють п'ять основних стратегій поведінки індивідів у різних конфліктних ситуаціях, в основі якої знаходиться система, що отримала назву методу (сітки) Томаса-Кілмена (див. рис. 1.1).

Система дозволяє відтворити для кожного індивіда власний тип поведінки (стратегію активності) в конфлікті, що отримали таку назву:

1) *конкуренція*, коли кожен з учасників конфлікту прагне перемогти, турбується лише про власні інтереси. Стратегія пов'язана з агресивною поведінкою особистості та може бути ефективною в ситуаціях загроз або таких, що перешкоджають досягненню цілей, але може призвести до загострення конфлікту та тяжких наслідків для опонентів;

2) *унікання (утеча)*, коли індивід прагне уникнути конфлікту, не звертати на нього уваги, оскільки порушена проблема або є неважливою для людини, або вона не хоче витрачати сили на її вирішення, або коли відчуває, що перебуває в безнадійному становищі. Стратегія доречна, коли: предмет конфлікту для індивіда не є важливою цінністю; людина прагне ухвалити рішення, але не знає, як учинити; є надія, що конфлікт може розв'язатись сам собою; відсутні ресурси для ефективного розв'язання конфлікту, але вони можуть з'явитись у майбутньому;

3) *пристосування*, коли індивід намагається не виявляти ознак конфронтації, виявляє терпимість і солідарність. Стратегія зумовлює встановлення тимчасового спокою та є корисною в тих ситуаціях, коли один з опонентів не може отримати верх, оскільки інший наділений більшою владою, або коли людина відчуває, що, трохи поступившись, вона мало втрачає. Водночас, якщо проблема залишається без вирішення, але пофарбованою в негативні емоції, у майбутньому це призведе до вибуху з дисфункціональними наслідками;

4) *компроміс*, коли враховують інтереси протилежної сторони, але певною мірою, на підставі взаємних поступок. Стратегія виявляє часову ефективність,

ДІАГНОСТИКА ТА ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ

оскільки зменшує гостроту конфлікту, підвищує доброзичливість у стосунках, що дозволяє подолати конфлікт, але компромісне рішення має потенціальні загрози поновлення конфлікту, оскільки проблема залишилась невіршеною;

5) *співробітництво*, коли визнається право кожної сторони конфлікту на власну думку та існує можливість об'єктивного аналізу розбіжностей, знаходження загальноприйнятого рішення щодо вирішення проблеми. Стратегія є найбільш ефективною, оскільки опоненти не намагаються досягти власних цілей за рахунок іншого, а спільно шукають шляхи вирішення проблеми.

Конфліктні особистості в конфлікті зазвичай обирають такі види соціальної активності:

— *агресивну поведінку* — будь-які форми поведінки, що передбачають заподіяння комусь або чомусь фізичної чи психологічної шкоди;

— *маніпулятивну поведінку* — навмисне спонукання іншої людини до переживання певних станів, ухвалення рішень і виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором його власних цілей. Маніпулятор у конфліктній взаємодії часто використовує:

- 1) психологічний вплив вербального та невербального виміру;
- 2) ставлення до іншого, як до засобу досягнення власних цілей;
- 3) прагнення отримати односторонній вигравш;
- 4) латентний характер впливу;
- 5) психологічний тиск або грає на слабкостях опонента.

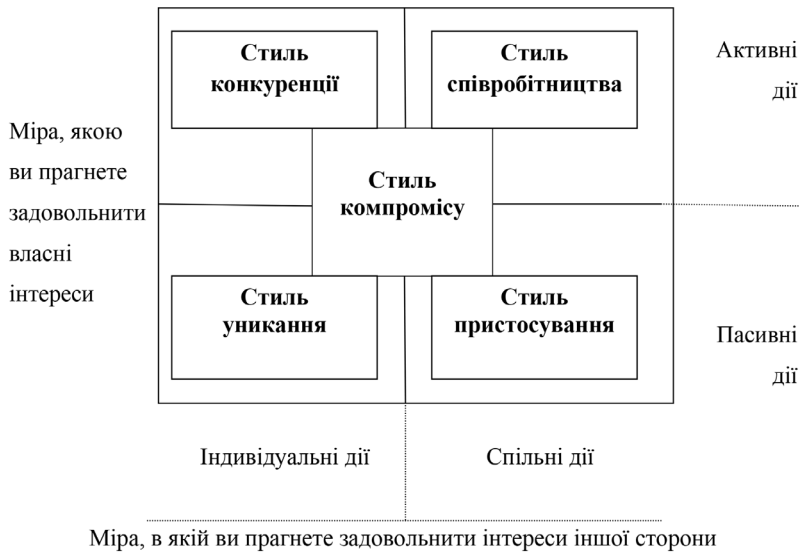


Рис. 1.1. Сітка Томаса-Кілмена

Неконфліктні особистості віддають перевагу пасивній та асертивній поведінці.

**Пасивна поведінка** — це відхід від конфліктної ситуації, уникнення конфлікту будь-якою ціною; пасивна поведінка ніколи не сприяє вирішенню конфлікту, бо не дає можливості зрозуміти його істинні причини, а тривале уникнення конфлікту зазвичай призводить до його ускладнення через накопичення нової інформації та емоційного напруження.

**Асертивна поведінка** (з англ. *assert* — наполягати на своєму, відстоювати власні права) — спосіб дії, за якого людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, водночас поважаючи інтереси оточення; уважно слухає, розуміє інших, намагається досягти розумного компромісу в ситуації конфлікту (С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко, 2019).

У теорії А. Солтера асертивна поведінка розглядається як конструктивний спосіб міжособистісної взаємодії на протидію двом найпоширенішим деструктивним способам — маніпуляції та агресії (Д. Майєрс, 1999).

Постійно порівнюючи свої спонукання і вчинки з очікуваннями та оцінками інших, людина відчуває незручність такого становища. У сфері міжособистісних відносин асертивність припускає відмову від конформізму, культивування спонтанного поведінки відповідно до своїх настроїв, мотивів та інтересів (Е. Аронсон, Т. Уілсон, Р. Ейкерт, 2002; Ш. Тейлор, Л. Пілло, Д. Сірс, 2004).

Принципи асертивної поведінки:

— узяття на себе відповідальності за власні вербальні та невербальні прояви, загалом своє життя;

— самоповага та повага до інших;

— алгоритми ефективного спілкування, що передбачають чесність, відвертість, принциповість, уміння казати правду та не ображати співрозмовника;

— уміння слухати, чути та розуміти те, що почує;

— уміння досягати компромісу та знаходження варіантів, що влаштовують обидві сторони.

«Асертивні права людини» полягають у:

— праві самому судити про свою поведінку, думки та емоції і нести відповідальність за їх наслідки;

— праві не давати ніяких пояснень та обґрунтувань, що виправдовують вашу поведінку;

— праві самому вирішити, чи відповідаєте ви та якою мірою за інших людей;

— праві мати та змінювати власні погляди;

— праві сказати: «Мене це не хвилює» або «Для цього буде інший час».

Ці права дозволяють людині бути вільним і незалежним, але, з іншого боку, доведення до крайності, вони можуть привести до крайнього індивідуалізму та ігнорування інтересів оточуючих, що не прийнятне.

Асертивну людину слід відрізнити від невпевненої в собі та агресивної людини. За А. Солтером (Ш. Тейлор, Л. Пілло, Д. Сірс, 2004) основні характеристики впевненої в собі людини такі:

1) емоційність мови: відкрите, спонтанне і справжнє вираження в мові всіх своїх почуттів;

2) експресивність мови: відкритий і ясний прояв почуттів у невербальній площині, відповідність (конгруентність) між словами й невербальною поведінкою;

3) здатність протистояти та атакувати: як пряме та чесне вираження власної думки, не зважаючи на оточення;

4) використання займенника «Я» для вираження того факту, що за людина стоїть за словами, відсутність спроб схватись за невизначеними формулюваннями;

5) прийняття похвали: як відмова від комплексу неповноцінності, недооцінки власних сил і здібностей;

6) імпровізація як спонтанне вираження почуттів і потреб, відмова від передбачливості та педантичного планування.

Упевнена поведінка характеризується такими ознаками, як:

— цілеспрямованість;

— орієнтованість на подолання перешкод, а не на їх переживання;

— гнучкість, адекватність реакцій на мінливу обстановку;

— соціальна орієнтованість, спрямованість на конструктивні відносини з оточенням;

— поєднання спонтанності та довільної регуляції;

— наполегливість, що не переходить в агресію;

— спрямованість на досягнення успіху, а не на уникнення невдач;

— творчість.

Серед поширених і виправданих технік асертивної поведінки найбільш ефективними є:

1. *Техніка впливу* (В. О. Татенко, 2003), що передбачає розмову від себе, обговорення тільки проблеми, терпіння і наполегливості, такт та увагу.

2. *Техніка самооборони* (М. Літвак, 2014), що охоплює лакмус маніпуляції (виявити справжній інтерес співрозмовника), сприйняття критики, наполегливе уточнення та перевід емоційної бесіди в раціональний формат, заперечення по-англійськи («техніка англійського професора») — усе говорить від свого імені, але якщо змушують погодитись на щось, що суперечить власній позиції, то зазначається, що це вже буде інша людина.

3. *Техніка надбання навичок поведінки засобами трансактного аналізу* (Е. Берн, 1988), зокрема техніки зміни ролей — це підвищує асертивність завдяки моделюванню як вербальних, так і невербальних компонентів асертивності.

4. *Техніка відтворення поведінки за зразком* (А. Фернхем, П. Хейвен, 2001) — апробація нових форм поведінки в рольовій грі, репетиції бажаної поведінки.

5. *Техніка вдосконалення поведінки* (М. Селігман, 2018) полягає в додаванні новій поведінці невимушеності та стійкості за допомогою адекватного зворотного зв'язку, критичних коментарів і вказівок ведучого.

6. *Техніка когнітивного реструктурування* (Д. Майерс, 1999) охоплює критичний аналіз ірраціональних уявлень, що перешкоджають асертивності, та надбанню знань, які її підсилюють.

7. *Техніка генералізації та переносу результатів навчання* (Л.Е. Орбан-Лембрик, 2001) — формування алгоритмів нової поведінки в реальні ситуації та заохочення інноваційної поведінки в реальному житті.

### Питання для когнітивної рефлексії

1. Яке розуміння конфлікту існувало за стародавніх часів та в епоху Середньовіччя?
2. Які причини соціальних конфліктів розглядав К. Маркс?
3. Що є основною причиною конфліктів у теоретичних побудовах Ч. Дарвіна?
4. Головна причина всіх конфліктів у концепції З. Фрейда?
5. Що таке структура конфлікту?
6. Якими динамічними характеристиками володіє конфлікт?
7. У чому полягає основний зміст рольового або організаційно-структурного конфлікту?
8. У чому полягає основний зміст реалістичних і нереалістичних конфліктів?
9. Якими поведінковими характеристиками володіє демонстративний тип конфліктної особистості?
10. Якими поведінковими характеристиками володіє ригідний тип конфліктної особистості?
11. Які основні стратегії поведінки особистості в конфліктній ситуації виокремлюють К. Томас і Р. Кілмен?
12. Які види поведінки зазвичай обирають конфліктні особистості в ситуації зіткнення?
13. У чому полягає основний зміст асертивної поведінки?
14. Які основні техніки асертивної поведінки виокремлюють науковці?
15. У чому полягають основні ознаки маніпулятивної поведінки?

## РОЗДІЛ 2

# ПЕДАГОГІЧНІ КОНФЛІКТИ ТА СПОСОБИ ЇХНЬОГО ВИРІШЕННЯ

### 2.1. ПОНЯТТЯ ПЕДАГОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ

*Педагогічний конфлікт* — це об'єктивне протиріччя та протидія, викликані невідповідністю наявного рівня індивідуально-психологічного розвитку та реальної навчально-виховної ситуації, що стали для учасників конфлікту певним соціально-психологічним бар'єром, подолання якого переводить суб'єктів конфліктної взаємодії на більш високий рівень особистісного розвитку.

*Педагогічний конфлікт* — це об'єктивне та суб'єктивне протиріччя, що має власний вимір. Об'єктивне проявляється в тому, що здебільшого суб'єкти педагогічного процесу перебувають у ситуації протиставлення, де зіткнення є запрограмованим, оскільки є той, хто навчає, і той, кого навчають. Суб'єктивне — на кожному етапі конфлікту мають місце індивідуальні екстраполяції когнітивного, емоційного, мотиваційно-вольового характеру. Кожна зі сторін конфлікту має власне бачення того, що відбувається, як відбувається, і до чого все це може призвести.

Головною відмінністю педагогічних конфліктів є надмірна емоційна напруженість зіткнення, орієнтація скоріше на предмет, ніж на об'єкт, завеликі складності взаємодії в постконфліктній ситуації, що може стати підґрунтям для нових конфліктів (К. В. Багмет, А. С. Гусева, В. В. Козлов, 1998).

*Педагогічний конфлікт* — наявна внаслідок професійної та міжособистісної взаємодії учасників освітнього процесу форма прояву загострених суб'єкт-суб'єктних протиріч, що викликає в них негативний емоційний фон спілкування, та така, що передбачає конструктивне переведення сторін конфлікту в зацікавлене усунення його причин (С. В. Баникіна, 2001).

*Педагогічний конфлікт* — це форма соціальної взаємодії суб'єктів освітнього процесу, де кожен з них реагує на іншого з урахуванням власних оцінок, що можуть не збігатись із реальністю (А. С. Чернишов, 2010).

*Педагогічний конфлікт* — це процес у соціальній системі, у якій існує багато елементів, структурних одиниць, зв'язків між ними та наявних взаємозалежностей.

*Педагогічний конфлікт* — це динамічний процес, подекуди нелінійний, оскільки є висока питома вага невизначеності, коли передбачити хід розвитку конфлікту та його результати доволі складно, а подекуди й неможливо.

Дуже часто в педагогічному конфлікті саме прояви сильних емоцій виступають головними регуляторами поведінки та ставлень опонентів, що значно знижують рівень їхньої об'єктивності в оцінках. Співучасники педагогічних конфліктів часто характеризуються наполегливістю у відстоюванні власних позицій, небажанням йти на компроміси, надлишковою дидактичністю, прагненням

щодо примусу опонента визнати свою неправоту або поразку, та ще й публічно (Н. У. Зінченко, 2009).

Отже, усе це свідчить про крайню гостроту педагогічних конфліктів, напруження щодо їх перебігу, наявності негативних моральних і психологічних наслідків для всіх учасників.

*Педагогічні конфлікти* — це конфлікти, що виникають на рівні міжособистісних і міжгрупових відносин у координатах освітнього простору існування суб'єктів педагогічної або навчально-виховної діяльності.

*Перший вид такого конфлікту* — це конфлікти між учителем та учнем («Педагог — Дитина»).

Конфлікти між двома індивідами прийнято називати діадними конфліктами (Л. Е. Орбан-Лембрик, 2009). Це найбільш поширений тип міжособистісного конфлікту, у якому в ролі опонентів постають дві людини, кожна з яких є носієм певних цінностей, інтересів і думок. Це суб'єкти конфліктної взаємодії, які в діадному конфлікті продукують емоційну запальність та напруження. Зазвичай такий конфлікт відбувається у відкритій формі. Виникає конфлікт здебільшого на ґрунті особистих антипатій, але дуже часто емоційні стосунки між людьми є тісно переплетеними з діловими, виробничими й іншими інтересами.

Основні причини таких конфліктів, на думку дослідників і фахівців (Н. Г. Аманець, 2002; М. П. Крапівін, 2006; Н. У. Зінченко, 2009; Л. П. Волченко, 2018), полягають у такому:

- проблеми вчителя, що пов'язані з незнанням або невмінням його організувати пізнавальний інтерес учнів до предмету, що він викладає;

- негативна комунікація вчителя з учнями, що пов'язана зі стигматизацією (навішуванням ярликів) окремих з них (частіше за все тих, хто поспіває), постійна артикуляція на недоліках тощо;

- маніпулювання завданнями для самостійного виконання, відмітками, абсолютний суб'єктивізм в оцінюванні учнів;

- особистісні негативні якості вчителя (дратівливість, грубість, мстивість, самовдоволення, безпорадність тощо);

- слабкі організаторські здібності вчителя, неспроможність його працювати як з класом взагалі, так й кожним учнем, зокрема;

- неможливість учителя прогнозувати поведінку учнів на уроці, їхні несподівані вчинки, що порушують хід уроку, викликаючи у нього роздратування та прагнення будь за що подолати наявну «перешкоду»;

- прагнення вчителя зберегти власний авторитет в очах учнів будь-якими засобами, навіть ціною розпалювання конфлікту.

*Другий вид педагогічного конфлікту* — між учителем та учнівським класом («Педагог — Соціальна група»).

Такий конфлікт виявляється суперечністю між очікуваннями або вимогами окремої особистості та сформованими уявленнями або нормами, що існують у певній групі. Тобто, у такому конфлікті, вчитель не може знайти спільної мови з учнями, оскільки наполягає тільки на своєму (продукує власні вимоги) й не шукає порозуміння з учнями, які утворили достатньо стійку учнівську групу,

що має власні принципи ставлення та поведінки. У такому конфлікті вчитель завжди буде програвати, якщо буде його ініціатором. Тому досвідчений педагог ніколи не буде себе протиставляти всьому класу.

**Третій вид конфлікту** — між учнями («Учень — Учень») у процесі їхнього навчання, виховання та спільної діяльності, що виникає як між однолітками, так і учнями різних вікових груп. Це може бути як міжособистісний або діадний конфлікт, так і міжгруповий. Крім того, конфлікт може бути позначений як гендерний, коли його суб'єктами виступають учні різної статі.

Це достатньо специфічний вид конфлікту, у якому слід зважати на кілька змінних (особистісні, соціальні, демографічні, економічні, культурні тощо). Основні причини таких конфліктів:

- особистісна неприязнь у відносинах неповнолітніх;
- боротьба за високий статус у групі неповнолітніх, лідерство та визнання;
- несумісність ціннісно-нормативних уявлень щодо навчання та дисципліни;
- боротьба за привертання уваги представників іншої статі;
- мовні домагання (прагнення перекричати, змусити замовкнути іншого);
- псування або втрата майна (підручників, обладнання, мобільних телефонів тощо);
- боротьба за ресурси (за краще місце в класі, біля тенісного столу, за стілець у їдальні тощо).

Наслідком конфліктної взаємодії учнів може бути й так званий **булінг** (у межах школи — шкільний булінг) (з англ. *bullying* — цькування) — фізичний та психологічний терор або цькування одного або кількох учнів іншими учнями, однолітками або старшими школярами. Булінг — це реакція зграї на білу гаву, коли знаходять якусь ознаку, що якісно відрізняє учня від інших, і саме це їх заводить (С. О. Гарькавець, 2013).

Цькування, крім фізичних утисків, ще завдає психологічного насилля, що руйнує самооцінку дитини. У жертви булінгу формується стійкий комплекс відторгнення.

Варто зазначити, що цькуванню піддаються здебільшого учні з низькою самооцінкою, високим рівнем тривоги, слабкими фізичними даними, несформованими навичками спілкування, а також це зазвичай пасивні діти, у яких сформована «навчена безпорадність», які мають досвід «цапа-відбувайла» та не спроможні до активного опору (Н. Г. Атаянц, 2002; С. О. Гарькавець, 2015; Л. П. Волченко, С. О. Гарькавець, 2016; М. Селігман, 2018).

Отже, засоби боротьби з булінгом одночасно є й засобами попередження та подолання конфліктів серед школярів. Насамперед це:

- утворення здорового психологічного клімату в шкільному колективі;
- розвиток комунікативних навичок учнів, особливо учнів основної та старшої школи;
- організація спільної праці всіх учнів, не залишення поза увагою нікого з школярів і за жодних обставин;
- розвиток у школярів рефлексії, критичного погляду на власні вчинки, оскільки частина провини за ситуацію завжди лежить на жертві;



— постійний зв'язок адміністрації школи з батьками та моніторинг життя дитини поза школою, у колі сім'ї та знайомих.

**Четвертий вид конфлікту** — між учителями та батьками учнів («Педагог — Батько»). Конфлікт між дорослими, які мають розбіжності в ставленні до учнів, їхніх невдач або здобутків. Зазвичай це конфлікт інтересів, але дуже важким виявиться конфлікт, якщо його предметом виступають несумісні цінності. Насамперед до світоглядного конфлікту не варто доводити ситуацію, а якщо це відбувається, то це показник насамперед незрілості самого вчителя.

Основні причини такого конфлікту — це:

- різний рівень загальної та психолого-педагогічної культури вчителя та батьків;
- нерозуміння батьками складності освітнього процесу, залежності його ефективності від багатьох чинників, що знаходяться поза межами школи;
- негативне ставлення батьків до вчителів і школи, що пов'язано з їхнім гордовитим поглядом на працю педагогів (учитель — це представник сфери послуг або бідна людина, що не змогла знайти кращу роботу) та функції освіти;
- зіткнення лідерів (вчителя та батька), що претендують на виняткові точки зору, які не збігаються;
- професійна некомпетентність учителя, неспроможність зрозуміти психологію батьків.

**П'ятий вид конфлікту** — між учителями («Педагог — Педагог»), виникнення яких зумовлено такими причинами:

- вікові конфлікти: між молодим учителем і педагогом зі значним досвідом роботи в школі;
- статусні конфлікти: між учителем, який має звання (учитель вищої категорії, керівник методичного об'єднання тощо), і таким, який їх не має;
- гендерні конфлікти: між жінками-вчительками та чоловіками-вчителями;
- за фаховим спрямуванням: між учителями, які викладають однакові предмети; між учителями, які викладають різні предмети; між учителями, які працюють у різних школах (молодшій, середній, старшій);
- за розподілом ресурсів (обладнання кабінетів, технічне оснащення освітнього процесу тощо);
- за суб'єктивними пріоритетами керівництва (порівняння успішності класів, дисципліни, заохочення та покарання).

**Шостий вид конфлікту** — між учителем та адміністрацією закладу освіти («Педагог — Адміністрація»), основними причинами якого виступають:

- нечіткий розподіл прав та обов'язків між адміністрацією школи й учителями, що призводить до подвійного підпорядкування педагога;
- жорстка регламентація шкільного життя, оціночно-імперативний характер вимог, що ставляться для виконання;
- перекладання на вчителя невластивих для нього обов'язків;
- незаплановані форми контролю за діяльністю вчителя;
- недооцінка адміністрацією професійних домагань учителя;
- несправедливе ставлення з боку адміністрації, що пов'язано з моральним і матеріальним стимулюванням праці педагога;

- нерівномірна завантаження вчителів громадськими дорученнями;
- порушення принципу індивідуального підходу до особистості вчителя.

До вищезазначених видів педагогічних конфліктів дослідники (*І. А. Курочкина, О. Н. Шахматова, 2013*) також відносять і такі форми взаємодії суб'єктів освітнього процесу:

- 1) учень — батьки;
- 2) учень — адміністратор;
- 3) батьки — батьки;
- 4) батьки — адміністратор;
- 5) адміністратор — адміністратор.

Проте в зазначених видах конфліктів так або інакше наявні всі елементи попередніх шести основних видів педагогічних конфліктів.

Конфліктна взаємодія в повсякденному спілкуванні виявляється психологічним феноменом малого стресу — «вигорання персоналу», що характеризується неадекватною поведінкою, підвищеною нервозністю, жорсткістю в публічній міжособистісній взаємодії.

Проте з усього різноманіття загальних причин педагогічних конфліктів передусім акцент треба робити на психологічних причинах, оскільки зовнішнє є проєкцією внутрішнього (*З. Фрейд, 2007*).

По-перше, це наявність в учителів внутрішньоособистісних конфліктів. Вони пов'язані з помилками у виборі професії ще на стадії вступу до університету. Також, уже працюючи, учитель може випробовувати власну професійну некомпетентність, непотрібність, професійне аутсайдерство (*Е. М. Богданов, В. Г. Зазикін, 2004*).

По-друге, професійна деформація особистості педагога, що пов'язана з їхнім професійним вигоранням. Постійне вирішення одних і тих самих проблем сприяє виникненню деформаційних тенденцій у психологічному профілі вчителя, що проявляється на рівні спрощення сприйняття, розуміння, стереотипізації тощо. Виникає безапеляційність, слабка аргументованість позиції в оцінках та судженнях. Особливо це характерно для вчителів, які мають великий стаж педагогічної діяльності (*В. Г. Зазикін, Е. В. Зайцева, 1998*).

По-третє, розвиток акцентуацій характеру особистості педагога. Особливо типовими акцентуаціями вчителів, що генерують великий рівень їхньої конфліктності, є ригідність та гіпертимність. Висока ригідність спостерігається в кожного третього вчителя, а гіпертимність — у кожного п'ятого (*Е. М. Богданов, В. Г. Зазикін, 2004*).

Учитель з ригідним або застрягаючим типом акцентуації характеру відрізняється високим рівнем затримки афектів, він звик «застрягати» на своїх почуттях, думках, не може забути образ, інертний у моториці, схильний до зтяжних конфліктів, чітко визначає коло ворогів і друзів, амбіційний, підозрілий, надмірно самовпевнений, ревнивий, вирізняється мстивістю, але й виявляє велику наполегливість у досягненні власних цілей.

Учитель з гіпертимним або істероїдним типом акцентуації характеризується піднесеним настроєм, що поєднується з жагою до діяльності, підвищеною балакучістю, тенденцією постійно відхилятися від теми розмови, великою

рухливістю, товариськістю, виразністю невербальних компонентів спілкування. Такий педагог скрізь уносить багато шуму, прагне лідерства, має високий життєвий тонус, хороший апетит і здоровий сон, підвищену самооцінку та недостатньо серйозно ставиться до своїх обов'язків, важко переносить умови жорсткої дисципліни, монотонну діяльність і вимушену самотність.

Істероїдність у такого вчителя виникає внаслідок внутрішнього вигорання, коли прагнення до схвалення власної діяльності сприяє формуванню особливого ставлення до себе, навіть унікальності власної персони. Далі розвивається психічна нестійкість, низький контроль емоційних реакцій, що негативно позначається на міжособистісних стосунках і призводить до конфліктів з оточенням. Учитель з акцентованою істероїдністю продукує високе емоційне зараження, упевненість у власній правоті, прагне розширити вплив на інших, а тому конфлікти з такою особистістю часто охоплюють увесь колектив, що має руйнівні наслідки. Водночас варто зазначити, що прояви істероїдності більш властиві жінкам-педагогам, ніж чоловікам.

По-четверте — домінування в процесі професійної педагогічної діяльності негативних функціональних станів. Стреси та втома негативно позначаються на функціоналі вчителя, що проявляється у виникненні гострих емоційних реакцій і конфліктів різної амплітуди складності (*Г. Сельє, 1991; Е.П. Ільїн, 2014*).

Структурними елементами педагогічного конфлікту виступають ті ж самі елементи, що й звичайного соціального конфлікту: сторони (учасники) конфлікту; умови протікання конфлікту; предмет конфлікту; дії учасників конфлікту; результат конфлікту.

Проте саме суб'єкти конфліктної взаємодії та перебіг конфлікту визначають його предметний зміст і надають нам загальне уявлення про те, що ми маємо справу з педагогічним конфліктом.

Практика вивчення конфліктів показує, що конфлікт є динамічним процесом, який на кожному етапі протікання наповнюється новими змістовними характеристиками, оцінкою дій опонентів, що впливає на можливість прогнозування його завершення. Як ми вже зазначали раніше, педагогічному конфлікту характерні нелінійні особливості, тобто в ньому є висока питома вага невизначеності, коли передбачити хід розвитку конфлікту та його результат стає практично неможливо.

## 2.2. КОНФЛІКТНА КОМУНІКАЦІЯ В ПЕДАГОГІЧНОМУ ПРОЦЕСІ

**Комунікація** (з лат. *comunikatio* — роблю загальним, зв'язую, спілкуюсь) — це смисловий аспект соціальної взаємодії. Комунікація виступає як засіб організації сумісної діяльності на підставі спрямованої передачі інформації та обміну нею. Усяка комунікація є спілкуванням, але не всяке спілкування є комунікацією. Розрізняють природну та технічну комунікацію. Основними елементами комунікації є: джерело інформації, зміст повідомлення, засіб передачі інформаційного повідомлення, адресат повідомлення (*С.О. Гарькавець, 2010*).

Стосовно педагогічного процесу джерелом інформації виступає постать учителя, змістом повідомлення — навчальна або виховна інформація (вимоги),

засіб передачі — вербальні або невербальні екстраполяції вчителя, адресат повідомлення — учень (учнівський клас).

У педагогічному процесі дослідники виокремлюють дві основні моделі комунікації в діаді «Вчитель — Учень»: навчально-дисциплінарну та особистісно орієнтаційну (Б. Б. Айсмонтас, 2018).

Навчально-дисциплінарна модель ґрунтується на загальному положенні «Роби так, як я!» та передбачає настановлення, роз'яснення, заборони, вимоги, погрози, покарання, нотації, диктат, опіку й директивно-монологічне спілкування. Тобто така модель відповідає авторитарному стилю взаємодії та уособлює все, що з ним пов'язано.

Навчання та виховання в такій моделі — це «дорога з одностороннім рухом», коли відбувається виключно трансляція інформації та вимог від учителя (їх носія) — учню (їх отримувачу) без зворотного зв'язку. Учень виявляється пасивним учасником комунікаційного процесу, завдання якого — тільки опанувати цю інформацію, навіть без критичного її усвідомлення. Це призводить до того, що в нього не формується здібність самостійного оволодіння новою інформацією, використання її з урахуванням того соціального контексту, у якому він може знаходитись.

Директивно-монологічне спілкування передбачає використання маніпуляційних прийомів, стереотипів, оціночних суджень, надособистісного продукування норм і правил, суб'єктивізму та жорстких поляризованих оцінок. Вчитель займає позицію безапеляційного транслятора істини, а тому йому не властиві сумнів, зміна думки та ставлення, він навпаки набуває абсолютної ригідності в способах мислення та соціальній активності. Все це позбавляє учня можливості проявити автономність, розвинути в собі суб'єктивні якості, формувати справжню особистість.

Навчально-дисциплінарна модель змістовно наповнена конфліктогенними елементами. *Конфліктогени* — це вербальні й невербальні засоби спілкування, а також дії та бездії, що використовуються свідомо або несвідомо суб'єктами соціальної взаємодії, і такі, що викликають у співрозмовників негативні емоційні переживання та підштовхують кожного з них до агресивних, деструктивних учинків стосовно одне одного, породжують конфлікт або сприяють його ескалації (М. Dues, 2013).

Умовно всі конфліктогени можна поділити на прямі, непрямі, елементи ставлення, неетичного та регресивного поведіння, особливостей формування уявлень і мислення.

**Прямі конфліктогени** — це погрози, зауваження, деструктивна критика, насмішки, шпильки, кпини тощо. У монологі вчителя часто використовуються так звані *пейоративи* (пейоративна лексика) (з лат. *pejorare* — погіршувати) або *дерогативи* (з англ. *derogatory term*), тобто слова або словосполучення, що виражають негативну оцінку чого-небудь або кого-небудь, несхвалення, осуд, іронію або презирство (С. О. Гарькавець, 2018).

**Непрямі конфліктогени** — плітки, чутки, розповіді поза школою іншим людям, що не пов'язані з педагогічним процесом, про недоліки учнів або вчителів.

**Конфліктогенне ставлення** — менторське ставлення, поблажливе ставлення, брехливість та нещирість (приховування інформації, різні маніпуляції тощо), категоричні оцінки, висловлювання, судження, моральні повчання тощо.

**Етичні конфліктогени** — ігнорування та перебивання співрозмовника, коли як вчитель, так й учень не дотримуються загальноприйнятих норм комунікативного поведіння (наприклад, словник дерогативів авторитарного вчителя дуже насичений та має велику кількість образливих форм: «довбур», «ідіот», «кретин», «баобаб», «тупиця», «мерзотник» тощо).

**Конфліктогени регресивного поведіння** — наївні запитання, агресія щодо справедливих зауважень, плаксивість тощо.

Ще одна група конфліктогенів пов'язана з особливостями формування уявлень особистості. Умовно їх можна назвати **конфліктогени деструктивного мислення**.

Американський психотерапевт Джанетт Рейнуотер (*Дж. Рейнуотер, 1992*) розробила досить раціональну концепцію щодо причин, які зумовлюють конфліктне поведіння людини, а іноді навіть стають детермінантами її віктимогенної вразливості.

Слід зазначити, що така наука, як віктимологія (з лат. *victim* — жертва), досліджує людей, які внаслідок вчинення щодо них злочинних дій стали жертвами злочину. Основною категорією віктимології є поняття віктимності або віктимогенності, тобто набутих індивідом фізичних, психічних, соціальних рис та ознак, що можуть зробити його схильним або більш вразливим до перетворення в жертву злочину (в більш широкому сенсі — жертву природного катаклізму або техногенної катастрофи) (*С. О. Гарькавець, 2013*).

Рейнуотер уважала, що кожна людина у своєму житті займається самопрограмуванням. Від того, як вона програмує саму себе, залежить її подальше поведіння в тій або іншій ситуації. Якщо людина протягом усього свого життя вселяла самій собі, що вона невдаха, що всі можливі та неможливі нещастя стануться саме з нею, то вона з найбільшим ступенем імовірності може або продукувати конфліктні стосунки з оточенням, або стати жертвою за певних обставин. Іншими словами — людина самостійно та цілком усвідомлено може підвищувати як власну конфліктність, так і власну віктимність.

Один з прикладів, як людина може «заводити» саму себе, був наведений Дж. Рейнуотер з цілком реальної життєвої ситуації. «Якось в автомобіліста, що їхав напівпокинутою дорогою, раптово спустило колесо, і він, до свого жаху, усвідомив, що не захопив із собою домкрат. Але засмучений водій згадав, що п'ятьма хвилинами раніше він проїжджав повз станцію техобслуговування. Не вагаючись він повернув у зворотний бік. Дорогою невдачливого автомобіліста стали долати сумніви: «Адже поряд інших станцій немає... Якщо власник станції не захоче мені допомогти, звернутись більше буде нікуди. Я цілком у його владі... Він може здерти з мене три шкури за цей домкрат, зажадати десять, навіть — двадцять, а то й усі п'ятдесят доларів, а я нічого не зможу з цим поробити! Як же деякі люди спритно вміють скористатись нещастям інших!» У люті водій доїхав до станції та у відповідь на цілком доброзичливе звертання

власника станції: «Доброго дня, сер. Чим я можу вам допомогти?», закричав: «Поперхнись ти своїм клятим домкратом!» (Дж. Рейнуотер, 1992, с. 132).

Ця кумедна історія доводить, що може статися, якщо ми недостатньо усвідомлюємо власні думки, і як вони поступово можуть оволодіти нами. Водночас вони можуть стати зовсім реалістичними. Тобто, у цьому випадку ми маємо справу як з деструктивним використанням фантазії, так і з продукуванням конфліктогену деструктивного мислення.

Учитель теж може припускатись деструктивних помилок щодо ставлення до учнів, колег, представників адміністрації школи тощо. Більше того, наявність такого конфліктогену завжди пов'язана з особливостями сформованих акцентуацій характеру особистості, на чому ми раніше вже наголошували.

Також підвищеної конфліктності людині може надавати її схильність виборювати для себе статус «більшої жертви». Цей феномен отримав назву «конкурентна віктимність», тобто коли роль жертви обирається суб'єктивно, людина перебільшує власні страждання з метою отримати милосердя, підтримку, співчуття з боку інших (I.F. Young, D. Sullivan, 2016; С.О. Гарькавець, 2016, 2017). Отримавши такі переваги, «жертва конфлікту» починає демонструвати власне жертвне становище, стає або інфантильною, або агресивно-демонстративною, що сприяє посиленню її власного відчуття переваги, що переходить у гординю та марнославство. Така жертва вважає, що як вона б не поводитись у конфлікті, вона має право на абсолютний захист і підтримку й наполегливо їх вимагає.

Щоб здолати зазначені конфліктогени, треба уважно до них ставитись (знати, розуміти) та чітко опанувати такі принципи конструктивної взаємодії з іншими:

- 1) не використовувати в педагогічному процесі всі наявні конфліктогени;
- 2) не відповідати конфліктогенами на конфліктогени в процесі комунікативної взаємодії.

Особистісно орієнтаційна модель передбачає діалогічне спілкування, позбавлене багатьох зазначених конфліктогенів. Така модель спілкування націлена на формування безпечного середовища, відчуття захищеності, оптимістичного ставлення до оточення, світу та майбутнього. За такого спілкування вчитель сприяє поступовому розвитку учня. Опанування ним знань, умінь та навичок стає не метою, а засобом для оптимального розвитку особистісного потенціалу. Учитель, який здійснює особистісно орієнтаційну модель, організує в спілкуванні діалог, за якого не піднімається над учнем, не демонструє власну величність, статусність, викликаючи тим самим комплекс неповноцінності дитини перед постаттю авторитету, а бере участь у спілкуванні на рівних, як повноправний суб'єкт взаємодії.

Проте, на жаль, не кожен учитель виявляється схильним до встановлення суб'єкт-суб'єктної взаємодії з учнями в педагогічному процесі. Однією з причин чого є їхня неспроможність здолати наявні конфліктогени. Та саме така комунікація є запорукою зниження рівня конфліктності в діаді «Вчитель — Учень».

Отже, особистісно орієнтаційна модель комунікації в педагогічному процесі є найбільш прийнятною та такою, що відповідає філософії людиноцентризму, запобігає конфліктній взаємодії суб'єктів освітнього процесу.

### 2.3. СПОСОБИ ТА МЕТОДИ ВИРІШЕННЯ ПЕДАГОГІЧНИХ КОНФЛІКТІВ

Вирішення педагогічних конфліктів залежить від багатьох чинників, що так або інакше впливають на їх перебіг (К.В. Багмет, А.С. Гусева, В.В. Козлов, 1998; Г.Ю. Любімова, 2004; С.А. Левін, 2007; Г. Шварц, 2008; Н.У. Зінченко, 2009; Л.М. Карамушка, Т.М. Дзюба, 2009; Р. Коваль, 2009; А.С. Чернишов, 2010; В.М. Галузьяк, І.Л. Холковська, 2015; А.Б. Белінська, 2019 та ін.).

По-перше, це усвідомлення конфлікту або соціальної ситуації як конфліктної її учасниками. Наскільки суб'єкти конфліктної взаємодії розуміють та відчують, що вони перебувають у конфлікті, що протилежна сторона виправдовує антипатію.

По-друге, виокремлення соціально-психологічних складників, що зумовлюють передусім внутрішню позицію конфлікту, тобто сукупність мотивів, реальних інтересів, цінностей, що спонукають опонентів або групу осіб брати участь у розв'язанні суперечностей.

По-третє, з'ясування причин і стадій формування суб'єктивного образу конфліктної ситуації.

По-четверте, з'ясування того, наскільки учасники конфлікту здатні до саморегуляції, свідомого контролю, регулювання емоційних станів, володіють стійкістю до стресів і фрустрації.

По-п'яте, наскільки в сторін конфлікту є сформованою так звана конфліктологічна компетентність (Б.І. Хасан, 1996; Л.А. Петровська, 1997; В.О. Джелалі, О.В. Джелалі, 2006; А.О. Лукашенко, 2006; О.М. Савчик, 2006; В.Н. Ковальов, 2013; Л.П. Волченко, 2017 та ін.).

Під **конфліктологічною компетентністю** розуміють здатність індивіда конструктивно усвідомлювати всі основні цінності, що взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати умови й закономірності переходу однієї стадії конфліктної ситуації в іншу, прогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінювати ситуацію конфлікту й користуватись конфліктом для досягнення своєї мети з урахуванням як власних інтересів, так і інтересів іншої сторони (Е.М. Богданов, В.Г. Зазикін, 2004; О.М. Савчик, 2006; Л.П. Волченко, 2017).

Як зазначають дослідники (А.О. Лукашенко, 2006; А. Чернишов, 2010; Л.П. Волченко, 2017), конфліктологічна компетентність учителя охоплює:

1) знання про причини виникнення конфліктів, їхній розвиток та перебіг, поведінку, спілкування та діяльність опонентів у конфліктному протиставленні, їхні психічні стани тощо;

2) уміння передбачати дії опонентів, їхню поведінку під час конфлікту, прийоми, що використовуються в конфліктній протидії, наслідки конфлікту як для себе, так і для інших;

3) уміння впливати на опонентів, їхню ставлення, оцінки, мотиви та цілі конфліктного протиставлення;

4) уміння здійснювати профілактику конфлікту, його вирішення на справедливій основі (об'єктивізація, відверта розмова, організація співробітництва тощо);

5) уміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з урахуванням їхніх особистісних якостей та емоційних станів.

Конфліктологічна компетентність формується в процесі опанування знань про зміст конфліктів і конфліктних стосунків. Водночас зазначена компетентність не зводиться тільки до системи знань виключно про конфлікти, а передбачає активний вплив на конфлікти та їх перебіг. Для цього вчитель повинен опанувати знання із соціальної психології, а саме: знання про індивідуально-типологічні особливості індивідів, соціальні групи та взаємодію їхніх членів, ціннісно-орієнтаційну єдність групи, стилі керівництва, групові норми поведінки, рольову поведінку, особливості вербального та невербального спілкування.

Конфліктологічна компетентність учителя тісно пов'язана з його психолого-педагогічною компетентністю. Він повинен уміти ефективно використовувати різні психологічні та педагогічні впливи, вміти самотужки вести роботу з індивідами, у яких спостерігається підвищена конфліктність.

Конфліктологічна компетентність також охоплює володіння технологіями ефективного, ненасильницького спілкування як на вербальному, так і невербальному рівнях (Г.Е. Крейдлін, 2004; М. Розенберг, 2009; П. Келлет, 2010; С. О. Гарькавець, 2015). Під технологіями ефективного спілкування розуміють такі способи, прийоми та засоби спілкування, що повною мірою забезпечують взаємне розуміння та взаємну емпатію партнерів спілкування.

Особливе місце у вмісті технологій ефективного спілкування в конфлікті займають цільові установки суб'єктів конфліктної взаємодії. Насамперед це пов'язано з істотною суперечністю в самому процесі такого спілкування. З одного боку, суперники особливо потребують того, щоб правильно зрозуміти одне одного. А з іншого боку, такому взаєморозумінню заважає відсутність належної довіри між ними, їхня «закритість» у ставленні один до одного, зумовлена усвідомленням або неусвідомленням самозахистом у конфлікті.

Отже, для забезпечення конструктивного спілкування в конфлікті необхідно створити атмосферу взаємної довіри в цьому процесі, сформувати в собі цільову установку на співпрацю. Водночас важливо пам'ятати психологічний закон спілкування, який у спрощеній формі стверджує: *«Кооперація викликає кооперацію, конкуренція — конкуренцію»*.

Основний же зміст технологій ефективного спілкування в конфліктній взаємодії зрештою зводиться до дотримання певних правил і норм спілкування. Такі правила й норми у великій кількості представлені у вітчизняній і зарубіжній літературі. Наведемо найбільш істотні з них.

1. Концентруйте увагу на тому, хто говорить, його повідомленні.
2. Уточнюйте, чи правильно ви зрозуміли, як загальний зміст інформації, що приймалась, так і її деталі.
3. Повідомляйте іншій стороні в перефразованій формі сенс прийнятої інформації.
4. У процесі прийому інформації не перебивайте того, хто говорить, не давайте поради, не критикуйте, не підбивайте підсумки, не відволікайтесь на підготовку відповіді. Це можна зробити після отримання інформації та її уточнення.



5. Добивайтесь, щоб вас почули й зрозуміли. Дотримуйтеся послідовності повідомлення інформації. Не переконавшись у точності прийнятої партнером інформації, не переходьте до нових повідомлень.

6. Підтримуйте атмосферу довіри, взаємної пошани, проявляйте емпатію до співбесідника.

7. Використовуйте невербальні засоби комунікації: частий контакт очей; нахил голови на знак розуміння та інші прийоми, що налаштовують на конструктивний діалог.

Ствердно — конфліктологічно-компетентний учитель володіє арсеналом методів щодо подолання, вирішення конфліктів та управління ними.

Сьогодні до методів подолання та вирішення конфліктів у закладах освіти, дослідниками розроблено кілька підходів (О. С. Чернишов, 2010; Н. І. Пов'якель, Л. О. Котлова, 2011).

1. Формування в колективі певної суспільної думки про суб'єктів конфліктної взаємодії, що виступає дієвим регулятором соціальної активності співробітників. Багато індивідів дуже сильно залежать від ставлення до них оточення, а тому постійно потребують схвалення, підтримки, подяки. Опоненти можуть опинитись в ізоляції, що сприймається ними занадто хворобливо, причому настільки, що такі люди готові навіть перервати конфронтацію та йти на примирення.

2. Звернення до «третейського судді». Цей метод може бути досить ефективним, якщо опоненти домоляться за взаємних обіцянок повністю підкоритись рішенню «судді». «Третейським суддею» доцільно обирати найбільш авторитетну людину, яка працює в закладі освіти. Добре, коли таким суддею може бути директор або інший представник адміністрації освітнього закладу.

3. Організація співробітництва. Суб'єктам конфліктної взаємодії доручається одна загальна справа, у виконанні якої вони зацікавлені, але поодиноці виконати її не в змозі.

4. Звернення до **медіатора** (з англ. *mediator* — посередник), тобто спеціально підготовленого фахівця (або групи осіб, або організації), який здійснює посередницьку діяльність у вирішенні конфлікту, однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення (К. Cloke, 2001; F. Strasser, P. Randolph, 2004; X. Бесемер, 2004; А. Хертель, 2007; А. Н. Goodman, 2016). Медіатор під час виконання посередницької місії здійснює такі функції:

- уважно слухає та не перебиває опонентів;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці ситуації з повагою;
- дотримується нейтралітету та не займає позиції жодної зі сторін;
- не надає порад і не висловлює власної точки зору;
- не вирішує, хто правий, а хто винен;
- допомагає учасникам процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми, що спричинила конфлікт;
- не ухвалює рішень щодо дій сторін.

**Медіація** (з лат. *mediation* — посередництво) — метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору

намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання; добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення спірної ситуації, що склалась. Медіація передбачає розв'язання конфліктної ситуації за принципом «перемога — перемога», а не «перемога — поразка», тобто основною ідеєю медіації є врахування інтересів і потреб кожної сторони, що конфліктує, коли жоден з опонентів не програв, усі сторони конфлікту залишилися задоволені (Х. Бесемер, 2004; А. Хертель, 2007; J. Winslade, G. D. Monk, 2008; Н. М. Лаврова, В. В. Лавров, Н. В. Лавров, 2012; Ф. Стрессер, П. Рендольф, 2012; С. W. Moore, 2014; А. Н. Азарнова, 2015; Н. І. Мінкіна, 2017; Н. Т. Колесник, П. В. Путівцев, 2018; С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко, 2019 та ін.).

Ознаки медіації:

1) це процес вирішення спорів/конфліктів шляхом комунікації, у якій підтримуються обидві сторони, щоб ніхто не почувся переможцем;

2) це добровільний процес, у якому результат медіації, її успіх залежить тільки від сторін спору/конфлікту;

3) активність суб'єктів конфліктної взаємодії полягає як у виборі посередника, так і в обговоренні аргументів і фактів одне одного, у виробленні взаємоприйнятного рішення;

4) посередником може бути обрано тільки нейтральну особу, яка не є учасником спору/конфлікту.

Принципова можливість медіації ґрунтується на визнанні того факту, що існує позитивний вплив нейтральної сторони на ефективність проведення переговорів. Медіація як процес виникла разом з появою людини та має різні історичні й культурні аналоги.

Зацікавленість медіацією постійно зростає, що пов'язано з широким розповсюдженням у суспільному житті різних форм переговорного процесу, а також з фактами успішного використання медіації в сучасній практиці вирішення міжнародних конфліктів. Медіація набула статусу узаконеної форми вирішення спірних/конфліктних проблем і розглядається як важливий інструмент вирішення, урегулювання та подолання конфліктів у всіх сферах суспільного життя.

Особливо актуальною під час вирішення конфліктів, що виникають між учнями в процесі навчання, є так звана **медіація однолітків** — цілеспрямована діяльність, яка полягає в профілактиці й швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, передбачає залучення дітей-медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів, передачу відповідальності за розв'язання конфліктів у руки самих школярів (Р. Коваль, 2009; В. Байдик, Л. Волченко, С. Демчук, 2018). Пройшовши навчання, учні-медіатори допомагають своїм одноліткам домовлятися у ситуаціях конфліктної взаємодії без участі вчителів, батьків, адміністрації.

5. Роз'яснення вимог, що ставляться до роботи. Кожен працівник повинен знати про очікуваний рівень результатів, про тих, хто надає й отримує різну інформацію, систему повноважень, відповідальність тощо.

6. Координація та інтеграція діяльності. Сутність методу зводиться до того, що ієрархія повноважень упорядковує як взаємодію людей, так і ухвалення рішень та інформаційні потоки всередині організації. Керівник може ухвалити рішення з якого-небудь питання, що викликало суперечність, і тим самим попередити виникнення конфлікту, а конфлікт між двома підрозділами можна розв'язати, створивши проміжну службу, що координує роботу цих підрозділів.

7. Спрямування зусиль усіх суб'єктів конфліктної взаємодії на досягнення загальних соціально бажаних цілей.

8. Створення системи винагород. Такі винагороди, як подяка, премія, визнання, пошана або підвищення по службі, можна використовувати як метод управління конфліктною ситуацією, застосовувати як вплив на поведінку співробітників.

9. Застосування адміністративних методів вирішення конфлікту. Ефективним це вважається тоді, коли психологічні та інші методи не дали позитивних результатів. Серед адміністративних методів впливу виокремлюються такі:

- структурні зміни в організації;
- усунення з організації суб'єктів конфліктної взаємодії, якщо їх діяльність стала заповдіювати шкоду всьому колективу;
- зміна статусу опонентів або їх «включення» в іншу систему, що не пересікається з іншими суб'єктами конфліктної взаємодії.

Також існує кілька *способів вирішення міжособистісних конфліктів* (М.П. Крапівін, 2006).

1. Перетворення самої об'єктивної конфліктної ситуації.

2. Перетворення образів ситуації, що виникають у сторін, які конфліктують.

За таких умов і в першому, і другому випадку відбувається часткове вирішення конфлікту, коли усувається тільки конфліктна активність, але не внутрішнє стримувальне спонування до конфлікту в опонентів, а тому конфлікт повністю не усувається.

Ще одне усунення міжособистісного конфлікту можливе на рівні фактичної поведінки та на внутрішньому рівні. У першому випадку це досягається за рахунок розведення опонентів, що позбавляє їх можливості контактів, конфліктної взаємодії (наприклад, переведення учня в іншу школу). Також подолання конфлікту стає можливим, якщо знаходяться додаткові ресурси, що сприяють задоволенню нагальних потреб сторін, що конфліктують (наприклад, кожен учень забезпечений комп'ютером однакової потужності).

Вирішення конфлікту можливе, коли ситуація перетворюється таким чином, що сторони стають незацікавленими в продовженні конфлікту, хоча прагнення досягти егоїстичних цілей залишається. До цього типу відносять адміністративні кроки вирішення конфлікту, що передбачають уведення певних заборон і санкцій у випадку порушення наявних приписів.

Вирішення конфліктів на підставі зміни образів передбачає переструктурування наявних цінностей, мотивів, установок у суб'єктів конфліктної взаємодії, а також прийняття ними нових. Це стає можливим на підставі використання широкого арсеналу засобів психологічного зростання особистості.

Психологічним зростанням особистості виступають якісні зміни, якщо в індивіда стає більше впевненості у власних силах, швидкості реакцій, життєстійкості, стресостійкості тощо.

Також існують дієві техніки щодо послаблення конфліктної напруги в міжособистісних відносинах.

1. Уважне вислуховування, прагнення встановлювати та підтримувати контакт. Це дає змогу заспокоїтись, налаштуватись на одну хвилину.

2. Поважне ставлення, доброзичливість, толерантність, самоконтроль. Такі прояви створюють ситуацію позитивного ландшафту та згоди.

3. Відволікання уваги або переключення уваги у випадку підвищення емоційності опонентів. Це призводить до зниження загального напруження.

4. Зменшення соціальної та фізичної дистанції. Призводить до артикуляції рівності сторін, їхньої досяжності.

5. Звернення постійно до фактів, перевірка реальності. Це сприяє формуванню переконаності в тому, що домовленості виконуватимуться.

6. Звернення за порадою, пропозиція допомоги. Усе це свідчить про готовність сторін до конструктивної взаємодії.

Якщо виникла конфліктна ситуація, то, перш ніж «вплутуватись у бійку», необхідно серйозно зважити всі можливі «за» і «проти» в передбачуваному конфлікті та поставити декілька запитань:

1. Чи дійсно існують суперечності, через які варто конфліктувати?

2. Чи можливо вирішити проблеми, що виникли, іншими способами, не вдаючись до конфлікту?

3. Чи існують гарантії, що ви досягнете бажаних результатів в майбутньому конфлікті?

4. Яка буде ціна перемоги або поразки для вас і вашого опонента?

5. Які можливі наслідки конфлікту?

6. Як реагуватимуть на конфлікт люди, що оточують вас?

Бажано, щоб ваш опонент у передбачуваному конфлікті з цих же позицій проаналізував конфліктну ситуацію, що виникла, та можливі шляхи її розвитку.

Стрижневу роль у вирішенні конфлікту відіграє правильне формулювання конфліктної ситуації. На думку дослідників, визначення конфліктної ситуації повинен робити кваліфікований фахівець, добре обізнаний з причинами конфлікту (М.І. Пірен, 2007).

Водночас існують певні правила ефективного визначення конфліктної ситуації. Наприклад, В. А. Шейнов визначає шість таких правил (В. А. Шейнов, 1997).

1. Пам'ятайте, що конфліктна ситуація — це те, що необхідно долати.

2. Конфліктна ситуація завжди виникає раніше за сам конфлікт. Конфлікт виникає одночасно з інцидентом.

3. Опис конфліктної ситуації повинен підказувати, що робити, як поводитись у ній.

4. Ставте собі запитання «Чому?» та думайте над ним доти, доки зрозумієте першопричину виникнення конфліктної ситуації.

5. Сформулюйте конфліктну ситуацію своїми словами, не повторюючи слів з опису конфлікту. Основний сенс ситуації в тому, що під час розгляду конфлікту

багато говоримо про його видимі сторони (про конфлікт та інцидент), але до розуміння конфліктної ситуації приходимо після певних висновків, узагальнень.

6. У формулюванні конфліктної ситуації бажано обходитись мінімумом слів.

*Конфліктна ситуація* — це діагноз хвороби під назвою «конфлікт», а тільки правильний діагноз допоможе вилікувати цю хворобу.

«Лікувати таку хворобу», як конфлікт, також можна через уникання безпосередніх контактів з конфліктними людьми, з тим, хто вас чимось дратує, та з тими, кого дратуєте ви. Якщо через ті або інші обставини уникнути спілкування з важкими людьми не вдається, то у взаєминах з ними слід використовувати відповідний підхід. Усі ці підходи, на думку Дж. Г. Скотта (*Дж. Г. Скотт, 2007*), побудовані на певних принципах.

1. Усвідомте, що людина важка в спілкуванні, і визначте, до якого типу людей вона належить.

2. Не потрапте під вплив цієї людини, її точки зору, світовідчуження; зберігайте спокій і нейтралітет.

3. Якщо ви не хочете відхилитись від спілкування з такою людиною, намагайтесь поговорити з нею і з'ясувати причини її труднощів.

4. Постарайтесь знайти спосіб задоволення її прихованих інтересів і потреб.

5. Використовуйте сумісний підхід до вирішення конфліктів, які починають вимальовуватись після віднесення поведінки важкої людини до певного типу, її нейтралізації або взяття під контроль.

Проте, щоб усе це вміти використовувати, потрібно сформулювати *комунікативну компетентність* (з лат. *communico* — роблю загальним, зв'язую, спілкуюсь та *competens (competentis)* — здатний) — сукупність знань про норми та правила ведення природної комунікації — діалогу, суперечки, переговорів тощо (*В.В. Третьяченко, 2004*).

**Комунікативна компетентність** — це здатність установлювати та підтримувати необхідні контакти з оточенням, а також певна сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину та коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера в процесі спілкування. Вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, зокрема з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії та засоби їх вирішень. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає записання з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм (*С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко, 2019*).

Комунікативна компетентність виступає як орієнтація особистості в різних ситуаціях спілкування, що ґрунтується на знаннях і чуттєвому досвіді та як здібність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе та інших під час постійних змін психічних станів, міжособистісних відносин та за умов соціального середовища.

Вищезазначена компетентність не є константою особистісної характеристики та чимось раз і назавжди закріпленим як індивідуальний досвід. Вона зростає під час опанування особистістю культурних, моральних, нормативних

еталонів та закономірностей соціального життя в її розвитку та поліваріативних змінах (М. Ю. Кондратьєв, В. О. Ільїн, 2007; М. Розенберг, 2009; Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов, 2009; П. Келлет, 2010; Л. П. Волченко, 2017).

Отже, для вирішення педагогічних конфліктів комунікативна компетентність виявляється дуже важливою характеристикою сучасного вчителя, а розвинений комунікативний потенціал взагалі виявляється однією з головних професійних характеристик у його педагогічній діяльності.

Також одним з методів запобігання конфлікту є автовідлучення від конфліктної ситуації. Відповідно до цього методу слід ухилятися від вирішення проблем, що не стосуються ваших інтересів, і ваша участь у їх вирішенні нічим не зумовлена.

Якщо міжособистісному конфлікту запобігти не вдалося, то виникає проблема його врегулювання та подолання. Одним з перших кроків у цьому напрямі є факт визнання суперечностей, що існують між індивідами. Бувають випадки, коли один з опонентів ще не повною мірою усвідомив причини виникнення проблем. Коли ж наявність суперечностей усвідомлюють обидві сторони конфлікту, відверта розмова допомагає чітко визначити *предмет суперечки*, окреслити *межі взаємних претензій*, виявити *позиції сторін*. Усе це відкриває наступну стадію в розвитку конфлікту — стадію сумісного пошуку варіантів його подолання.

Як зазначають дослідники (А. С. Чернишов, 2010), сумісний пошук виходу з конфліктної ситуації також припускає дотримання ряду умов:

- 1) відокремити реальні причини конфлікту від інциденту — формального приводу для початку зіткнення;
- 2) сконцентрувати увагу на наявних проблемах, а не на особистих емоціях;
- 3) діяти за принципом «тут і зараз», тобто вирішувати проблеми, що безпосередньо стали причиною цього конфлікту, не згадуючи інші спірні події та факти; створювати обстановку рівної участі в пошуках можливих варіантів врегулювання конфлікту;
- 4) говорити тільки за себе; уміти слухати й чути іншого;
- 5) дотримуватись шанобливого ставлення до особи опонента, говорити про факти й події, а не про якості тієї або іншої особи;
- 6) створювати клімат взаємної довіри та співпраці.

Якщо в міжособистісному конфлікті переважають негативні тенденції (взаємна неприязнь, образи, підозри, недовір'я, ворожі настрої тощо) та опоненти не можуть або не бажають іти на діалог, то під час першого етапу врегулювання конфлікту варто використовувати так звані непрямі методи врегулювання міжособистісного конфлікту (М. П. Крапівін, 2006; Н. І. Мінкіна, 2017).

#### **Непрямі методи врегулювання міжособистісних конфліктів:**

1. *Метод «виходу відчуттів»*. Опонентів дають можливість висловити все, що в нього наболіло, і тим самим знижують спровоковану конфліктом емоційно-психологічну напругу. Після цього людина більшою мірою схильна до пошуку варіантів конструктивного врегулювання конфліктної ситуації.

2. *Метод «позитивного ставлення до особистості іншого»*. Треба висловити власні співчуття та надати позитивну характеристику особистим якостям

конфліктанта. Наприклад, «Ви людина розумна, чемна і т. ін.». Прагнучи виправдати позитивну оцінку, що прозвучала на його адресу, опонент прагнучиме знайти конструктивний спосіб вирішення конфлікту.

3. *Метод втручання «авторитетного третього».* Людина, що перебуває в міжособистісному конфлікті, як правило, не сприймає висловлених опонентом на його адресу позитивних слів. Сприяти в такій справі може хтось «третій», такий, що користується довірою. Отже, той, хто конфліктує, знатиме, що його опонент не такої вже поганой про нього думки, і цей факт може стати початком пошуку компромісу.

4. *Прийом «гола агресія».* В ігровій формі в присутності третьої особи опонентам дають «виговоритись про наболіле». У таких умовах сварка, як правило, не досягає крайніх форм, і напруга у відносинах опонентів знижується.

5. *Прийом «примусового слухання опонента».* Конфліктантам ставлять умову уважно слухати одне одного. Водночас кожен, перш ніж відповісти опонентові, повинен з певною точністю відтворити його останню репліку. Зробити це досить важко, оскільки ті, що конфліктують, чують тільки себе, приписуючи опонентові слова й тон, яких насправді не було. Упередженість опонентів одне до одного стає очевидною, і напруження в їхніх відносинах спадає.

6. *Обмін позицій.* Конфліктантам пропонують висловлювати претензії з позиції свого опонента. Цей прийом дає змогу їм «вийти» за межі своїх особистих образ, цілей та інтересів і краще зрозуміти свого опонента.

7. *Розширення духовного горизонту тих, хто сперечається.* Це спроба вивести тих, хто конфліктує, за межі суб'єктивного сприйняття конфлікту та допомогти побачити ситуацію в цілому, з усіма можливими наслідками. Важливим етапом на шляху вирішення конфлікту є сама готовність до його дозволу. Така готовність з'являється внаслідок переоцінки цінностей, коли одна або обидві сторони, що конфліктують, починають усвідомлювати безперспективність продовження протистояння. У цей період відбуваються зміни в ставленні до ситуації, опонента й до самого себе. Змінюється також конфліктна установка.

На думку зарубіжних дослідників Хелени Корнеліус і Шошани Фейр, сама по собі готовність вирішити проблему ще не зовсім означає, що ви не маєте рації. Це означає, що ви відмовились від спроб довести, що інша сторона не має рації: ви готові забути минуле й почати все спочатку (П. Келлет, 2010).

Узагальнюючи зазначене, варто наголосити на тому, що застосування того чи іншого методу або способу подолання конфліктів обов'язково потребує врахування типів конфлікту, що відбуваються (ціннісний, ресурсний, рольовий, інформаційний, комунікативний).

Конфлікт систем цінностей є найбільш складним конфліктом, який для свого подолання потребує перегляду та порівняння різних ціннісних пріоритетів шляхом дозволу суб'єктам конфліктної взаємодії погоджуватись та залишатись у своїй позиції, створення сфер впливу домінування загальноновизнаних цінностей. Але будь-кому (насамперед керівникам) варто уникати навіть спокуси дійти до такого конфлікту, у чому власне й проявляється рівень конфліктологічної компетентності людини.

Конфлікт інтересів передбачає зосередження уваги на інтересах суб'єктів конфліктної взаємодії, а не на їхніх позиціях. Треба шукати об'єктивні критерії щодо розробки рішення, яке б відповідало потребам усіх учасників конфлікту, та мати в арсеналі велику кількість альтернативних рішень, що власне й засвідчує високий рівень конфліктологічної компетентності керівника.

Рольові або організаційно-структурні конфлікти вимагають чіткого визначення ролі суб'єктів конфліктної взаємодії, ліквідації їхньої негативної поведінки, перерозподілу володіння ресурсами, установлення справедливого та прийнятнього способу розв'язання конфлікту, перетворення процедури вироблення рішення на досягнення угоди на підставі інтересів, зміни географічного або фізичного розташування конфліктантів, зміни способів і засобів тиску на опонентів зовні.

Комунікативні конфлікти або конфлікти, що виникають під час спілкування, розв'язуються шляхом спостереження за проявом емоцій, дотримання правил взаємодії, демонстрації розуміння опонентів, блокування повторення негативної поведінки конфліктантів, заохочення в них бажання та мотивації щодо розв'язання наявної проблеми.

Варто наголосити на тому, що продуктивне вирішення педагогічних конфліктів значною мірою залежить і від керівників закладів освіти, їхньої спроможності бути конфліктологічно компетентними особистостями. Наведемо основні принципи, якими повинні керуватись у повсякденній діяльності компетентні керівники з метою подолання, вирішення конфліктів та управління ними (Л.Е. Орбан-Лембрик, 2002).

1. Вирішення конфлікту з урахуванням змістовних суперечностей. У цьому випадку варто визначити ділову основу конфлікту, з'ясувати істинні, а не декларативні мотиви вступу людей у конфлікт. Розв'язання конфлікту суттєво ускладнюється, якщо керівник сам є представником однієї зі сторін, що конфліктують. За таких умов керівнику важко бути об'єктивним, конфлікт набуває публічного характеру й виходить за межі організації.

2. Вирішення конфлікту з урахуванням його мети. Надзвичайно важливо швидко визначити цілі суб'єктів конфліктної взаємодії, провести чітку межу між особливостями міжособистісної та ділової взаємодії (якщо особисті цілі є домінуючими, то найкраще до опонента спочатку вжити заходів виховного характеру та поставити певні тверді вимоги; якщо один з опонентів має більш високий соціальний статус стосовно іншого, то йому варто вказати на необхідність дотримуватись певних соціальних норм поведінки).

3. Розв'язання конфлікту з урахуванням емоційних станів суб'єктів конфліктної взаємодії (якщо конфлікт уже набув емоційного характеру та супроводжується сильними емоційними реакціями, то буде добре показати на конкретних прикладах, як висока напруженість негативно впливає на результати роботи, як опоненти гублять свою об'єктивність, репутацію тощо).

4. Вирішення конфлікту з урахуванням психологічних особливостей суб'єктів конфліктної взаємодії. У цьому випадку, перш ніж приступити до розв'язання конфлікту, необхідно розібратись в особистості кожного з опонентів (необхідне психологічне тестування кожного кандидата під час прийому на роботу), що



допоможе не тільки правильно розібратись у мотивах поведінки, але й вибрати правильний дискурс у спілкуванні з конфліктантами в процесі вирішення конфлікту.

5. Вирішення конфлікту з урахуванням його динаміки (якщо на перших стадіях доцільні бесіди, переконання, то на етапі безкомпромісних зіткнень необхідно вживати всіх заходів, аж до адміністративних).

### **Завдання для самостійної роботи**

#### **Завдання 1**

Визначте вид педагогічного конфлікту та стратегії поведінки суб'єктів взаємодії в наявному або потенційному зіткненні.

1.1. Два вчителі використовують різні методи навчання та виховання учнів. Один наполягає на суворій дисципліні та абсолютному підпорядкуванні учнів учителю. Інший — прихильник поважного ставлення до персони учня, вважає необхідним урахувати думку кожного школяра, навіть якщо вона діаметрально протилежна думці вчителя. Постійні суперечки перешкоджають педагогічному процесу, знижують ефективність занять і негативно впливають на психологічний клімат у шкільному колективі.

1.2. Після проведеного відкритого уроку вчителю були зроблені зауваження щодо якості заняття та підготовленості учнів. Заступник директора констатувала слабку підготовленість і самого вчителя, навіть його поверхову обізнаність з матеріалом предмета, який він викладає. На жорсткі зауваження вчитель не відповів, мовчки вислухав неприємності та зауважив, що надалі працюватиме над собою.

1.3. Керівник школи вимагає від учителя суворого дотримання правил використання та розміщення меблів у класі. Учитель наполягає на тому, щоб ураховувались особливості учнів, які в цьому класі навчаються, самого класу та тих меблів, що в ньому знаходяться. Керівник погоджується, але наполягає на принципових питаннях, пов'язаних з використанням мультимедійної техніки. Учитель також погоджується, але просить дозволити йому в інших питаннях бути більш самостійним. Керівник не заперечує, але залишає за собою право переглянути рішення педагога, якщо воно буде контрпродуктивним.

1.4. Молодий учитель на зауваження щодо методики викладання математики від більш досвідченого колеги спочатку, а потім і від заступника з навчальної роботи тільки хитав головою на знак згоди з ними. Коли зауваження стали надходити від батьків учнів, яких він навчає, то вчитель теж став відповідати вербалізованою та невербалізованою згодою. Обіцянка покращити методику викладання стала постійною, але справжнього покращення так і не настало.

1.5. Учитель на уроці вимагає від учнів швидше розв'язувати чотири самостійних завдання, оскільки їх виконання обмежене часом. Учні не погоджуються та просять вчителя надати більше часу для розв'язання. Тоді вчитель пропонує скоротити кількість завдань на одне, але залишити той же час для їх виконання. Учні погоджуються і продовжують самостійно працювати.

1.6. Батьки неодноразово скаржаться адміністрації школи на те, що вчитель хімії дуже незрозуміло роз'яснює матеріал на уроці. Директор обіцяє

розібратись у ситуації. Після відвідування уроків, спілкування з учителем з'ясовується, що педагог не завжди використовує методи навчання з урахуванням вікових особливостей дитини. Адміністратор у приватній бесіді з учителем робить йому зауваження щодо посилення уваги до дитини як до особистості, урахування вікових особливостей розвитку учнів, уміння вибудовувати комунікаційні зв'язки з учнями та батьками. Учитель сприймає зауваження агресивно, на співпрацю з батьками, дітьми й адміністрацією йти не бажає, обвинувачує всіх у некомпетентності.

1.7. До школи прийшов молодий учитель, який завзято почав працювати з перших днів роботи. Його дуже полюбили діти, колеги, а його учні систематично посідають призові місця в різноманітних конкурсах, інтелектуальних змаганнях. Коли постало питання про нагородження молодого колеги грамотою, його старший колега, учитель з багаторічним стажем, але з меншими досягненнями в діяльності за останні роки, обурився: «Він ще занадто мало має досвіду для нагородження грамотою. Нехай попрацює з моє, а потім подивимось, які в нього будуть результати!».

### **Завдання 2**

Визначте причину педагогічного конфлікту, його найбільш суттєвий конфліктоген і запропонуйте варіанти конструктивної поведінки в цьому конфлікті.

2.1. Учитель викликав до дошки учня та наказав йому написати складне речення. Учень не зміг упоратись із завданням, і тоді вчитель піддав учня деструктивній критиці, використавши образливі слова.

2.2. Після уроків старшокласник зустрів свого позашкільного товариша та став йому розповідати вигадані, образливі історії про вчителя фізики, який поставив йому незадовільну оцінку. Наступного дня позашкільний товариш уже розповідав почуте своїм однокласникам в іншій школі.

2.3. У розмові учень став перебивати вчителя, проявляти незгоду й неповагу до нього. Учитель висловив обурення такою поведінкою та обізвав учня принизливими словами.

2.4. На зауваження заступника директора щодо проведеного відкритого уроку вчитель почав ставити керівнику недоречні запитання, його голос став тремтіти, а під кінець розмови з'явилась плаксивість.

2.5. Учитель на незадовільну підготовку декого з учнів десятого класу до уроку став категорично їх сварити, погрожувати кожному незадовільною оцінкою. Жодні пояснення з боку учнів ним не сприймалися, а тільки посилювали його обурення.

2.6. Перед уроком один з учнів посилено думав над тим, як розповісти вчителю, що він не готовий до уроку. Учень сумнівався в тому, що вчитель йому повірить і не поставить незадовільну оцінку. Його постійно переслідували сумні думки щодо розмови з учителем. Пролунав дзвоник, до класу ввійшов учитель, а учень схопив портфеля та почав швидко рухатись до виходу. Учитель дуже безрозуміливо спитав, куди він іде, на що учень відповів: «Та йдіть Ви».

2.7. Учитель у розмові з колегою кілька разів наголосив на тому, що має цікаву інформацію про нього, але не може поки сказати, оскільки це зачіпає інтереси

інших. Проте він стверджував, що ставлення до колеги з боку адміністрації школи негативне, у нього надалі можуть бути великі неприємності, тому він радив би поводитись тихіше й взагалі обміркувати можливість свого переведення до іншої школи.

2.8. Заступник директора школи робить зауваження вчителю щодо невчасного початку уроку за дзвоником, на що педагог відповідає: «Ви завжди до мене чіпляєтесь, я Вам не подобаюсь, Ви ніколи не бачите моїх досягнень. Зробіть краще зауваження своїй улюбленці Х, яка вчора теж запізнилась на урок».

### Питання для когнітивної рефлексії

1. Що таке педагогічний конфлікт та які форми його прояву нині відомі?
2. Які основні види конфліктів найбільш поширені в педагогічному процесі?
3. Основні причини педагогічних конфліктів?
4. Дві моделі комунікації в педагогічному процесі та їхні відмінності?
5. Що таке конфліктогени та які конфліктогени існують у педагогічному процесі?
6. Що таке конфліктологічна компетентність вчителя та її основний зміст?
7. У чому полягає основний зміст комунікативної компетентності сучасного вчителя?
8. Які технології ефективного спілкування в конфлікті існують сьогодні?
9. Що таке медіація та її основні ознаки?
10. Що таке медіація однолітків та в чому полягають її особливості проведення?
11. Які методи врегулювання міжособистісних конфліктів вважаються непрямыми й чому?
12. Що таке конфліктна ситуація та її основні ознаки?
13. Чому виникає конкурентна віктимність і в чому полягає її основний зміст?
14. Які існують основні напрями сумісного пошуку суб'єктами конфліктної взаємодії виходу з конфліктної ситуації?
15. Що таке булінг? Які засоби його попередження та подолання одночасно виступають і засобами вирішення педагогічних конфліктів на рівні взаємовідносин між школярами?

## РОЗДІЛ 3

### МЕТОДИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ЩОДО ДІАГНОСТИКИ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Проблема діагностики конфліктів має давню традицію, і сьогодні розроблено багато методичного інструментарію, за допомогою якого з'ясовуються окремі елементи конфлікту, насамперед індивідуальні особливості суб'єктів конфліктної взаємодії. Наскільки є конфліктною особистість, яка вступила в конфлікт, що її мотивує, та яким конфліктогенним потенціалом вона володіє.

Сьогодні виокремлюють такі особливості конфліктної особистості педагога та її конфліктної активності: високий рівень фрустрації, певні типи акцентуацій характеру, психічне професійне вигорання, особливості прояву образливості, патерни та стратегії поведінки в конфліктній ситуації, брак комунікативного потенціалу тощо (Д. Шапіро, 1997; А. О. Лукашенко, 2006; Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель, 2007; Н. У. Зінченко, 2009; Л. М. Карамушка, Т. М. Дзюба, 2009; Л. О. Котлова, 2011; В. М. Галуз'як, І. Л. Холковська, 2015; Р. Фергюсон, П. Коулман, 2016; М. Уїллер, 2016; Л. П. Волченко, 2017; С. О. Гарькавець, С. І. Яковенко, 2017; Н. Т. Колеснік, П. В. Путівцев, 2018; Т. Яхно, 2019 та ін.).

Ми пропонуємо методику (опитувальники, тести), за допомогою яких можна провести як самодіагностику вчителя щодо його конфліктності, так і дослідити групові процеси, що відбуваються в педагогічному колективі, які можуть викликати в ньому непорозуміння та стати причиною гострих суперечок і конфліктів. Саме на підставі психологічної діагностики можна розробити ефективну систему превентивних засобів щодо запобігання, подолання і вирішення конфліктів у педагогічному середовищі.

#### 3.1. МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ РІВНЯ СОЦІАЛЬНОЇ ФРУСТРАЦІЇ Л. І. ВАССЕРМАНА (МОДИФІКАЦІЯ В. В. БОЙКА)<sup>1</sup>

Учитель може перебувати в стані психічної напруги або виправдовувати різний ступінь невдоволення — вдоволення від результатів власної діяльності. Здебільшого саме невдоволення або думка про те, що могло бути краще, можна було досягти більшого, змушує вчителя впадати в розпач. Саме такий вид психічної напруги називається *соціальною фрустрацією*, що зумовлений невдоволеністю досягненнями та становищем індивіда в соціально заданих ієрархія і результатами виконанням соціальних ролей.

Соціальна фрустрація несе в собі емоційне ставлення індивіда до тієї соціальної шаблони, на яку він піднявся в соціальній групі або у суспільстві в цілому на певний момент свого життя. Рівень соціальної фрустрації більшою мірою

---

<sup>1</sup> Большая энциклопедия психологических тестов. М. : Эксмо, 2009. С. 206–209.

залежить від усвідомлення того, що не було досягнуто, ніж від реального стану, у якому насправді перебуває індивід.

Постійне невдоволення має тенденцію до свого накопичення та збільшує фон емоційної напруги особистості. На перший план виходить так звана життестійкість особистості, тобто система переконань індивіда, що дозволяє сприймати та усвідомлювати труднощі не травмувальними та здоланими. Життестійкість особистості містить у собі сформовану систему несуперечливих, життестійких переконань, установок і пріоритетів, що спроможні підтримувати гідний спосіб життя, послідовно йти людині до поставлених цілей, ефективно діяти у кризових ситуаціях та сприймати життєві перешкоди у якості досвіду.

Проте, коли життестійкості не вистачає, а емоційна напруга досягає критичного рівня, в особистості «включаються» різні механізми психічного захисту. У класичному психоаналізі до них належать *компенсація* (подолання незгод шляхом розвитку інших якостей або пошуку досягнень в інших сферах діяльності з метою збереження позитивної самооцінки), *ідентифікація* (звикання з психотравмувальною ситуацією), *раціоналізація* (усвідомлення та логічне обґрунтування власних психічних станів), *проекція* (приписування психотравмувальному джерелу негативних якостей, його знецінення), *сублімація* (витіснення в іншу площину або на інший рівень негативних переживань або заміна психотравмувальної ситуації іншою позитивною діяльністю), *витіснення* (пригнічення імпульсів (бажань, думок тощо), що викликають тривогу, переведення їх у сферу несвідомого), *заперечення* (відсутність сприйняття психотравмувальних обставин, спотворення сприйняття дійсності індивідом або сприйняття її такою, що суперечить його установкам, уявленням про себе та світ), *регресія* (повернення індивіда до шаблонів поведінки, що в минулому були ефективні під час розв'язання труднощів, але нині не відповідають ситуації та рівню його розвитку), *реактивні утворення* (на кшталт гіперкомпенсації, коли перебільшення одних проявів може бути компенсовано протилежними (наприклад, перебільшена любов змінюється на неприпустиме почуття ненависті, дбайливе ставлення до людини змінюється на прояви байдужості тощо)) (А. Фрейд, 2003, 2016).

Унаслідок таких проявів відбувається зниження рівня притягань або індивід починає ігнорувати те, чого він не може досягнути, або стає на шлях дискредитації інших, хто досягнув більшого.

Учителі, які перебувають у стані соціальної фрустрації, дуже часто знімають психологічну напругу нівелюванням тих цінностей або символів успіху, що не можуть бути ними опановані або отримані. Наприклад, визнання заслуг учителя його керівниками, вдячність учнів та їхніх батьків, просування шаблями освітньої ієрархії тощо.

Запропонована методика фіксує ступінь незадоволення особистості соціальними досягненнями в основних сферах її життєдіяльності. Методика представлена в додатку А.

### 3.2. МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ К. ТОМАСА<sup>2</sup>

Однією з методик діагностики поведінки особистості в ситуації конфлікту інтересів є опитувальник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas). Науковець спільно з Ральфом Кілманом (Ralph Kilmann) запропонував двомірну модель регулювання конфліктів, одне вимірювання якої — поведінка особистості, що заснована на увазі до інтересів інших людей; друге — поведінка, що пов'язана з ігноруванням мети оточення і захистом власних інтересів (Н. В. Гришина, 2002).

Для опису типів поведінки людей у конфліктах (точніше, у конфлікті інтересів) К. Томас уважає застосовувану двомірну модель регулювання конфліктів, основними ознаками якої є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до ситуації, і напористість, для якої характерний акцент на власних інтересах.

Виокремлюють п'ять способів регулювання конфліктів, позначені відповідно з двома основними вимірами (кооперація та напористість):

*Змагання* (конкуренція) — прагнення домогтися своїх інтересів на шкоду іншому.

*Пристосування* — принесення в жертву власних інтересів заради іншого.

*Компроміс* — угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, що знімає протиріччя, яке виникло.

*Уникання* — відсутність прагнення до кооперації і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

*Співробітництво* — учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

В опитувальнику для виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожен з 5 вищезазначених 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. Методика представлена в додатку Б.

### 3.3. МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В. В. БОЙКА<sup>3</sup>

На думку В. В. Бойка, *емоційне вигорання* — це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибіркові психотравмувальні впливи. Вигорання певною мірою виявляється функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозувати й економно витратити енергетичні ресурси. Водночас можуть виникати дисфункціональні наслідки, коли вигорання негативно впливає на виконання

<sup>2</sup> Большая энциклопедия психологических тестов. М.: Эксмо, 2009. С. 270–273.

<sup>3</sup> Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. 2-е изд., доп. М.: Психотерапия, 2009. С. 395–399.

професійних обов'язків, установлення відносин з оточенням та позбавляє людину змоги адекватно діяти в ситуаціях підвищеної складності. Вигорання стає однією з головних причин підвищеної конфліктності особистості взагалі, а особистості педагога зокрема.

Емоційне вигорання в педагогів та інших професіоналів, що працюють у системі «Людина — Людина», представляє собою один із захисних механізмів, що виявляється в певному емоційному ставленні до своєї професійної діяльності. Воно пов'язане із психічною втомою людини, яка тривалий час виконує одну й ту ж роботу, що призводить до зниження сили мотиву та меншої емоційної реакції на велике коло професійних ситуацій. Це відбувається у втраті інтересу до того, що робить людина, у її байдужості, відстороненні тощо.

Методика представлена в додатку В.

### 3.4. МЕТОДИКА ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ АГРЕСІЇ БАССА-ДАРКИ (BUSS-DURKEY HOSTILITY INVENTORY (BDHI))<sup>4</sup>

Зазвичай агресію визначають як одну з форм реагування на травматичну ситуацію, що викликає гострий конфліктний емоційний стан — афект, стрес, фрустрацію. Власне агресивна поведінка виявляється будь-якою формою активності, що передбачає заподіяння комусь або чомусь фізичної чи психологічної шкоди (С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко, 2019).

А. Басс розділив поняття агресії та ворожості. Під агресивністю він запропонував розуміти властивості особистості, що характеризуються наявністю деструктивних тенденцій, переважно у сфері суб'єктно-об'єктних відносин. Ворожість дослідник визначив як реакцію, що розвиває негативні відчуття та негативні оцінки щодо людей і подій. Це агресивна реакція, що виникає внаслідок заздрості, ревнощів та ненависті до оточення на підставі виникнення відчуття грізоти, гніву, роздратування через дійсні або ілюзорні страждання особистості.

Сам опитувальник був розроблений ще в 1957 р. та призначений для діагностики агресивних і ворожих реакцій індивідів. Дослідниками були виокремлені такі види реакцій:

1. Фізична агресія — використання фізичної сили проти іншої людини.
2. Непряма — агресія, що обхідним шляхом спрямована на іншу особу або ні на кого не спрямовується.
3. Дратівливість — готовність до прояву негативних відчуттів за найменшого збудження (запальність, грубість).
4. Негативізм — опозиційна манера в поведінці від пасивного спротиву до активної боротьби проти встановлених звичаїв та законів.
5. Образа — заздрість та ненависть до оточення за дійсні або уявні дії.
6. Підозрілість — у діапазоні від недовіри до обережності стосовно людей до переконання в тому, що інші люди планують та заподіюють шкоду.

4 Диагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки) / Диагностика эмоционально-нравственного развития. Ред. и сост. Дерманова И. Б. СПб. : Питер, 2002. С. 80–84.

7. Вербальна агресія — вираз негативних відчуттів як через голосову форму (крик, вереск), так і через зміст мовних відповідей (прокляття, погрози, кривдження тощо).

8. Відчуття провини — наявність можливого переконання суб'єкта в тому, що він погана людина, учинив зло, а також відчуває докори сумління.

Опитувальник широко поширений у дослідженнях, але слід пам'ятати, що агресивність як властивість особистості та агресія як акт поведінки можуть бути зрозумілі в контексті цілісного психологічного аналізу мотиваційно-вольової сфери особистості, соціально-психологічного простору, у якому конкретний індивід продукує агресію. Тому опитувальник Басса-Дарки варто використовувати в сукупності з іншими методиками.

Методика представлена в додатку Г.

### 3.5. МЕТОДИКА ВИЗНАЧЕННЯ ІНСТАЛЯЦІЇ ОБРАЗЛИВОСТІ ІНДИВІДА (ІОІ-1) С. О. ГАРЬКАВЦЯ ТА С. І. ЯКОВЕНКОА<sup>5</sup>

В основу зазначеної методики були покладені концептуальні підходи до структури особистості Р. Кеттелла (*С. М. Емельянов, 2009*) та теорія соціального научення Дж. Роттера (*С. О. Гарькавець, 2010*), у якій поведінка індивіда розглядається як сума очікувань та підкріплень, а також положення теорії К. Леонгарда про типи акцентуації характеру (*К. Леонгард, 1981*).

Образа визначається як гостре відчуття переживання несправедливості, припинення, невдячності та нерозуміння, що пов'язано з об'єктом бажання або особливим його значенням для суб'єкта, оскільки з ним пов'язана загроза існування в ролі повноцінного індивіда.

Образа тлумачиться як емоційна реакція на несправедливе ставлення, що зачіпає відчуття власної гідності або являє собою відповідь на кривду та приниження. Водночас це реакція людини соціально незрілої, яка легко впадає в інфантилізм і має високий рівень невротизації. Ображена людина випробовує роздратування, обурення, злість, ненависть, та водночас уражене самолюбство ввергає її в пригнічений стан, «затмарює розум», провокує на імпульсивні реакції. Тому акцентовано, що образлива людина — це завжди конфліктна особистість, яка не тільки поводить себе конфліктно, але й сприяє виникненню конфліктної атмосфери в соціальній групі.

Як психологічні особливості ображеного індивіда дослідники виокремили його комунікативні властивості й особливості міжособистісної взаємодії (трижовність, замкнутість, боязкість, конформізм, прямолінійність, підозрливість), емоційно-вольові особливості (ригідність, експресивність, низький самоконтроль, напруження), локус контролю (інтернальність — екстернальність) та акцентуації характеру (застрягаючий і збудливий типи).

---

5 Гарькавець С. О., Яковенко С. І. Методики дослідження образи: науково-методичний посібник з «Психодіагностики». Северодонецьк : Вид-во «Петіт», 2017. 68 с.



Образлива людина, як правило, надзвичайно чутлива до оціночних суджень, ригідна та схильна до акумуляції негативних почуттів, генерує прагнення помститись за будь-яку зручну можливість і вибухнути розрядкою в найневідповідніший момент. Тому «образливість» розглядається авторами як риса особистості, а образливий індивід — це соціально незріла невротична особистість, схильна до різних видів деструктивної активності (агресії, помсти, інтриг і т. ін.), що мають різну амплітуду інсталяції, які прямо або опосередковано спрямовані на покарання кривдника.

Автори методики зазначають, що образливість як риса особистості так або інакше властива кожному з нас, але амплітуда її проявів, спрямованість та гострота переживання мають дуже різні модуляції. Тому в опитувальнику було виокремлено п'ять шкал.

Шкала 1. Образливість як ворожість або агресія.

Шкала 2. Образливість як помста.

Шкала 3. Образливість як упертість.

Шкала 4. Образливість як маніпуляція.

Шкала 5. Образливість як страх.

Розглядаючи *образливість як ворожість або агресію*, автори зважали на те, що ворожість є почуттям неприязні, обурення, антагоністичним ставленням до інших загалом, що охоплює когнітивний, афективний і поведінковий компоненти. Тобто ворожість — це, з одного боку, ненависть (сильно виражене відчуття ворожості), а з іншого — озлобленість (фрустрація як результат частого придушення образ та злості, озлоблення).

*Образливість як помста* проявляється в образливого індивіда внаслідок низького рівня його емоційного інтелекту (уміння сприймати, виражати, розуміти емоції та керувати ними). Такі індивіди схильні до дисфункціональної депресії, тривоги, гніву та агресії. Вони позбавлені емпатії, а озлоблення на інших, кого не можуть покарати одразу за нібито заподіяну їм непробачну образу, призводить до генерування злісних і жорстоких намірів щодо покарання кривдника.

*Образливість як упертість* людина проявляє на рівні несприйняття критики або покарання за непорядні вчинки. Здебільшого впертість властива особистостям у дитячому та підлітковому віці й може бути визначена як активне відторгнення вимог інших людей, фрустрація егоїстичних потреб. Якщо людина є соціально незрілою, занадто емоційною, ригідною та інфантильною, ця форма образи призводить до безкомпромісності, норовливості, незговірливості й навіть асоціальної та антисоціальної активності.

*Образливість як маніпуляція* продукує на рівні докору та неприязні. Образливий індивід намагається викликати почуття провини в кривдника, тобто загострити в нього страх перед покаранням як зовнішнім, так і внутрішнім, що супроводжується докором сумління, смиренністю перед неминучим. Маніпуляція саме й полягає в тому, що ображений починає спеціально демонструвати свою ображеність, щоб закріпити, посилити приємне почуття переваги, що переходить у марнославство та пику. Ображений у такий спосіб заявляє, що він має

право на суттєву компенсацію за завдану образу, очікує її та, якщо не отримує, продукує крайню неприязнь і ворожість.

*Образливість як страх* інсталується як специфічне переживання, що випливає з очікування загрози або небезпеки, які можуть відбутися через образливі дії кривдника. Переживання страху сприймається людьми як сигнал загрози для особистої безпеки, що супроводжується почуттям невпевненості, незахищеності, неможливості контролювати ситуацію. В образливої особистості страх може звужувати сприйняття та обмежувати вибір стратегій поведінки, зокрема тих, що призводять до прощення та примирення з кривдником. Тригером для прощення може слугувати покаяння кривдника та його бажання отримати пробачення.

Проте великодушність та милосердя можливі й в односторонньому порядку. Водночас суб'єкт прощення може приховувати переживання «всередині» або виражати їх назовні — «обличчям до обличчя» з кривдником або проголосити його публічно. Не виключено й нещире прощення, щоб ошукати кривдника та завдати йому несподіваного удару.

Варто зазначити, що культура спілкування, зокрема ведення дискусій, не знаходиться в нашому суспільстві на високому рівні. Толерантність до критики та можливих критичних оцінок досить мала, унаслідок чого поширюються токсичні взаємовідносини, взаємна ворожнеча зростає, та виникає підґрунтя для нових неконструктивних конфліктів.

Методика представлена в додатку Д.

### **3.6. ОПИТУВАЛЬНИК «ШКАЛА ЛОКУСУ РОЛЬОВОГО КОНФЛІКТУ» П. П. ГОРНОСТАЯ<sup>6</sup>**

Автор методики зазначає: «Локус рольового конфлікту — це конструкт, який визначає схильність особистості обирати одну з двох стратегій поведінки в рольовому конфлікті: інтернальну або екстернальну, тобто орієнтуватися відповідно на внутрішні або зовнішні детермінанти рольової поведінки (потреби, цінності, установки) з переважанням імовірності зовнішнього або внутрішнього рольового конфлікту».

У першому випадку в особистості домінує тенденція відстоювати власну рольову ідентичність та будувати рольову поведінку згідно з нею, навіть якщо вона суперечить виконуваній ролі. У другому випадку рольова поведінка будується здебільшого відповідно до рольових очікувань, і якщо вони суперечать ідентичності та Я-концепції людини, то остання придушється, і розвивається внутрішньоособистісний рольовий конфлікт.

На думку автора методики, локус рольового конфлікту — це «не ситуативна поведінкова реакція, що визначається умовами ситуації, а особистісна характеристика, що в цілому є стабільною, незалежно від умов соціальної ситуації,

---

6 Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. 2-е изд., доп. М.: Психотерапия, 2009. С. 395–399.

хоча окремі поведінкові прояви можуть значно відхилитися в обидва боки в межах метамотиваційного модусу». Зазначена характеристика ілюструє не лише внутрішнє (особистісне) та зовнішнє (соціальне) джерела рольової поведінки, а глибше — відображення дії біологічних і соціальних чинників активності людини, і не лише її активності, а й взагалі — функціонування та розвитку особистості.

Горностаєв також зазначає, що одні особистості легко переносять зовнішні, але всіляко уникають внутрішніх протиріч, вони віддають перевагу орієнтації на внутрішні цінності, обираючи інтернальні стратегії поведінки в умовах рольового конфлікту. Водночас вони збільшують протиріччя між власною рольовою поведінкою і соціальними очікуваннями, провокуючи зовнішній чи міжособистісний рольовий конфлікт. Інші особистості, навпаки, готові йти на великі внутрішні конфлікти, щоб уникнути суперечностей у міжособистісній сфері. Вони орієнтуються на зовнішню систему цінностей і обирають екстернальні стратегії, провокуючи внутрішній або внутрішньоособистісний рольовий конфлікт. Розходження в стратегіях рольової поведінки й визначається саме локусом рольового конфлікту. Рольовий конфлікт природно викликає напруження, яке пов'язане з негативними переживаннями різного ступеня тяжкості. Прагнучи позбавитись цих переживань, людина проявляє активність, що, зрештою, і спонукає до розвитку її особистості.

Власне рольовий конфлікт переживається особистістю не в будь-якій ситуації задоволення базових потреб, а лише тоді, коли неможливо одночасно задовольнити потреби в рольовому навчінні та в рольовій самореалізації (тобто наслідувати соціальні експектації і розвивати рольову автономію). Проте людина у своєму житті досить часто відчуває загострення рольового конфлікту, пов'язаного з розвитком її особистості. У суперечність періодично вступають усі типи психологічних ролей людини: від ситуативних до життєвих. Протиріччя останніх можна тлумачити як життєву кризу особистості, що є неминучою віхою розгортання життєвого шляху людини.

Автор також стверджує, що в маленьких дітей спостерігається різне вираження проявів негативізму й нонконформізму, що є непрямими показниками інтернальності. Однак також правомірним є твердження, що поведінка дитини залежить від того, які стратегії заохочувались, а які, навпаки, придушувались батьками. Авторитарне виховання, блокування свободи та автономії дитини, батьківські заборони не лише формують відповідний життєвий сценарій людини (наприклад, сценарні заборони), а й сприяють зростанню тенденції екстернальності, що звужує можливості повноцінної рольової самореалізації особистості.

Методика представлена в додатку Е.

### 3.7. ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ (Н. П. ФЕТІСКІН)<sup>7</sup>

Методика дає змогу виявити основні стратегії поведінки в потенційній зоні конфлікту — міжособистісних спорах та опосередковано визначити рівень конфліктостійкості особистості.

*Конфліктостійкість особистості* — це характеристика, що визначає рівень здібності індивіда оптимально організувати свою соціальну активність у складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми в стосунках з іншими, а в конфлікті приходити до ефективного його подолання (J. Morley, J. Webb, G. Stephensen, 1988).

Високий рівень конфліктостійкості особистості передбачає виважені дії та вчинки в конфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії в конфлікті, неприпустимість утягування себе в ескалацію конфлікту, зосередженість на конструктивних діях щодо продуктивного вирішення конфлікту.

Конфліктостійкість особистості складається з таких компонентів.

*Емоційний компонент* — уміння керувати власним емоційним станом у предконфліктних і конфліктних ситуаціях, здібність відкрито виражати емоції, зберігаючи контроль за ними, не впадаючи в депресивний стан, коли конфлікт затягується або вирішується не на власну користь.

*Вольовий компонент* — це вміння регулювати власне емоційне збудження в конфліктній ситуації. Компонент забезпечує толерантне ставлення до чужої думки, самоконтроль, уміння надавати неупереджену оцінку, зводити до мінімуму викривлення сприйняття та наслідки когнітивних помилок.

*Мотиваційний компонент* — забезпечення адекватності спонук у ситуаціях, що утворюються та розвиваються за певним сценарієм.

*Психомоторний компонент* — забезпечення ефективної поведінки та дій індивіда, їхню виваженість та чіткість відповідно до ситуації, що склалась. Насамперед це вміння володіти власним тілом, ефективно керувати невербальними засобами комунікації (жести, міміка, пантоміміка, проксеміка (просторові характеристики), ольфакторика (запахові прояви)), паралінгвістичними (система вокалізації тональності голосу, його тембр, висота, інтонація, мовні помилки) та екстралінгвістичними (позамовні прийоми — темп мови, паузи, зітхання, схлипи тощо) екстраполяціями.

Методика представлена в додатку Ж.

---

<sup>7</sup> Диагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки)/Диагностика эмоционально-нравственного развития. Ред. и сост. Дерманова И. Б. СПб.: Питер, 2002. С. 80–84.

### Питання для когнітивної рефлексії

1. Що таке соціальна фрустрованість та як вона пов'язана з конфліктами?
2. Який існує зв'язок між емоційним вигоранням особистості та її конфліктною поведінкою?
3. У чому полягає основний зміст двомірної моделі регулювання конфліктів?
4. Чому агресія виступає однією з головних причин міжособистісних конфліктів?
5. Що таке образа та яка її роль у продукуванні міжособистісних конфліктів?
6. Яка властивість особистості віддзеркалює частотність вступу індивіда в міжособистісні конфлікти?
7. Як ви вважаєте, чому поєднання «нетерпимості до думки інших» та «мстивість» призводять до появи агресивності суб'єкта соціальної взаємодії?
8. Які існують локуси рольового конфлікту й чим вони відрізняються?
9. Що таке педагогічні комунікації з низькою конфліктністю?
10. З яких основних компонентів складається конфліктостійкість особистості?

## ВОКАБУЛЯРІЙ

**Акцентуація характеру** (з лат. *accentus* — наголос) — виразність окремих рис характеру людини, які мають вихід за межі норми, що межують з патологічними проявами в її психіці та поведінці; це надмірне посилення окремих характерологічних рис особистості, які виявляються в її вибіркового ставленні до певного роду впливів за достатньої стійкості до інших.

**Антипатія** (з грец. *αντίπαθεια*, від *αντι* — проти та *πάθος* — пристрасть) — почуття неприязні, неприхильності або відрази, емоційне ставлення неприйняття до кого-небудь або чого-небудь.

**Асертивна поведінка** (з англ. *assert* — наполягати на своєму, відстоювати власні права) — спосіб дії, за якого людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, водночас поважаючи інтереси оточення; уважно слухає, розуміє інших, намагається досягти розумного компромісу в ситуації конфлікту.

**Асертивність** (з англ. *assert* — наполягати на своєму, відстоювати власні права) — це природність поведінки, незалежність від зовнішніх впливів та очінок, продукування самоповаги й поваги до інших.

**Безпечне освітнє середовище** — це стан освітнього середовища, у якому: наявні безпечні умови навчання та праці, комфортна міжособистісна взаємодія, що сприяє емоційному благополуччю учнів, педагогів і батьків, відсутні будь-які прояви насильства та є достатні ресурси для їх запобігання, а також дотримано прав і норм фізичної, психологічної, інформаційної та соціальної безпеки кожного учасника освітнього процесу.

**Біполярність конфлікту** — це взаємодія сторін, які конфліктують, що реалізується в різних стратегіях і тактиках їхньої активності.

**Буллінг** (з англ. *bully* — залякувати, цькувати, задирати) — прояв агресії з подальшим залякуванням особистості, систематичне цькування та погрози, систематичне моральне, фізичне приниження.

**Вибачення** — визнання порушення соціальних норм та очікувань з боку інших, прийняття на себе обов'язку за наслідки власних дій, поновлення зв'язків у відносинах.

**Вирішення конфлікту** — це елімінація або мінімізація проблем, що розділяють опонентів завдяки пошуку компромісу, досягненню згоди тощо; це досягнення згоди зі спірних питань між сторонами конфлікту; зміна установок суб'єктів конфліктної взаємодії, що ефективно призводить до завершення конфлікту.

**Врегулювання конфлікту** — це результат організованого успішного спонукання (або примусу) одного із суб'єктів конфліктної взаємодії до тієї або іншої дії, що вигідна іншій стороні або посереднику. Досягнутий у такий спосіб компроміс є неміцним і недовговічним, оскільки вихідна причина суперництва не усунена та постконфліктні відносини супротивників залишаються такими, що можуть призвести до нового спалаху боротьби.

**Джерела конфліктів** — це суперечності між індивідами, підґрунтя яких становлять або поділ ресурсів, або заперечення цінностей, або ролей несумісності, що завжди виникають там, де є непорозуміння або негаразди.

**Деструктивне вирішення конфлікту** — це спосіб вирішення конфлікту, що призводить до загострення взаємовідносин та не сприяє пошукам позитивного вирішення конфліктного питання. Часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на дорікання іншим людям і судження про їхній характер, наміри й мотиви. Замість розгляду загальної проблеми розглядають іншу людину як проблему. За деструктивного підходу інша людина розглядається як проблема.

**Динаміка конфлікту** — це процес змін, що відбуваються під час протікання конфлікту, продукування конфліктної ситуації.

**Емоційне вигорання** — це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибіркові психотравмувальні впливи.

**Інцидент** (з лат. *incidentis* — що трапляється) — непорозуміння, неприємна подія (неуважність, неповага, ігнорування), зіткнення, що стають джерелом з'ясування відносин і породжують конфлікт.

**Комунікативна компетентність** (з лат. *communico* — роблю загальним, зв'язую, спілкуюся та *competens (competentis)* — здатний) — сукупність знань про норми та правила ведення природної комунікації — діалогу, суперечки, переговорів тощо; це здатність установлювати та підтримувати необхідні контакти з оточенням, а також певна сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину та коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера в процесі спілкування.

**Комунікація** (з лат. *comunikatio* — роблю загальним, зв'язую, спілкуюсь) — це смисловий аспект соціальної взаємодії. Комунікація виступає як засіб організації сумісної діяльності на підставі спрямованої передачі інформації та обміну нею. Усяка комунікація є спілкуванням, але не всяке спілкування є комунікацією. Розрізняють природну та технічну комунікацію. Основними елементами комунікації є: джерело інформації, зміст повідомлення, засіб передачі інформаційного повідомлення, адресат повідомлення.

**Компетентність** (лат. *competentia*) — це коло питань, з якими людина добре обізнана, має знання та досвід. Компетентність визначається як набута в процесі навчання інтегрована здатність особистості, яка складається зі знань, досвіду, цінностей і ставлення, що можуть цілісно реалізовуватись у практичній діяльності.

**Конкурентна віктимність** — це коли роль жертви обирається суб'єктивно, коли людина перебільшує власні страждання з метою отримати милосердя, підтримку, співчуття з боку інших; схильність виборювати для себе статус «більшої жертви».

**Конкуренція** — це боротьба між суб'єктами та групами, що необов'язково перебувають у комунікації або контакті, але які зацікавлені в досягненні однієї мети.

**Консенсус** (з лат. *consensus* — згода, однастайність) — це збіг думок, спосіб вирішення спору/конфлікту, що орієнтований на спільне й узгоджене ухвалення рішення суб'єктами взаємодії щодо наявної проблеми; раціональна, усвідомлена солідарність між людьми, атрибут нормального стану суспільства,

поведінка членів суспільства, що ґрунтується на згоді, узгодженні їхніх соціально значущих дій.

**Конструктивне вирішення конфлікту** — це пошук вирішення проблеми без спроб впливати на особистість опонента.

**Конфлікт** (з лат. *conflictus* — зіткнення) — розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів правовідносин, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдана моральна та/або матеріальна шкода; це особливий вид взаємодії, в основі якої лежать протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей і соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами; це протистояння суб'єктів взаємодії, викликане складними для розв'язання та суб'єктивно значущими протиріччями, які супроводжуються гострими емоційними переживаннями; це явище культури, зміст якого визначається культурними чинниками, а процес виникнення та розвитку конфліктів регулюється культурними нормами, що за певних обставин призводять до виникнення особливих культурних ритуалів, які впливають на процес конфліктної взаємодії його учасників.

**Конфліктна особистість** — це суб'єкт соціальної взаємодії, який має високу частотність вступу в міжособистісні конфлікти. Така людина стає постійним ініціатором напруження з оточенням незалежно від того, були до цього проблемні ситуації чи їх не було.

**Конфліктогени** — це вербальні та невербальні засоби спілкування, а також дії та бездії, що використовуються свідомо або несвідомо суб'єктами соціальної взаємодії, й такі, що викликають у співрозмовників негативні емоційні переживання і підштовхують кожного з них до агресивних, деструктивних вчинків стосовно один одного, породжують конфлікт або сприяють його ескалації. До найбільш сильних конфліктогенів належать: позиція переваги; негативна оцінка опонента, його пристрастей, ціннісних орієнтацій; категоричність, надмірна самовпевненість, безапеляційність; образи; звинувачення.

**Конфліктологічна компетентність** — здатність індивіда конструктивно усвідомлювати всі основні цінності, що взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати умови й закономірності переходу однієї стадії конфліктної ситуації в іншу, прогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінювати ситуацію конфлікту й користуватись конфліктом для досягнення своєї мети з урахуванням як власних інтересів, так і інтересів іншої сторони.

**Конфліктостійкість особистості** — це характеристика, що визначає рівень здібності індивіда оптимально організувати свою соціальну активність у складних ситуаціях соціальної взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми в стосунках з іншими, а в конфлікті приходити до ефективного його подолання.

**Маніпуляція** (з лат. *manipula* — жменя, переносне значення — хитра витівка) — махінація, спритна шахрайська витівка; маніпуляція передбачає на підставі ідеологічних, нормативних, соціально-психологічних засобів впливу зміну думок, переконань, уявлень, позицій та поведінки людей усупереч їхнім інтересам.

**Медіатор** (з англ. *mediator* — посередник) — це спеціально підготовлений фахівець (або група осіб, або організація), який здійснює посередницьку



діяльність у вирішенні конфлікту, що однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

**Медіація** (з лат. *mediation* — посередництво) — метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання; добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення спірної ситуації, що склалась.

**Медіація однітиків** — цілеспрямована діяльність у профілактиці й швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, передбачає залучення дітей-медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів, передачу відповідальності за розв'язання конфліктів у руки самих школярів.

**Мобінг** (з англ. *mob* — юрба) — систематичне цькування, психологічний терор, форма зниження авторитету, психологічного тиску у вигляді цькування співробітника в колективі зазвичай з метою його звільнення.

**Навчена безпорадність** — пасивна, неадаптована поведінка людина, що є результатом: відсутності досвіду власної автономії в дитинстві (гіперопіка з боку батьків); досвіду тривалого спостереження за іншими, які перебували в стані безпорадності (наприклад, телевізійні сцени про беззахисних жертв); досвід переживання несприятливих подій, набуття негативного досвіду щодо можливості контролю подій власного життя та перенесення їх на інші ситуації (наприклад, негаразди в школі, смерть близьких, неможливість працевлаштуватись або втрата роботи тощо).

**Образа** — це гостре відчуття переживання несправедливості, приниження, невдячності та нерозуміння, що пов'язане з об'єктом бажання або особливим його значенням для суб'єкта, оскільки з ним пов'язана загроза існування в ролі повноцінного індивіда. Ображена людина відчуває роздратування, обурення, злість, ненависть, та водночас уражене самолюбство ввергає її в пригнічений стан, «затмарює розум», провокує на імпульсивні реакції.

**Опоненти** (з лат. *opponens* — той, який заперечує) — учасники спору/конфлікту, супротивники, противники, суб'єкти конфліктної взаємодії.

**Особистісні чинники конфлікту** — чинники, зумовлені розбіжностями в характерологічних ознаках, ціннісних орієнтаціях, уявленнях, цілях, мотивах, інтересах і потребах індивідів, що виступають суб'єктами конфліктної взаємодії.

**Пасивна поведінка** — це відхід від конфліктної ситуації, уникнення конфлікту будь-якою ціною; пасивна поведінка ніколи не сприяє вирішенню конфлікту, бо не дає можливості зрозуміти його істинні причини, а тривале уникнення конфлікту зазвичай призводить до його ускладнення через накопичення нової інформації та емоційного напруження.

**Педагогічна комунікація** — це організація педагогічного процесу як спілкування, взаємозв'язку, співробітництва на основі прийому, переробки та передачі інформації, особистісних смислів і ціннісних відносин.

**Педагогічний конфлікт** — це об'єктивне протиріччя та протидія, що викликані невідповідністю наявного рівня індивідуально-психологічного розвитку та реальної навчально-виховної ситуації, що стали для його учасників певним

соціально-психологічним бар'єром, подолання якого переводить суб'єктів конфліктної взаємодії на більш високий рівень особистісного розвитку.

**Переговори** — спосіб вирішення, урегулювання, подолання конфліктів/спорів, що здійснюється самими сторонами, які конфліктують, з метою досягнення згоди, яка задовольняє обидві сторони; сумісна діяльність суб'єктів конфліктної взаємодії, що спрямована на знаходження взаємоприйнятного рішення щодо усунення розбіжностей.

**Пособник** — особа, яка сприяє розвитку конфлікту порадами, технічною допомогою та іншими способами. Виокремлюють: 1) активних пособників, які здійснюють певні дії, спрямовані на розвиток конфлікту, оскільки в них є певні інтереси та їхня діяльність переслідує власні цілі (наприклад, журналіст публікує матеріали, що спрямовані на розпалення міжнародної ворожнечі, де його метою було власне звеличення, отримання винагороди тощо); 2) пасивних пособників, які виступають у ролі спостерігачів, що своїм співчуттям, простою присутністю або спонтанними діями сприяють ескалації конфлікту (наприклад, група людей може вигукувати гасла, розмахувати руками, різними предметами, що призводить до збудження оточення).

**Примирення** — процес вичерпання конфлікту, бажання сторін досягти миру, що передбачає психологічне за змістом та юридично оформлене завершення конфлікту шляхом компенсацій заподіяної шкоди, відновлення кожного із суб'єктів конфліктної взаємодії в правах.

**Прощення** — це акт великодушності та милосердя, прерогатива того, кому була завдана кривда або заподіяне зло. Людина може бути прощена іншим, якщо кривдник визнає, що діяв несправедливо, сам вибачається та зобов'язується не скоювати таких дій у майбутньому.

**Ресурси або конфлікти інтересів** — конфлікт між суб'єктами взаємодії, коли їхні цілі збігаються, але ресурси, на які вони претендують, є обмеженими (наприклад, матеріальні цінності, територія, фінанси тощо). Опоненти прагнуть одного й того ж (задовольнити власні потреби за допомогою матеріальних ресурсів), але через обмеженості ресурсів їхні інтереси суперечать один одному.

**Ригідність** — негнучкість, знижена здібність до змін раніше сформованої програми, жорсткість, незмінність раніше зайнятої позиції. Вирізняють когнітивну ригідність (складність перебудови сприйняття та уявлень у змінних умовах), афективну ригідність (негнучкість емоційних відгуків) і мотиваційну ригідність (нездатність змінювати мотиви й установки в умовах, що потребують змін раніше сформованої поведінки).

**Рольові або організаційно-структурні конфлікти** — це зіткнення, що зумовлені виконанням несумісних соціальних ролей різних людей або внутрішніми протиріччями між різними ролями (роль у групі, роль у міжособистісних стосунках), або компонентами ролі однієї людини. Такий конфлікт може бути зовнішнім і внутрішнім.

**Румінація** (з лат. *ruminatio* — пережовування, повторення; синонім меріцизм із грец. *μάσημα* — жування, пережовування (узагальнене — «жувати жуйку»), процес, коли жуйні тварини, такі, як корови, вівці та кози, пережовують і відрігують частково переварену їжу) — процес нав'язливого аналізу неприємних

спогадів або думок; нав'язливий тип мислення, за якого одні й ті ж самі теми або думки постійно виникають у голові людини, витісняючи всі інші види психічної активності. У людини, яка займається румінацією, часто виникає гостре почуття провини, хвороблива заклопотаність певними питаннями, що генерують відразу або агресивні відчуття, пов'язані з подією, що трапилась у минулому. Румінація в сполученні з песимістичним стилем пояснень є ознакою тяжкої депресії особистості.

**Симпатія** — стійке емоційно-позитивне ставлення індивіда до інших людей, одна з умов психічного комфорту особистості.

**Соціальна фрустрація** — це вид психічної напруги, що зумовлений невдоволеністю досягненнями та становищем індивіда в соціально заданих ієрархіях і результатами виконання соціальних ролей.

**Стратегія поведінки в конфліктних ситуаціях** — способи регулювання конфліктів, позначені з двома основними вимірами (кооперація та напористість): *змагання* (конкуренція) — прагнення домогтися своїх інтересів на шкоду іншому; *присотування* — принесення в жертву власних інтересів заради іншого; *компроміс* — угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, що знімає протиріччя, яке виникло; *уникання* — відсутність прагнення до кооперації та тенденції до досягнення власних цілей; *співробітництво* — учасники ситуації знаходять альтернативу, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

**Структура конфлікту** — це статистичні та складові елементи конфлікту, без яких його існування є неможливим, оскільки вилучення будь-якого елемента з простору конфлікту або зводить його нанівець, або суттєво змінює його характер.

**Суб'єкти конфліктної взаємодії** — протиріборчі сторони, опоненти, конкуренти, учасники конфлікту, які безпосередньо здійснюють активні дії один проти іншого, які можуть виступати як окремими індивідами, так і групами, соціальними класами, етносами, суспільствами, державами тощо.

**Фрустрація** (з англ. *frustration* — розчарування) — блокування цілеспрямованої поведінки індивіда; психічний стан невдоволення, коли руйнуються плани або індивід неспроможний увнаслідок об'єктивних перешкод (біологічної, психологічної, фізичної, матеріальної, соціо-культурної) досягти особистісно значущої мети.

**Ціннісні або світоглядні конфлікти** — протиріччя, що виникають на ґрунті несумісних уявлень, які мають особливе значення; відмінностей у критеріях оцінки ідей і поведінки, розбіжностей у цілях та ідеалах тощо. Конфлікт виникає між індивідами або соціальними групами тоді, коли розбіжності впливають на взаємодію людей або вони починають зазіхати на цінності одне одного (ідеї, норми, принципи), нав'язуючи власні погляди, уявлення, смаки, точки зору тощо.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

- Азарнова А. Н.* Медиация: искусство примирять. Технология посредничества в регулировании конфликтов. М.: Инфотропик Медиа, 2015. 288 с.
- Айсмонтас Б. Б.* Педагогическая психология: электронный курс. URL: [http://www.ido.rudn.ru/psychology/pedagogical\\_psychology/](http://www.ido.rudn.ru/psychology/pedagogical_psychology/) (дата звернення 19.10.2018).
- Анцупов А. Я., Шипилов А. И.* Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб.: Питер, 2006. 528 с.
- Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р.* Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. 560 с.
- Атаянц Н. Г.* Психологический анализ конфликтных ситуаций в школе: автореф. дис. на соискание учен. степени канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Возрастная и педагогическая психология». Владикавказ, 2002. 19 с.
- Багмет К. В., Гусева А. С., Козлов В. В.* Конфликт в педагогической деятельности. М., 1998. 136 с.
- Бандурка А. М., Друзь В. А.* Конфликтология: Учеб. пособие для вузов. Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997. 355 с.
- Банькина С. В.* Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития/Современная конфликтология в контексте мира. М., 2001. С. 37–49.
- Белинская А. Б.* Педагогическая конфликтология: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры. 2-е изд. М.: Изд-во Юрайт, 2019. 206 с.
- Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. Пер. с англ. М.: Прогресс, 1988. 400 с.
- Бесемер Х.* Медиация. Посредничество в конфликте. Пер. с нем. Н. В. Маловой. Калуга, 2004. 176 с.
- Богданов Е. Н., Зазыкин В. Г.* Психология личности в конфликте. Учебное пособие. СПб.: Питер, 2004. 224 с.
- Большая энциклопедия психологических тестов. М.: Эксмо, 2009. 416 с.
- Брэмсон Р. М.* Общение с трудными людьми. URL: <http://www.ckct.org.ru/study/congl/conf18.shtml> (дата звернення 23.01.2019).
- Ващенко І. В., Кляп М. І.* Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Мукачево: Вид-во ЗакДУ, 2011. 350 с.
- Винославська О. В., Малигіна М. П.* Людські стосунки: навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Нац. універ. Ун-т України «Київ. Політехн. Ін-т». К.: Центр навч. л-ри, 2006. 142 с.
- Вишнякова Н. Ф.* Конфликтология. Минск: Университетское, 2000. 246 с.
- Волков Б., Волкова Н.* Конфликтология. М.: Академический проект, 2010. 416 с.
- Волченко Л. П.* Модель професійного успіху. Управління розвитком професійної компетентності педагога//Управління освітою. 2013. № 7. С. 18–21.

Волченко Л. П. Соціально-психологічні особливості ключових компетентностей учителя нової української школи//Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Северодонецьк: СЧУ ім. В. Даля, 2017. № 2 (43). С. 55–64.

Волченко Л. П. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи//Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Северодонецьк: СЧУ ім. В. Даля, 2017. № 3 (44). С. 65–74.

Волченко Л. П. Соціально-психологічні особливості подолання конфліктних ситуацій в середовищі старшокласників — досвід шкільної медіації//Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Северодонецьк: СЧУ ім. В. Даля, 2018. № 1 (45). С. 88–98.

Волченко Л. П. Створення шкільного центру порозуміння «Ти не один»/«-Директор школи». ПП «Житомироблдрукарня», 2018. № 13–14 (829–830). С. 83–92.

Волченко Л. П., Гарькавець С. О. Особливості формування соціально-нормативних уявлень старшокласників в умовах суспільної кризи: монографія. Северодонецьк: Вид-во СЧУ ім. В. Даля, 2016. 200 с.

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

Гаркуша М. І. Наукове обґрунтування системи соціально-психологічних характеристик фахівців фармації в умовах пацієнтоорієнтованого простору: дис. ... канд. фармацевт. наук: 15.00.01. Харків, 2019. 246 с.

Гарькавець С. А. Психологія невербального общення. Учебное пособие. Северодонецьк: Изд-во «Петит», 2015. 214 с.

Гарькавець С. О., Волченко Л. П. Особливості формування установки конкурентної віктимності в умовах збройного конфлікту — досвід мешканців Донбасу//International Journal of Innovative Technologies in Social Science. Warsaw: RS Global Sp. Z O. O. 2018. № 8 (12). P. 37–41.

Гарькавець С. О. Конкурентна віктимність та її психологічні механізми//Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. Северодонецьк: Вид-во СЧУ ім. В. Даля, 2017. № 1 (42). С. 59–67.

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

Гарькавець С. О. Проблема конкурентной віктимности и вооруженный конфликт на юго-востоке Украины//Вісник Одеського національного університету ім. І. І. Мечникова. Психологія. 2016. Т. 21, Вип. 2 (42). С. 39–49.

Гарькавець С. О. Психологія підліткової віктимності. Монографія. Луганськ: Вид-во «Ноулідж», 2013. 175 с.

Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти — пропозиція нової класифікації//Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. Северодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. № 2 (46). С. 87–98.

Гарькавець С. О. Соціально-нормативний конформізм особистості у психологічному вимірі. Монографія. Луганськ: Вид-во «Ноулдж», 2010. 343 с.

Гарькавець С. О., Яковенко С. І. Методики дослідження образи: науково-методичний посібник з «Психодіагностики». Северодонецьк: Вид-во «Петіт», 2017. 68 с.

Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Києво-Могилян. Акад., 2010. 222 с.

Горностаї П. П. Психологія ролі самореалізації особистості: дис. ... докт. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2009. 429 с.

Гришина Н. В. Психологія конфлікту. СПб.: Пітер, 2002. 464 с.

Дарендорф Р. Елементи теорії конфлікту/Социологические исследования, 1994. № 5. С. 142–147.

Джелалі В. О., Джелалі О. В. Психологія вирішення конфліктів: навч. посібник. К.: Харків: Р.И.Ф., 2006. 318 с.

Діагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки)/Діагностика емоціонально-нравственного развития. Ред. и сост. Дерманова И. Б. СПб.: Пітер, 2002. С. 80–84.

Емельянов С. М. Практикум по конфліктології: учеб. пособие для вузов. СПб.: Пітер, 2009. 386 с.

Загальна конфліктологія. Навч. посіб./Заг. ред. І. В. Ващенко, С. П. Петренка. 2-ге вид. Х.: Оригінал, 2001. 384 с.

Зазыкин В. Г., Зайцева Е. В. Конфликтная личность в конфликтном противоборстве (психологические аспекты проблемы). М., 1998. 136 с.

Застосування діагностичних мінімумів в діяльності працівників психологічної служби: [метод. рек.]/авт.-упор.: В. М. Горленко, В. Д. Острова, Н. В. Сосновенко, І. І. Ткачук; за заг. ред. В. Г. Панка. Київ: УНМЦ практичної психології і соціальної роботи, 2018. 106 с.

Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. Учебное пособие для студентов ВУЗов. 3-изд. доп. и пер. М.: Аспект Пресс, 1996. 317 с.

Зимбардо Ф., Ляйпте М. Социальное влияние. СПб.: Пітер, 2001. 448 с.

Зинченко Н. У. Методы профилатики и разрешения конфликтов в образовательной среде. М. Педагогический университет «Первое сентября», 2009. 186 с.

Изард К. Э. Психология эмоций. СПб.: Пітер, 2008. 464 с.

Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. СПб.: Пітер, 2008. 512 с.

Ильин Е. П. Психология зависти, враждебности, тщеславия. СПб.: Пітер, 2014. 208 с.

Ильин Е. П. Психология совести: вина, стыд, раскаяние. СПб.: Пітер, 2017. 288 с.

Ішмуратов А. Т. Конфлікт та згода: основи когнітивної теорії конфліктів. К.: Наукова думка, 1996. 189 с.

*Карамушка Л. М., Дзюба Т. М.* Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. К.: Полтава, 2009. 268 с.

*Карамушка Л. М.* Управлінські конфлікти: словник-довідник термінів з конфліктології. Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995.

*Келлет П.* Конфликтный диалог. М.: Изд-во «Гуманитарный центр», 2010. 416 с.

*Ковалев В. Н.* Тренинг конфликтологической компетентности. Учебно-методическое пособие. Севастополь: Изд-во СФ МГУ, 2013. 82 с.

*Коваль Р.* Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження. Посібник. К.: Видавець Захаренко В. О., 2009. 168 с.

*Козер Л.* Завершение конфликта//Социальный конфликт: современные исследования. Реферативный сборник. М., 1991. С. 27–35.

*Колесник Н. Т., Путиццев П. В.* Посреднические технологии разрешения межгрупповых конфликтов. Учебное пособие. М.: Изд-во МГОУ, 2018. 178 с.

*Кондратьев М. Ю., Ильин В. А.* Азбука социального психолога-практика. М.: ПЕР СЭ, 2007. 464 с.

Конфлікти у суспільній діяльності/Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова. К.: Знання, 1997.

*Коренева Ю. П.* Тривожність і фрустрованість як чинники невротизації вагітних жінок різного віку. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Луцьк, 2019. 262 с.

*Крапивин М. П.* Социально-психологические аспекты предупреждения межличностных конфликтов. М., 2006. 203 с.

*Крейдли Г. Е.* Невербальная семиотика: язык тела и естественный язык. М.: НЛО, 2004. 289 с.

*Курочкина И. А., Шахматова О. Н.* Педагогическая конфликтология: учебное пособие. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. 229 с.

*Лаврова Н. М., Лавров В. В., Лавров Н. В.* Конфликт и карта медиации. СПб.: Бридж, 2012. 144 с.

*Левин С.* Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству. М.: Олимп Бизнес, 2007. 248 с.

*Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Речь, 2000. 408 с.

*Левин К.* Теория поля в социальных науках. М.: Академический проект, 2016. 316 с.

*Леонгард К.* Акцентуированные личности. Пер. с нем. В. М. Лещинская. Киев: Вища школа, Головное изд-во, 1981. 392 с.

*Литвак М.* Психологическое айкидо. Учебное пособие. М.: Феникс, 2014. 220 с.

*Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.* Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. К.: МАУП, 2007. 435 с.

*Лукашенко А. О.* Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04/А. О. Лукашенко; Харківський нац. пед. університет ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2006. 24 с.

- Любимова Г. Ю. Психология конфликта. М.: ТЦ Сфера, 2004. 160 с.
- Майерс Д. Социальная психология/Перев. с англ. СПб.: Питер Ком, 1999. 688 с.
- Минкина Н. И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов: монография. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2017. 158 с.
- Нескородев С. Н. Конфликтология: учебное пособие. Х.: ХНУ имени В. Н. Каразина, 2015. 196 с.
- Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації. Монографія. Чернівці: Книги-XXI, 2009. 528 с.
- Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. Навчальний посібник. Івано-Франківськ: Плай, 2001. 695 с.
- Орлянський В. С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів. К.: Центр учбової літератури, 2007. 159 с.
- Петровская Л. А. К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1997. № 4. С. 41–45.
- Пірен М. І. Конфліктологія. Підручник. К.: МАУП, 2007. 360 с.
- Пов'якель Н. І., Котлова Л. О. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів. Монографія. Умань: Жовтий О. О., 2011. 143 с.
- Практика медіації: Словник-довідник/уклад. С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко. Лисичанськ: ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.
- Прибутько П. С. Конфліктологія: навчальний посібник. К.: КНТ, 2010. 131 с.
- Примуш М. В. Конфліктологія: навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. 288 с.
- Рейнуотер Дж. Это в ваших силах. Как стать собственным психотерапевтом. М.: Издательская группа «Прогресс», 1992. 240 с.
- Розенберг М. Язык жизни. Ненаильственное общение. София, 2009. 169 с.
- Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии. Пер. с англ. В. В. Румынского/Под ред. Е. Н. Емельянова, В. С. Магуна. М.: Аспект Пресс, 1999. 429 с.
- Савчик О. М. Конфликтная компетентность как условие создание волевого единства группы. Учебно-методическое пособие. Мн.: РИПО, 2006. 64 с.
- Селигман М. Как научиться оптимизму: Измените взгляд на мир и свою жизнь. М.: Альпина Паблишер, 2018. 544 с.
- Селье Г. Психофизиология стресса. М.: Педагогика, 1991. 268 с.
- Семенов В. А. История зарубежной конфликтологии. в 2-т. 2-е изд., испр. и доп. М.: Изд-во Юрайт, 2018.
- Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления. М.: Аспект-Пресс, 2007. 363 с.
- Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. СПб.: ВИК, 1994. 210 с.
- Слободянюк А. В., Андрущенко Н. О. Психологія управління та конфліктологія. Вінниця: ВНТУ, 2010. 120 с.
- Словник-довідник термінів з конфліктології/За ред. проф. М. І. Пірен, проф. Г. В. Ложкіна. Чернівці — Київ, 1995. 332 с.
- Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період: метод. рек./заг. ред. Панок В. Г., Левченко К. Б. Київ: МЖПЦ «Ла Страда — Україна», 2014. 84 с.



Стрессер Ф., Рэндольф П. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов. М.: Изд-во МЦУПК, 2012. 196 с.

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

Тейлор Ш., Пупло Л., Сирс Д. Социальная психология. 10-е изд. СПб.: Питер, 2004. 767 с.

Тернер Дж. Социальное влияние. СПб.: Питер, 2003. 256 с.

Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти/за наук. ред. Л.М. Карамушки. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.

Третьяченко В. В. Управлінські команди: методологія та теорія, формування і розвиток: монографія. Луганськ: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2004. 300 с.

Уиллер М. Искусство переговоров. М.: МЦУПК, 2016. 342 с.

Управління конфліктами: підручник/Л.М. Ємельяненко, О.В. Сімоходська; Держ. Вищ. Навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». К.: КНЕУ, 2011. 339 с.

Фергюсон Р., Коулман П. Результативний конфлікт. Незгода — це сила, що працює на вас. К.: Вид-во «Наш формат», 2016. 320 с.

Фернхем А., Хейвен П. Личность и социальное поведение. СПб.: Питер, 2001. 368 с.

Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. 2-е изд., доп. М.: Психотерапия, 2009. 544 с.

Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. Пер. с англ. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка. М.: Наука, 1992. 158 с.

Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы. М.: Мастера психологии, 2016. 150 с.

Фрейд А. Эго и механизмы защиты/Пер. с англ. М. Гинзбурга. М.: Эксмо, 2003. 252 с.

Фрейд З. Психология бессознательного. СПб.: Изд-во «Питер», 2007. 400 с.

Чалдини Р. Психология влияния. СПб.: Питер, 2002. 288 с.

Чернышев А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций: учеб. пособ. М.-Воронеж: МОДЭК, 2010. 192 с.

Чумиков А. Переговоры — Фасилитация — Медиация. Учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 2014. 160 с.

Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск, 1996. 164 с.

Хасан Б. И., Сергоманов П. А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров. СПб.: Питер, 2003. 222 с.

Хертель А. Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в вашей жизни. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. 272 с.

Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. Кишинев, 1997.

Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2008.

- Шейнов В. А.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1997.
- Шеллинг Т.* Стратегия конфликта. М.: Изд-во АНО «Институт распространения информации по социальным и экономическим наукам», 2007. 376 с.
- Шпилов А.* Конфликтология. Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2016. 528 с.
- Шкільна служба порозуміння: досвід упровадження медіації в Луганській області/Байдик В., Волченко Л., Демчук С. та ін. Харків: «Друкарня Мадрид», 2018. 104 с.
- Юри У.* Преодоление «нет» или переговоры с трудными людьми. М.: Наука, 1993. 128 с.
- Яхно Т.* Конфліктологія та теорія переговорів. К.: Вид-во Центр навчальної літератури, 2019. 168 с.
- Baruch Bush R.A., Folger J.P.* The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2004. 304 p.
- Cloke K.* Mediating Dangerously: The Frontiers of Conflict Resolution. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2001. 272 p.
- Crawley J., Graham K.* Mediation for Managers: Resolving Conflict and Rebuilding Relationships at Work. London: Nicholas Brealey Publishing, 2002. 228 p.
- Deutsch M.* Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research/ Journal of Social Issues. Vol. 50. № 1. 1994. P. 13–32.
- Dues M.* The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond. The Great Courses, 2013. 544 p.
- Goodman A.H.* Basic Skills for the New Mediator, Second Edition. London: Solomon Publications, 2016. 110 p.
- Moore C.W.* The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2014. 686 p.
- Morley J., Webb J., Stephensen G.* Bargaining and Arbitration in the Resolution of Conflict//The Social Psychology of Intergroup Conflict. Theory, Research and Applications/Ed. By Stroebe W. et al., Berlin, 1988.
- Ogay T.* Conflict Mediation and Resolution: the contribution of social psychology// European Journal of Intercultural Studies, 1998, Vol. 9, № 3. P. 269–277.
- Pruitt D., Kressel K.* The Mediation of Social Conflict: An Introduction//Journal of Social Issues. 1985. Vol. 41. № 2. P. 52–67.
- Shaw L.A.* Divorce mediation outcome research: A metaanalysis. Conflict Resolution Quarterly, 2010. 27 (4). P. 447–467.
- Strasser F., Randolph P.* Mediation: A Psychological Insight into Conflict Resolution. Continuum International Publishing Group, 2004. 224 p.
- Winslade J., Monk G.D.* Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2008. 312 p.
- Young I.F., Sullivan D.* Competitive victimhood: A review of the theoretical and empirical literature/Current Opinion in Psychology. 2016. Vol. 11. P. 30–34.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Методика діагностики рівня невротизації (за Л. І. Вассерманом)

**Інструкція:** ознайомтеся з наведеними судженнями та ситуаціями, вибираючи відповіді «так» або «ні». Наведені запитання для визначення рівня невротизації мають орієнтувальний характер.

1. У різних частинах свого тіла я часто відчуваю поколювання, відчуття мурашок, оніміння.
2. Я рідко задихаюся, й у мене не буває сильного серцебиття.
3. Раз на тиждень або частіше я буваю дуже збудженим чи схвильованим.
4. Голова в мене болить часто.
5. Два-три рази на тиждень ночами мене мучать жахи.
6. Останнім часом я почуваюсь гірше, ніж будь-коли.
7. Майже кожного дня відбувається щось таке, що лякає мене.
8. У мене бували періоди, коли через хвилювання я втрачав сон.
9. Здебільшого робота коштує мені великої напруги.
10. Іноді я буваю таким схвильованим, що це заважає мені заснути.
11. Більшу частину часу я відчуваю невдоволеність життям.
12. Мене постійно щось тривожить.
13. Я стараюся все рідше зустрічатися зі своїми знайомими та друзями.
14. Життя для мене майже завжди пов'язане з напруженням.
15. Мені важко зосередитись на якомусь завданні чи роботі.
16. Я дуже стомлююсь за день.
17. Я вірю в майбутнє.
18. Я часто впадаю в сумні роздуми.
19. Іноді мені здається, що моя голова працює повільніше, ніж завжди.
20. Найважча для мене боротьба — це боротьба із самим собою.
21. Я майже завжди про щось чи про когось тривожуся.
22. У мене мало впевненості в собі.
23. Я часто відчуваю невпевненість у собі.
24. Декілька разів на тиждень мене непокоять неприємні відчуття у верхній частині живота.
25. Іноді в мене виникає таке відчуття, що переді мною постало стільки труднощів, що здолати їх просто неможливо.
26. Раз на тиждень або частіше я без суттєвої причини відчуваю жар у всьому тілі.
27. Часом я виснажую себе тим, що надто багато на себе беру.
28. Я дуже уважно ставлюсь до того, як я одягаюся.
29. Останнім часом мій зір погіршився.
30. У взаєминах між людьми найчастіше торжествує несправедливість.
31. У мене бувають періоди такого сильного неспокою, що я навіть не можу всидіти на місці.
32. Я залюбки танцюю, якщо трапляється нагода.
33. За змогою я стараюся уникати великого скупчення людей.
34. Мій шлунок мене дуже турбує.

35. Мушу зізнатися, що іноді я хвилююся через дрібниці.

36. Часто сам засмучуюся через власну дратівливість і буркотливість.

37. Декілька разів на тиждень у мене буває таке відчуття, що повинно трапитися щось страшне.

38. Мені здається, що близькі мене погано розуміють.

39. У мене часто бувають болі біля серця чи в грудях.

40. У гостях я переважно сиджу збоку чи розмовляю з кимось одним.

#### **Обробка результатів**

Слід підрахувати кількість позитивних відповідей. Чим більшим є отриманий результат, тим вищий рівень невротизації.

#### **Інтерпретація рівнів**

*Високий рівень невротизації* (від 20 та вище) свідчить про виражену емоційну збудливість, у результаті чого з'являються негативні переживання (тривожність, напруженість, неспокій, розгубленість, роздратованість), про безініціативність, яка формує переживання, пов'язані з незадоволенням бажань, про егоцентричну особистісну спрямованість, що призводить до іпохондрійної фіксації на соматичних відчуттях і особистісних недоліках, про труднощі в спілкуванні, соціальну боязкість і залежність.

*Середній рівень невротизації* (від 10 до 19) вказує на відносну емоційну стійкість індивіда, що з часом може бути порушена внаслідок підвищеного напруження, занепокоєння та дратівливості.

*Низький рівень невротизації* (від 1 до 9) свідчить про емоційну стійкість, позитивний фон переживань (спокій, оптимізм), ініціативність, почуття власної гідності, незалежність, соціальну сміливість, легкість у спілкуванні.

## Додаток Б

**Методика діагностики стратегії поведінки в конфлікті К. Томаса**

**Інструкція.** У кожній із запропонованих пар тверджень треба обрати те, що найбільш типове для Вашої поведінки. Обрану відповідь, що позначена відповідною цифрою та буквою, треба підкреслити або обвести маркером.

1 А Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення спірних питань.

1В Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я прагну звернути увагу не те, з чим ми обидва погоджуємося.

2А Я стараюсь знайти компромісне рішення.

2В Я пробую владнати справу з урахуванням інтересів іншого та власних.

3А Звичайно я настійливо прагну досягти свого.

3В Я стараюсь заспокоїти іншого та головним чином зберегти наші стосунки.

4А Я стараюсь знайти компромісне рішення.

4В Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5А Вирішуючи спірну ситуацію, я весь час стараюсь знайти підтримку в іншого.

5В Я стараюсь зробити все, щоб уникнути марного напруження.

6А Я пробую уникати виникнення неприємностей для себе.

6В Я стараюсь досягти свого.

7А Я стараюсь відкласти вирішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно.

7В Я вважаю можливим поступитися чимось, щоб досягти свого.

8А Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого.

8В Я насамперед стараюсь чітко визначити, у чому полягають усі наявні інтереси та питання.

9А Гадаю, що не завжди треба хвилюватися через розбіжності, що виникають.

9В Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10А Я твердо прагну досягти свого.

10В Я намагаюсь знайти компромісне рішення.

11А Насамперед я стараюсь чітко визначити, у чому полягають усі інтереси та питання, що з'ясовуються.

11В Я стараюсь заспокоїти іншого та головним чином зберегти наші стосунки.

12А Часто я уникаю позиції, яка може викликати спір.

12В Я надаю можливість іншому в чомусь залишитися з власною думкою, якщо він іде мені назустріч.

13А Я пропоную середню позицію.

13В Я наполягаю, щоб було зроблено так, як я вважаю.

14А Я повідомляю іншому власну точку зору та запитую його думку.

14В Я намагаюсь показати іншому логіку та переваги власних поглядів.

15А Я стараюсь заспокоїти іншого та головним чином зберегти наші стосунки.

15В Я стараюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.

16А Я стараюсь не зачіпати почуттів іншого.

16В Я намагаюсь переконати іншого в перевагах власної позиції.

17А Звичайно я наполегливо стараюсь досягти свого.

17В Я стараюсь зробити все, щоб уникнути марного напруження.

18А Якщо це зробить іншого щасливим, я надам йому таку можливість.

ДІАГНОСТИКА ТА ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ

18В Я надаю можливість іншому в чомусь наполягти на своєму, якщо він іде мені назустріч.

19А Насамперед я стараюсь чітко визначити те, у чому полягають усі інтереси та питання, що з'ясовуються.

19В Я стараюсь відтермінувати вирішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно.

20А Я пробую негайно подолати наші розбіжності.

20В Я стараюсь знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21А Ведучи переговори, я стараюсь бути уважним до бажань іншого.

21В Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22А Я намагаюсь знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю та точкою зору іншої людини.

22В Я відстоюю власні бажання.

23А Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

23В Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за вирішення спірних питань.

24А Якщо позиція іншого здається йому важливою, я піду назустріч його бажанням.

24В Я стараюсь переконати іншого знайти компроміс.

25А Я намагаюсь показати іншому логіку та переваги власних поглядів.

25В Ведучи переговори, я стараюсь бути уважним до бажань іншого.

26А Я пропоную середню позицію.

26В Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27А Часто я уникаю займати позицію, що може викликати спір.

27В Якщо це зробить іншого щасливим, я надам йому можливість наполягти на своєму.

28А Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого.

28В Вирішуючи ситуацію, я зазвичай стараюсь знайти підтримку в іншого.

29А Я пропоную середню позицію.

29В Гадаю, що не завжди треба хвилюватися через розбіжності, що виникають.

30А Я стараюсь не зачіпати почуттів іншого.

30В Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми разом з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху.

### Ключ

1. Суперництво: 3 А, 6 В, 8 А, 9 В, 10 А, 13 В, 14 В, 16 В, 17 А, 22 В, 25 А, 28 А.

2. Співробітництво: 2 В, 5 А, 8 В, 11 А, 14 А, 19 А, 20 А, 21 В, 23 В, 26 В, 28 В, 30 В.

3. Компроміс: 2 А, 4 А, 7 В, 10 В, 12 В, 13 А, 18 В, 22 А, 23 А, 24 В, 26 А, 29 А.

4. Уникання: 1 А, 5 В, 6 А, 7 А, 9 А, 12 А, 15 В, 17 В, 19 В, 20 В, 27 А, 29 В.

5. Пристосування: 1 В, 3В, 4 В, 11 В, 15 А, 16 А, 18 А, 21 А, 24 А, 25 В, 27 В, 30 А.

### Інтерпретація результатів

У ключі кожна відповідь А або В надає уявлення про кількісне вираження суперництва, співробітництва, компромісу, уникання та пристосування. Якщо відповідь збігається із зазначеною в ключі, їй надається значення «1», якщо не збігається, надається значення «0». Кількість балів, що набрані респондентом за кожною шкалою, надає уявлення про наявність у нього тенденції до проявів відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

## Додаток В

**Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка**

**Інструкція.** На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» або «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

**Текст опитувальника**

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2–3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, утому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. Від згадки про деяких партнерів та колег у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними й важкими.

ДІАГНОСТИКА ТА ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все, як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнераві, але не можу цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. Від однієї згадки про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (цілком задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу й зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

43. Утома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того, вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, у якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Протягом останнього року траплялися скарги на мене з боку партнерів.

54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.



58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуєй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як усе набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчай від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня в мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене широко хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно й легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми й друзями.
80. За можливості я віддаю партнерам менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Бланк для відповідей												
№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Відповідь + або —												
№ з/п	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Відповідь + або —												
№ з/п	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Відповідь + або —												
№ з/п	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Відповідь + або —												
№ з/п	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
Відповідь + або —												
№ з/п	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Відповідь + або —												
№ з/п	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
Відповідь + або —												

### Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тією чи іншою кількістю балів зазначається в «ключі» поруч з номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку — 10 балів — отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — суму показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд з номерами суджень у дужках зазначений бал, установлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

### «Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмувальних обставин: +1 (2), +13 (3), +25 (2), —37 (3), +49 (10), +61 (5), —73 (5)

2. Незадоволеність собою:

—2 (3), +14 (2), +26 (2), —38 (10), —50 (5), +62 (5), +74 (3)

3. «Загнаність у кут»:

+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), —75 (5)

4. Тривога і депресія:

+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5 (5), -17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5)
  2. Емоційно-моральна дезорієнтація:  
+6 (10), -18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), -78 (5)
  3. Розширення сфери економії емоцій:  
+7 (2), +19 (10), -31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3), -79 (5)
  4. Редукція професійних обов'язків:  
+8 (5), +20 (5), +32 (2), -44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)
- Фаза «Виснаження»
1. Емоційний дефіцит:  
+9 (3), +21 (2), +33 (5), -45 (5), +57 (3), -69 (10), +81 (2)
  2. Емоційне відчуження:  
+10 (2), +22 (3), -34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10)
  3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +71 (2), +83 (10)
  4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5)

### Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед необхідно *звернути увагу на окремі симптоми*.

Показник вираження кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0–9 балів — симптом не сформований;

10–15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів — *осмислення показників фаз розвитку «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження»*.

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні — реакція на зовнішні та внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна стверджувати тільки те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

— 36 і менше балів — фаза не сформована;

— 37–60 балів — фаза на стадії формування;

— 61 і більше балів — фаза сформована.

Додаток Г

**Опитувальник рівня агресії Басса-Дарки**

**Інструкція.** Вам пропонується 75 стверджень, на які потрібно відповідати «Так» або «Ні». Довго не обмірковуйте свою відповідь. Перша думка завжди відверта.

Твердження	Так	Ні
1. Часом я не можу впоратись із бажанням зробити шкоду іншим.		
2. Іноді я базікаю про людей, які мені не подобаються.		
3. Я легко гарячкую, але легко заспокоююся.		
4. Якщо мене не попросять гарно, я не виконаю прохання.		
5. Я завжди отримую те, що є для мене належним.		
6. Я знаю, що люди кажуть про мене за мою спиною.		
7. Якщо я не схвалюю поведінку моїх друзів, я даю їм це відчуття.		
8. Коли мені траплялося обдурити будь-кого, я відчував болісні розкаяння совісті.		
9. Мені здається, що я не здатний ударити людину.		
10. Я ніколи не гарячкую настільки, щоб кидатися предметами.		
11. Я завжди поблажливий до чужих недоліків.		
12. Якщо мені не подобається встановлене правило, мені хочеться порушити його.		
13. Інші вміють завжди користуватися сприятливими обставинами.		
14. Я тримаюся насторожено з людьми, які ставляться до мене трохи краще, ніж я чекав.		
15. Я часто не погоджуюся з людьми.		
16. Іноді мені на розум приходять думки, яких я соромлюся.		
17. Якщо хто-небудь ударить першим мене, я не відповім йому.		
18. Коли я гарячкую, я лясаю дверима.		
19. Я набагато більше роздратований, ніж здається.		
20. Якщо хтось корчить із себе начальника, я завжди чиню йому наперекір.		
21. Мене трохи засмучує моя доля.		
22. Я думаю, що багато людей не люблять мене.		
23. Я не можу утриматися від суперечки, якщо люди не погоджуються зі мною.		

Твердження	Так	Ні
24. Люди, що ухиляються від роботи, повинні переживати почуття вини.		
25. Той, хто ображає мене або мою сім'ю, напрошується на бійку.		
26. Я не здатний на грубі жарти.		
27. Мене охоплює лють, коли наді мною насміхаються.		
28. Коли хтось із себе вдає керівника, я роблю все, щоб він не задирав носа.		
29. Кожного тижня я бачу когось, хто мені не подобається.		
30. Досить багато людей заздять мені.		
31. Я хочу, щоб люди поважали мене.		
32. Мене пригнічує те, що я мало роблю для своїх батьків.		
33. Люди, які мучать Вас, варті того, щоб їх клацнули по носу.		
34. Я іноді похмурий від злості.		
35. Якщо до мене ставляться гірше, ніж я заслуговую, я не засмучуюся.		
36. Якщо хтось виводить мене з рівноваги, я не звертаю уваги.		
37. Хоч і не показую цього, мене іноді гризе заздрість.		
38. Іноді мені здається, що наді мною сміються.		
39. Навіть коли я гніваюся, я не вдаюся до сильних «виразів».		
40. Мені хочеться, щоб мої гріхи були пробачені.		
41. Я рідко даю здачу, навіть якщо хтось ударить мене.		
42. Коли виходить не по-моєму, я іноді ображаюся.		
43. Іноді люди роздратовують мене однією своєю присутністю.		
44. Немає людей, яких би я по-справжньому ненавидів.		
45. Мій принцип: «Ніколи не довіряти чужинцям».		
46. Якщо хтось роздратовує мене, я ладен сказати все, що я про нього думаю.		
47. Я роблю багато такого, про що згодом жалкую.		
48. Якщо я розсерджуся, я можу вдарити когось.		
49. З дитинства я ніколи не виявляв спалахів гніву.		
50. Я часто відчуваю себе, як порохова бочка, готова вибухнути.		
51. Якби всі знали, що я відчуваю, мене б вважали людиною, з якою нелегко ладнати.		

ДІАГНОСТИКА ТА ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ

Твердження	Так	Ні
52. Я завжди думаю про те, які таємні причини примушують людей робити що-небудь приємне для мене.		
53. Коли на мене кричать, я починаю кричати у відповідь.		
54. Невдачі засмучують мене.		
55. Я б'юся не рідше, ніж інші.		
56. Я можу пригадати такі випадки, коли я був настільки злий, що хапав річ, що траплялася мені, і ламав її.		
57. Іноді я відчуваю, що готовий першим розпочати бійку.		
58. Іноді я відчуваю, що життя до мене несправедливе.		
59. Раніше я думав, що більшість людей кажуть правду, але тепер я в це не вірю.		
60. Я лаюся тільки зі злості.		
61. Коли я чиню несправедливо, мене мучить совість.		
62. Якщо для захисту своїх прав мені потрібно застосувати фізичну силу, я застосовую її.		
63. Іноді я виражаю свій гнів тим, що стукаю кулаком по столу.		
64. Я буваю грубуватий у стосунках з людьми, що мені не подобаються.		
65. У мене немає ворогів, які хотіли б мені зашкодити.		
66. Я не вмію поставити людину на місце, навіть якщо вона на це заслуговує.		
67. Я часто думаю, що жив неправильно.		
68. Я знаю людей, які здатні довести мене до бійки.		
69. Я не засмучуюся через дрібниці.		
70. Мені рідко спадає на думку, що люди намагаються розсердити або образити мене.		
71. Я часто просто погрожую людям, хоч і не маю наміру здійснити свої погрози.		
72. Останнім часом я став нудним.		
73. У суперечці я часто підвищую голос.		
74. Я намагаюся звичайно приховувати погане ставлення до людей.		
75. Я краще з будь-ким погоджусь, ніж стану сперечатися.		

**Ключ****1. Фізична агресія:**

Так: 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68; Ні: 9, 17, 41.

**2. Непряма агресія:**

Так: 2, 10, 18, 34, 42, 56, 63; Ні: 26, 49.

**3. Дратівливість:**

Так: 3, 19, 27, 35, 43, 50, 57, 64, 72. Ні: 11, 69.

**4. Негативізм:**

Так: 4, 12, 20, 28; Ні: 36.

**5. Образа:**

Так: 5, 13, 21, 29, 37, 44, 51, 58.

**6. Підозрілість:**

Так: 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59; Ні: 65, 70.

**7. Вербальна агресія:**

Так: 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73; Ні: 39, 66, 74, 75.

**8. Почуття провини:**

Так: 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67.

**Інтерпретація результатів**

Індекс ворожості включає в себе 5 та 6 шкали, а індекс агресивності (як прямої, так і мотиваційної) — шкали 1, 3, 7.

Нормою агресії вважається показник її індексу, що дорівнюється  $21 \pm 4$ , а ворожості —  $6-7 \pm 3$ .

Ворожість = Образа + Підозрілість.

Агресивність = Фізична агресія + Дратівливість + Вербальна агресія.

**Оціночні критерії**

1. Активна агресія — індекс ворожості  $> 10$ , індекс агресивності  $> 20$ .

2. Пасивна агресія — індекс ворожості  $6-9$ , індекс агресивності  $= 14-20$ .

3. Агресія — індекс ворожості  $< 6$ , індекс агресивності  $< 14$ .

Додаток Д

**Опитувальник «Інсталяції образливості індивіда» (ІОІ-1)**

**С. О. Гарькавця, С. І. Яковенка**

**Інструкція:** Вам пропонується 45 тверджень, з якими необхідно або погодитися (поставити відмітку в стовбці «Так»), або не погодитися (поставити відмітку в стовбці «Ні»).

Твердження	Так	Ні
1. Образу не пробачаю навіть тоді, коли про це попросить кривдник.		
2. Кривдника треба карати негайно.		
3. Хто мене постійно критикує, гідний презирства.		
4. Я чутливий до образ.		
5. Наполягаючи на своєму, я можу порушити соціальні вимоги.		
6. Я обмірковую план помсти кривднику.		
7. Загроза образи існує завжди.		
8. У тому, що мене ображають, винні завжди інші, а не я.		
9. Хочеться подобатися тим, хто тебе не ображає.		
10. Зі мною дуже часто вчиняють несправедливо.		
11. Засмучуюсь, коли мені дорікають.		
12. Завжди можна примиритися з кривдником.		
13. Прагну уникати ситуацій, у яких мене можуть образити.		
14. Ображатися — демонструвати власну слабкість.		
15. Завжди можна пробачити кривдника.		
16. Я абсолютно байдужий до образ.		
17. Образливі слова та вчинки інших я переживаю довго.		
18. Несправедливість стосовно мене припиняю одразу.		
19. Я завжди довго пам'ятаю образу.		
20. Я дотримуюсь соціальних вимог за будь-яких обставин.		
21. Люди, яких ображають, не заслуговують на розуміння та співчуття.		
22. Я швидко впадаю в гнів, якщо мене ображають.		
23. Якщо мене сильно ображають, я можу й ударити кривдника.		
24. Кроки до примирення я роблю завжди першим.		
25. Пробачення — це прерогатива сильних.		
26. Я завжди відчуваю, що зі мною вчиняють несправедливо.		
27. Ображеному в стосунках з кривдником необхідно проявляти гнучкість.		
28. Я часто зустрічаю тих, хто може мене образити або вже образив.		
29. Є такі обставини, за яких образ не може бути.		
30. Оточення до мене не прихильне.		



Твердження	Так	Ні
31. Пам'ятати образи — це не моя доля.		
32. Підозрілість викликають ті, хто не погоджується з моєю думкою.		
33. Ображений — це завжди жертва власних негативних уявлень.		
34. Пробачити — це показати власну слабкість.		
35. Часом я випробовую дике прагнення сказати прямо іншим те, що я про них думаю.		
36. Дуже переживаю через несправедливе ставлення до мене.		
37. Примирення можливе, коли образитися немає сенсу.		
38. На ображених воду возять.		
39. Мене часто терзає відчуття провини.		
40. Сильним завжди заздять слабкі та пробують їм насолити.		
41. Програш завжди образливий.		
42. Не всі жарти можуть бути нешкідливими.		
43. Не ображаються тільки на вбогих.		
44. Справжню образу переживають дуже довго.		
45. Око за око, образа за образу.		

#### Ключ до опитувальника

##### 1. Шкала «Образливість як ворожість або агресія»

«Так» = 1, 2, 4, 18, 20, 22, 23, 32, 34, 35, 38, 40, 42, 45

«Ні» = 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 28, 39

12 збігів і більше — релевантна характеристика.

##### 2. Шкала «Образливість як помста»

«Так» = 3, 6, 17, 19, 26, 44

«Ні» = 2, 16, 29, 30, 31, 32, 38

7 збігів і більше — релевантна характеристика.

##### 3. Шкала «Образливість як упертість»

«Так» = 5, 10, 12, 25, 31, 36

«Ні» = 14, 24, 26, 27, 33, 37, 41, 43

7 збігів і більше — релевантна характеристика.

##### 4. Шкала «Образливість як маніпуляція»

«Так» = 8, 9, 14, 16, 21, 27, 29, 33, 37, 41, 43

«Ні» = 3, 5, 11, 19, 34, 36, 38, 42, 44

11 збігів і більше — релевантна характеристика.

##### 5. Шкала «Образливість як страх»

«Так» = 7, 11, 12, 13, 15, 24, 28, 30, 39

«Ні» = 1, 4, 8, 17, 18, 22, 23, 25, 35, 40, 45

11 збігів і більше — релевантна характеристика.

##### 6. Шкала «Брехні»

«Так» = 1, 4, 5, 19

«Ні» = 12, 16, 20, 31

5 збігів і більше — результати опитування ставляться під сумнів.

Додаток Е

**Опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» П. П. Горностая**

**Інструкція.** Уважно прочитайте наведені нижче твердження та оцініть їх за критерієм відповідності чи невідповідності Вашій власній поведінці. Якщо твердження в більшості випадків стосується Вас, поставте оцінку «Так». Якщо твердження рідко збігається з Вашою дійсною поведінкою, поставте оцінку «Ні».

1. Я зазвичай легко можу сказати людині про те, що мені в ній щось не подобається.
2. Якщо мене просять щось зробити, то в перший момент мені важко відмовитись, навіть якщо це мені не вигідно.
3. Я вважаю, що можна легко порушувати нерозумні правила, якщо це не шкодить оточенню.
4. Я легко можу відмовитись від виконання якихось обов'язків, якщо вони мені не до душі.
5. У громадському транспорті мені легше самому терпіти незручності, ніж завдати їх іншим.
6. Мені дуже важко виступити з критикою на адресу чиєїсь роботи.
7. Я часто конфліктував з батьками через те, що вони нав'язували мені свої правила поведінки.
8. Мені зазвичай важко відмовляти людям.
9. Задоволеність від добре виконаної роботи мені значно важливіше, ніж похвала начальства.
10. Я вважаю, що людина повинна прагнути бути взірцем чоловіка (жінки).
11. Головне – мати гарний вигляд в очах оточення.
12. В усіх ситуаціях важливо залишатися самим собою, незалежно від того, що про тебе подумає оточення.
13. Коли треба повернути позичені комусь гроші, мені дуже важко нагадати про це боржнику.
14. Батьки в дитинстві часто вважали мене неслухняним сином (упертою дочкою).
15. Зазвичай іншим людям легко змусити мене щось зробити, навіть якщо мені цього не хочеться.
16. Опиняючись у ситуації «непрошеного гостя», я дуже боюся завдати зайвих клопотів господарям.
17. У дитинстві я старався бути незалежним від думки та бажань своїх однолітків.
18. Якщо мені не подобається, як хтось щось робить, мені нелегко сказати йому про це.
19. Я зазвичай легко говорю «Ні».
20. Позитивний відгук керівника для мене є дуже важливою нагородою за виконану роботу.

21. У дитинстві я зазвичай був слухняною дитиною.

22. Теща (свекруха) не повинна втручатися своїми порадами в справи сім'ї.

23. Мені важко не виконати якихось обов'язків, навіть якщо вони мені неприємні.

24. Думку оточення варто враховувати у своїй поведінці.

**Ключ опитувальника:**

*Відповіді «Так»* — 1; 3; 4; 7; 9; 12; 14; 17; 19; 22.

*Відповіді «Ні»* — 2; 5; 6; 8; 10; 11; 13; 15; 16; 18; 20; 21; 23; 24.

**Обробка:** підрахувати кількість відповідей опитувальника, що збігаються з ключем.

**Норми:**

екстернальний тип локусу рольового конфлікту — 0–10 балів;

проміжний тип локусу рольового конфлікту — 11–15 балів;

інтернальний тип локусу рольового конфлікту — 16–24 бали.

Додаток Ж

### Опитувальник рівня стійкості особистості до конфлікту (Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов)

**Інструкція:** Оцініть за п'ятибальною шкалою виразність прояву кожної з наведеної властивості вашого характеру.

#### Бланк тесту

Характеристика	5	4	3	2	1	Характеристика
Ухиляюсь від суперечки						«Рвусь у суперечку»
Ставлюсь до конкурента без упередження						Підозрілий
Маю адекватну самооцінку						Маю завищену самооцінку
Прислухаюсь до думки інших						Не приймаю інших думок
Не піддаюся на провокації						Легко «заводжусь»
Поступаюся у суперечці, шукаю компроміс						Не поступаюся у суперечці; перемога або поразка
Якщо «вибухаю», то потім відчуваю почуття провини						Якщо «вибухаю», то вважаю, що без цього не можна
Витримую коректний тон і тактовність у спорі						Допускаю тон, який не терпить заперечень
Уважаю, що в суперечці не потрібно демонструвати власні емоції						Уважаю, що в суперечці потрібно проявляти сильний характер
Уважаю, що спір — це крайня форма розв'язання конфлікту						Уважаю, що спір необхідний для вирішення конфлікту

#### Обробка та інтерпретація даних

Підрахуйте загальну кількість балів. Накресліть власний профіль поведінки в спірних ситуаціях.

Проаналізуйте причини полярних стратегій поведінки з метою внесення необхідних корективів.

*40–50 балів* — високий рівень конфліктостійкості.

*30–40 балів* — середній рівень конфліктостійкості, що свідчить про орієнтацію особистості на компроміс, прагнення уникати конфліктів.

*20–30 балів* — низький рівень конфліктостійкості, що вказує на виражену конфліктність.

*1–19 балів* — дуже низький рівень конфліктостійкості, що свідчить про абсолютну конфліктність особистості.

*Науково-методичний посібник*

**С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко**

## **КОНФЛІКТИ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ: ДІАГНОСТИКА ТА ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ**

Редактор *Л. П. Гобельовська*  
Дизайн та верстка *Ю. Ф. Власова*  
Коректор *Ольга Савенкова*

Підписано до друку 17.06.2020 р.  
Формат 60x84/16. Папір офсетний. Друк цифровий.  
Гарнітура шкільна. Ум. друк. арк. 5,36.  
Наклад 105 прим. Зам. № 1711.



Видавець і виготовлювач:  
ТОВ «Друкарня Мадрид»  
61024, м. Харків, вул. Максиміліанівська, 11  
Тел.: (057) 756-53-25  
[www.madrid.in.ua](http://www.madrid.in.ua) [info@madrid.in.ua](mailto:info@madrid.in.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 4399 від 27.08.2012 року