

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра управління професійною освітою

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ *Сидорчук Л.А.*

“ ___ ” _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЮ

“МАГІСТР”

Тема: Психологічні особливості конфліктологічної культури викладача

Виконав: Данільченко Анна Іванівна

**Керівник: канд. психол. наук, доцент кафедри Зубіашвілі Ірина
Костянтинівна**

Консультанти з розділів:

Нормоконтролер з ЄСКД (ЄСПД): _____ (Сівашенко Т.В.)

Київ-2020

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут неперервної освіти

Кафедра управління професійною освітою

Освітній ступінь магістр

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Конфліктологія та практична медіація»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Сидорчук Л.А.

“ _____ ” _____ 2020 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи студента

Данільченко Анна Івнівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: Психологічні особливості конфліктологічної культури викладача

затверджена наказом ректора від " " 2020 р., №

2. Термін виконання проекту (роботи): 15.10.2019 р. до 08.02.2020 р.

3. Вихідні дані до проекту (роботи): дані про теоретико-емпіричне дослідження структурно-функціональних характеристик сутності конфліктологічної культури викладача, а також визначенні технологій її розвитку у освітній галузі.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що підлягають розробці): теоретико-методологічні засади дослідження конфліктологічної культури особистості. Дослідження психологічних особливостей конфліктологічної

культури викладача закладів освіти. Соціально-психологічні засоби оптимізації формування конфліктологічної культури в освітньому просторі. Тренінгова програма формування конфліктологічної культури особистості в закладах освіти.

5. Перелік обов'язкового ілюстративного матеріалу: у роботі вміщено 14 таблиць.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ пор	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1	Вибрати тему дипломної роботи	5.10.2019	Виконано
2	Затвердити тему і план роботи у наукового керівника, завідувача кафедри	5.10.2019 – 9.10.2019	Виконано
3	Проаналізувати основні теоретико-методологічні підходи за обраною темою, підібрати відповідну літературу для опрацювання	5.10.2019 – 9.10.2019	Виконано
4	Провести аналіз психологічної літератури з обраної теми дослідження, підготувати перший розділ дипломної роботи	10.10.2019 – 20.10.2019	Виконано
5	Підібрати психологічний інструментарій для дослідження	21.10.2019 – 22.10.2019	Виконано
6	Провести констатуючий експеримент	23.10.2019 – 2.11.2019	Виконано
7	Проаналізувати та описати отримані результати дослідження; оформити другий розділ дипломної роботи	3.11.2020 – 11.11.2020	Виконано
8	Скласти навчальну програму (програму тренінгу) та провести його	12.11.2020 – 26.11.2020	Виконано
9	Зробити підсумковий аналіз результатів дослідження, оформити третій розділ дипломної роботи	27.11.2020 – 3.12.2020	Виконано
10	Остаточне оформлення дипломної роботи (зміст, вступ, висновки, додатки тощо)	4.12.2020 – 9.12.2020	Виконано
11	Підготуватися та взяти участь у попередньому захисті роботи	9.12.2020 – 10.12.2020	Виконано
12	Отримати відгук керівника та рецензію	11.12.2020 – 17.12.2020	Виконано
13	Підготувати доповідь на захист	18.12.2020 – 21.12.2020	Виконано

Студент _____ (Данільченко А. І.)

Керівник дипломної роботи _____ (Зубіашвілі І. К.)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Психологічні особливості конфліктологічної культури викладача»: 76 с., 15 табл., 63 літературні джерела.

Об'єкт дослідження: конфліктологічна культура особистості.

Мета роботи: дослідити психологічні особливості конфліктологічної культури особистості у зв'язку з професією викладача

Методи дослідження: теоретичні, емпіричні, статистичні.

Результати магістерської роботи рекомендується використовувати з метою оптимізації процесу формування конфліктологічної культури викладачів: (психологічне консультування, проведення тренінгів, семінарів щодо підвищення рівня конфліктологічної компетентності особистості). Використовувати в навчальному процесі в вузі з метою формування конфліктної компетентності студентів.

КОНФЛІКТ, КОМПЕТЕНТНІСТЬ, КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КУЛЬТУРА,
КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, ВИКЛАДАЧ, ФОРМУВАННЯ
КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	8
ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ОСОБИСТОСТІ	8
1.1. Концептуальні засади вивчення конфліктологічної культури особистості	8
1.2. Конфліктологічна культура як складова загальної культури особистості	22
1.3. Сутність конфліктологічної культури викладача	27
Висновки до першого розділу	31
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ВИКЛАДАЧІВ	33
2.1. Методичне забезпечення та організація дослідження особливостей конфліктологічної культури викладачів	33
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктологічної культури викладачів	41
Висновки до другого розділу	51
РОЗДІЛ 3	53
ОСОБЛИВОСТІ ОПТИМІЗАЦІЇ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ВИКЛАДАЧІВ	53
3.1. Форми і методи роботи психолога з викладачами щодо оптимізації конфліктологічної культури.....	53
3.2. Програма оптимізації конфліктологічної культури викладачів та оцінка її ефективності	57
Висновки до третього розділу	67
ВИСНОВКИ	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТКИ	78

ВСТУП

Актуальність дослідження обраної теми обумовлена тим, що суспільство висуває вимогу виховувати особистість, здатну перетворитися зі звичайного виконавця на людину, що думає самостійно, має нові ідеї, вдається до сміливих, нетривіальних рішень, має здатності творити, керувати, висувати новітні теорії, започатковувати перспективні шляхи розвитку, виявляти засоби вирішення складних проблем широкого спектру. В сучасних умовах розвитку українського суспільства важливого значення набуває проблема підготовки не лише високопрофесійних, а й творчих працівників освіти, здатних вирішувати складні проблеми сьогодення.

Україна – країна молода. Наше суспільство по сьогодні формує культуру спілкування, суспільні засади та багато внутрішніх процесів співіснування індивідів. У зв'язку з цим, конфліктологічна культура особистості є важливою проблемою, яка стосується основ сучасного суспільства. Конфлікти в системі освіти викликають порушення психолого-педагогічних взаємин, викликають у викладачів внутрішню напругу, стресові стани, незадоволеність своєю працею. Тому серед компетенцій освітянина має бути конфліктологічна компетентність як складова його конфліктологічної культури.

Останнім часом конфліктологічна проблематика набула великої значущості в усіх галузях професійної підготовки, особливо в підготовці представників освітнього процесу. Але разом із тим, очевидним залишається брак кваліфікованих спеціалістів, що володіють технологіями ефективного спілкування та конструктивної поведінки в конфліктах, вміють адекватно розпізнавати, вчасно попереджувати та конструктивно вирішувати конфліктні ситуації.

Ефективний вплив на соціально-психологічний конфлікт потребує глибокого теоретичного аналізу причин виникнення конфлікту, його динаміки, закономірностей розвитку та способів розв'язання. Таке розуміння можливо лише на основі досліджень теоретичних та практичних аспектів конфліктологічної культури. А соціальна ситуація свідчить про те, що

викладачі не володіють знаннями, що дозволять здійснити діагностику конфліктної поведінки в процесі освітньої діяльності, та потребує формування певного рівня конфліктологічної культури освітян.

Дослідження культури є одним із перспективних напрямів сучасної психологічної науки. Сутність професійної культури фахівця та її види досліджували В. Гринькова, І. Зязюн, В. Загвязінський, В. Кан-Калик, А. Мудрик, В. Сластьонін. Окремі компоненти конфліктологічної культури фахівця отримали обґрунтування у працях В. Андрєєва, В. Журавльова, Н. Гришиної, Н. Самсоної. Вченими Б. Алишевим, Т. Чистяковою, Г. Болтуновою досліджено професійну конфліктологічну підготовку педагогів.

Розглядаючи питання про якість фахової підготовки освітян, зростає науковий інтерес до проблеми розвитку конфліктологічної культури сучасного викладача, адже вміння будувати стосунки на засадах співробітництва та конструктивної взаємодії безпосередньо впливає на якість та продуктивність професійної діяльності, сприяє покращенню психологічного клімату та гармонізації взаємин в педагогічному колективі, створює умови для набуття специфічного досвіду конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях.

Невирішена раніше частина проблеми полягає в тому, що дотепер в науковій літературі поняття конфліктологічної культури фахівця, як мета професійної конфліктологічної підготовки не розглядається, саме тому не описується її структура і процес формування.

Актуальність і недостатня розробленість в сучасній психологічній літературі зазначеної проблеми зумовили вибір теми дипломного дослідження «Психологічні особливості конфліктологічної культури викладачів»

Мета дослідження – дослідити психологічні особливості конфліктологічної культури особистості у зв'язку з професією викладача

Завдання дослідження:

1. На основі теоретичного аналізу досліджуваної проблеми з'ясувати психологічні особливості конфліктологічної культури особистості.

2. Емпіричним шляхом з'ясувати специфіку особливостей та конфігурацію структурних компонентів конфліктологічної культури викладачів.

3. Обґрунтувати соціально-психологічні заходи щодо оптимізації конфліктологічної культури викладачів.

Теоретико-методологічною основою дослідження стали загальнонаукові принципи психології, зокрема, принцип єдності свідомості і діяльності (Г. Костюк, О. Леонт'єв, С. Максименко, С. Рубінштейн); системний підхід до аналізу психологічних явищ (Б. Анан'єв, О. Леонт'єв, Б. Ломов, С. Максименко); соціальна теорія конфлікту (Р. Дарендорф, Е. Дюркгейм, Л. Козер, Т. Парсонс та ін.), методологія дослідження конфлікту (А. Анцупов, О. Здравомислов, М. Дойч, В. Журавльов, А. Елліс, Г. Козир'єв, К. Левін, М. Пірен, М. Рібакова); культурологічний підхід (В. Біблер, О. Бондаревська, Б. Гершунський, М. Каган, Б. Хасан, І. Якіманська).

Об'єкт дослідження – конфліктологічна культура особистості

Предмет дослідження – психологічні особливості конфліктологічної культури викладача

Організація та методи дослідження. Для розв'язання завдань дослідження були застосовані *теоретичні* методи: аналіз, синтез, теоретичне моделювання, узагальнення; *емпіричні*: «Анкета з визначення конфліктологічної компетентності викладачів» (Е. Єфімової), «Тест Томаса» (модифікація Н. Грішиної), «Тест емпатійного потенціалу викладачів» (І. Юсупова), опитувальник ЕМІн (Люсин Д. В.), методика діагностики рівня розвитку рефлексивності Карпова А. В., *методи математичної статистики*. Обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакету статистичних програм SPSS (версія 20).

Організація дослідження. Дослідження проводилось серед викладачів факультетів лінгвістики та соціальної комунікації та транспорту, менеджменту та логістики Національного Авіаційного Університету (м. Київ). У дослідженні взяли участь 68 викладачів, які працюють у зазначеній організації.

Надійність та вірогідність результатів дослідження забезпечувалися теоретико-методологічним обґрунтуванням вихідних положень; використанням методів, адекватних меті і завданням дослідження; поєднанням кількісного і якісного аналізу емпіричних даних; застосуванням методів математичної статистики із залученням сучасних програм обробки даних; репрезентативністю вибірки.

Наукова новизна результатів полягає у тому, що в дипломній роботі :

- *вперше*: розкрито зміст, структуру, рівні розвиненості конфліктологічної компетентності викладачів як умови профілактики конфліктів у організації;

- *удосконалено*: умови профілактики конфліктів у педагогічному колективі шляхом діагностики компонентів конфліктологічної культури викладачів; засоби розвитку конфліктологічної компетентності як умови профілактики конфліктів у педагогічному колективі шляхом упровадження програми соціально-психологічного тренінгу.

Теоретичне значення дослідження полягає у розширенні та поглибленні аспекту теорії конфліктологічної культури працівників освіти, теоретичному обґрунтуванні детермінуючої функції компонентів конфліктологічної культури особистості, розробці структурної моделі конфліктологічної компетентності викладачів як інструменту для вивчення профілактики міжособистісних конфліктів у педагогічних колективах.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає у виявленні специфіки профілактики міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі як одного із значущих способів соціально-психологічного супроводу ефективної адаптації співробітників до умов праці в колективі викладачів; використанні виявлених у ході дослідження особливостей профілактики міжособистісних конфліктів у роботі з колективами організацій: (психологічне консультування, проведення тренінгів, семінарів щодо підвищення рівня конфліктологічної компетентності особистості), у розробці корпоративної політики профілактики конфліктів у організації.

Публікації. Результати дослідження частково опубліковані в матеріалах тез доповіді, міжнародна конференція: «Актуальні проблеми та перспективи розвитку сучасної післядипломної освіти» (Київ, 22.05.2020)

Структура та обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що нараховує 53 найменування, з них 5 іноземними мовами та додатків. Загальний обсяг роботи становить 91 сторінку, а основний – 76 сторінки комп'ютерного тексту. У роботі вміщено 15 таблиць і 3 рисунки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ОСОБИСТОСТІ

У першому розділі надано теоретичний аналіз психологічних особливостей конфліктологічної культури особистості, визначено передумови її виникнення. Висвітлено складові конфліктологічної компетентності працівників освіти.

Зазначається, що розвиток конфліктологічної компетентності працівника є умовою профілактики конфліктів у організації.

1.1. Концептуальні засади вивчення конфліктологічної культури особистості

Проблема конфлікту в життєдіяльності людини – одна з найважливіших в системі наук. Конфлікт як наукове поняття традиційно був предметом дослідження соціології, соціальної філософії та психології. У останнє десятиліття конфлікт став вивчатися і іншими науками: педагогікою, політекономією, менеджментом, історією, етикою, інших соціальних і гуманітарних наук. Можна сказати, що вивчення конфлікту це міждисциплінарна проблема.

Дослідники розуміють конфлікт як в широкому, так і у вузькому значенні.

В широкому розумінні конфлікт є одним з різновидів суспільних відносин, сторони якого відтворюють через мету, що лежить в його основі, інтереси, потреби і прагнення, які реалізуються в гострій боротьбі.

У вузькому значенні конфлікт – це один з різновидів соціальної взаємодії, що характеризується прямим і свідомим зіткненням його учасників.

Відомий американський вчений Л. Козер визначав конфлікт як боротьбу за цінності і претензії на певний соціальний статус [52]. На його думку цілями

складаються в конфлікті сторін, є нейтралізація, ослаблення, нанесення шкоди або знищення суперника.

На думку професора К. Боулдінга конфлікт – це ситуація суперництва, в якій сторони усвідомлюють несумісність можливих позицій і кожна сторона прагне зайняти положення, несумісне з тим, яке хоче зайняти інша [51].

За словами професора Л. Крісберга конфлікт являє собою відношення між двома і більше сторонами, які впевнені в тому, що мають несумісні цілі [54].

Деякі дослідники, наприклад, Е.М. Басова, акцентують увагу на тому, що конфлікт - граничний випадок зіткнення соціальних протиріч, що виражається в зіткненні різних соціальних спільнот, обумовленому протилежністю або істотною відмінністю їх інтересів, цілей, тенденцій розвитку [7].

Деякі говорять про те, що конфлікт – це явний або прихований стан протиборства об'єктивно розбіжних інтересів, цілей і тенденцій розвитку соціальних об'єктів, пряме і непряме зіткнення соціальних сил на ґрунті протидії існуючому громадському порядку.

Згідно з іншими психологічних досліджень конфлікт – це реальне ставлення (взаємодія) між людьми або складними соціальними суб'єктами, при якому цілі одних учасників конфлікту можуть досягатися тільки за рахунок певного обмеження, ущемлення дійсних або інших цілей, інтересів, прав або статусів інших його учасників.

Вітчизняні психологи Г. Ложкін та Н. Пов'якель дають наступне визначення: "Конфлікт можна трактувати як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії" [21].

Н. Коломінський зупиняється на подачі визначення "конфлікту", посилаючись на словник іншомовних слів, а саме: "Конфлікт – це зіткнення сторін, думок, інтересів; серйозна розбіжність, гостра суперечка", що не вносить також ясності з приводу тлумачення цього поняття [20].

А Т. Дуткевич визначає конфлікт більш повно, наступним чином: "Конфлікт – це суперечність яку людина сприймає як значущу життєву

проблему, що вимагає свого розв'язання і викликає активність щодо її подолання" [15, с.35].

Більш узагальнено подає визначення конфлікту Н. Гришина. Вона, зокрема, зазначає, що: "Конфлікт виступає як біполярне явище – протистояння двох начал, що проявляє себе в активності сторін, спрямованої на подолання протиріч, причому сторони конфлікту представлені активним суб'єктом (суб'єктами) [14, с. 59].

Розуміння конфлікту як структурної (всеохоплюючої, такої, що відноситься до всіх елементів системи) суперечності виступає у працях англійської дослідниці Джессі Бернад. Вона вважає, що з соціологічної точки зору «груповий конфлікт існує, коли наявне суттєве протиріччя між їх цінностями, цілями, інтересами, і т. п.; тоді, коли одна група щось здобуде, то інша вже цього здобути не зможе» [50, с. 98].

На біхевіоральний аспект розуміння конфлікту вказують також Р. В. Мак та Р. С. Снайдер – дослідники, які в своїй науковій творчості спробували переглянути погляди щодо визначення поняття конфлікту. Вони запропонували розуміти конфлікт як певний тип ворожих взаємовідносин, що відрізняється від подібних процесів цього типу. На їх думку, конфлікт не існує, якщо не наявні його головні ознаки. Таких ознак є вісім, при чому головними вони вважають перші п'ять [55]:

1. Необхідною умовою конфлікту є наявність як мінімум двох сторін. Причому сторони трактуються досить широко. Це можуть бути індивіди, групи, класи, навіть культури. Сам конфлікт, його розвиток веде, на їх думку, до ситуації, у якій реально існує два суперники.

2. Конфлікт виникає у зв'язку з наявністю «дефіциту» двох видів: «позиційного» і «дефіциту джерел». Під першим мається на увазі неможливість одночасного виконання однієї ролі чи функції двома суб'єктами, що ставить їх у відносини суперництва. В другому випадку мова йде про недостатність певних цінностей, тому обидва об'єкти не можуть задовільнити свої претензії повною мірою.

3. Конфлікт виникає лише у тому випадку, коли сторони прагнуть отримати перевагу за рахунок іншого. Отже, успіх однієї сторони означає невдачу для іншої, а сама конфліктна поведінка виглядає як бажання знищити або як мінімум поставити під контроль іншу сторону.

4. Дії конфлікуючих сторін повинні бути спрямовані на досягнення несумісних цілей і тому перебувати в зіткненні.

5. Важливим аспектом конфліктних відносин є влада. При конфлікті мова завжди йде про спроби досягнення, зміни або збереження суспільної позиції – можливості контролювати або спрямовувати поведінку іншого. 6. Конфліктні відносини є однією з визначальних форм суспільних відносин і мають важливі суспільні наслідки.

7. Процес конфлікту виявляє часову тенденцію до розладу відносин між його учасниками.

8. Конфліктні відносини не ведуть до розпаду системи, а радше спричиняють зміну норм.

Автори відрізняють також конфлікт від його причин та умов виникнення, що на їх погляд знаходяться в структурі соціальної системи або у психіці осіб учасників конфлікту.

Узагальнивши вищевикладене можна зробити висновок, що всі визначення конфлікту розкриваються через вживання таких понять, як - протиріччя, протиборство, протидія, протистояння, протилежність, тобто понять об'єднаних єдиною приставкою «проти», яка є складовою частиною складних слів і позначає призначений для боротьби з чим-небудь або для захисту від чого-небудь, а також – ворожий, перешкоджаючий, або невідповідний чому-небудь.

Про значення конфлікту у житті людини, групи та соціуму також нема згоди у представників різних дисциплін, напрямів досліджень та наукових шкіл.

Існують дві точки зору про значення конфлікту в житті суспільства: одна - про його шкоду, інша – про користь. Вітчизняні дослідники схиляються більше до першої, згідно них конфлікт – це крайня форма загострення

протиріччя, це деструктивне і руйнівне явище. Негативне ставлення до конфлікту пов'язане з безпосереднім порушенням системи комунікацій, усталених взаємозв'язків між людьми, спільнотами людей і зниженням групової згуртованості між ними та порушенням міжособистісної взаємодії, також це пов'язане із небезпекою насильства.

Друга точка зору позитивно ставиться до існування конфлікту, як одного з елементів розвитку суспільства, соціальних систем та відносин. Це положення в основному підтримують західні теоретики. По суті справи, зіткнення – це нормальне явище суспільного життя. Піти від конфліктів практично неможливо, значить конфлікт, як явище неминучий. Значною мірою конфлікт підтримує, життєздатність суспільства, як системи, сім'ї як системи, малої групи як системи, будучи проявом однієї з форм її природної еволюції, при цьому оновлює і перетворює міжособистісні та суспільні відносини. Без конфліктів не може бути розвитку, руху вперед і "відповідно це є спосіб вирішення протиріч. Причому, конфлікт часто актуалізує невирішені проблеми, пояснює позиції сторін і розкриває їх протилежні інтереси, служить джерелом нововведень і нерідко призводить до формування нових умов життя, сприяючи формуванню соціально-необхідної рівноваги і переоцінці колишніх цінностей і норм.

Вивчення конфліктів як соціально-психологічного явища вже триває довгий час. Можна підсумувати загальні надбання конфліктології як галузі психологічних знань, стосовно конфлікту та визначити основні його особливості та ознаки.

Особливістю конфліктів як соціально-психологічного явища є те, що кожен конфлікт виникає в певних межах [8]. Найважливішими з них є просторові, часові і внутрішньо-системні. Просторові межі конфлікту визначаються територією, на якій відбувається конфлікт і можуть бути будь-якими, починаючи від мінімально простору і закінчуючи всією земною кулею.

Часові межі конфлікту це його протяжність у часі від початку до закінчення.

Початок конфлікту визначається об'єктивними (зовнішніми) актами поведінки, спрямованими проти іншого учасника (конфліктуючої сторони), за умови, що останній усвідомлює ці акти, як спрямовані проти нього і їм протидіє. Закінчення конфлікту – припинення дій усіх протидіючих сторін, незалежно від причини, по якій це мало місце. Конфлікт може бути вичерпаний, наприклад, при примиренні сторін, а також припинено в результаті виходу з конфлікту однієї зі сторін або її знищення, або при втручанні: третіх осіб.

Внутрішньо-системні межі конфлікту стосуються сім'ї, держави, міжнародного співтовариства і інше.

Також зарубіжними та вітчизняними дослідниками виділяються наступні складові конфлікту: суб'єкт, предмет і об'єкт, а також процес динаміки, і типологія.

Одним із структурних елементів поняття конфлікт є його учасники. Суб'єктами конфлікту виступають його протидіючі сторони, які своїми діями породжують сам конфлікт, надають йому ті чи інші змісти і гостроту, визначають його перебіг і динаміку.

Іншою найважливішою складовою поняття конфлікту є його предмет, який характеризує змістовну сторону конфлікту [14]. Для його визначення необхідно виявити, що вдає із себе об'єкт конфлікту. Це – перш за все те, що зосереджує на собі увагу і устремління певних сторін конфлікту, а й одночасно, в силу певних обставин, протиставляє їх між собою, виступаючи тим самим об'єктивною основою виникнення між ними конфліктних відносин. Об'єкт конфлікту – це якийсь дефіцитний ресурс і контроль над ним. А предмет конфлікту являє собою об'єктивно існуючу або уявну проблему, що служить причиною розбрату між сторонами. В основі конфлікту може бути не один, а кілька спірних питань, причому кожне питання слід розглядати як суперечність, яка вимагає свого вирішення. Предмет конфлікту – це є те основне протиріччя через і заради якого сторони вступають в протидію.

Що стосується динаміки конфлікту, то – це його розвиток, рух. Будь-який конфлікт проходить кілька стадій. Зазвичай йому передують конфліктна ситуація,

на базі якої і розвивається конфлікт. Якщо він не буде під час перерваний, тобто, дозволений або припинений, то відбувається ескалація конфлікту, а потім його завершення.

Багато конфліктів на певному етапі свого розвитку мають тенденцію до ескалації, тобто до наростання гостроти конфліктної поведінки. У процесі розгортання конфлікту кожна сторона зазнає певних соціально-психологічних та організаційних зміни, які можуть бути пов'язані зі зростанням лояльності, відмовою від будь-яких поступок, прагненням примусити суперника і присутністю відчуття наростання тривоги і кризи. Погіршення відносин учасників конфлікту часто призводить до виявлення додаткових питань, які перш за ігнорувалися або заперечувалися. Причому інтенсивність боротьби суб'єктів знижує реальну можливість обговорення предмету чи об'єкту конфлікту, підсилює комунікаційні бар'єри, загострює підозрілість до будь-яких спроб врегулювання конфлікту. Загалом, ескалація призводить до негативних результатів.

Низка зарубіжних та вітчизняних авторів вважає, що на завершення конфлікту безпосередньо впливають цілі конфліктуючих сторін, засоби їх досягнення, співвідношення сил учасників конфлікту і роль третьої сторони [28;34;54]. Можливі такі варіанти результату такого зіткнення: по-перше, припинення конфлікту в результаті взаємного примирення сторін; по-друге, припинення конфлікту шляхом симетричного його дозволу (обидві сторони виграють або програють); по-третє, припинення шляхом асиметричного рішення (виграє одна сторона); по-четверте, переростання конфлікту в інші протиборства, по-п'яте, поступове згасання конфлікту.

Конфлікт може бути завершений як в результаті використання юридичних засобів, так і в результаті застосування насильства і примусу. Важливою передумовою процесу завершення є точна оцінка балансу сил конфліктуючих сторін. Переосмислення ситуації, що склалася в ході конфлікту нерідко виявляє такі аспекти, які раніше залишалися поза увагою. Тому дуже важливо мати чіткі критерії оцінки поточних подій, які дозволяють провести реальний аналіз потенціалів конфліктуючих сторін і сформулювати єдність

думок з питання про взаємне співвідношенні сил. Причому ці сили можуть мати ознаки агресивності, пасивності, толерантності і іншими. Найчастіше зародження нових конфліктів багато в чому залежить від сприйняття результатів попереднього конфлікту і змін структури беруть участь сторін.

Як бачимо, конфлікт – це складне, багатовимірне системне явище, що відноситься до галузі міжособистісної та між групової взаємодії, що має значення, об'єкт, предмет, динаміку та структуру. Конфлікти мають також безліч наукових класифікацій, але у даній роботі ми ставимо за мету не вивчення конфлікту як соціально-психологічного явища, а вивчення конфлікту з точки зору компетенцій особистості, тобто того, як людина підготовлена до участі у конфлікті, до управління ним, до досягнення своїх цілей у конфлікті, до профілактики конфлікту, до ефективної взаємодії у конфлікті, які у людини є внутрішні ресурси для цього.

Тому ми підійшли до аналізу поняття «конфліктологічна компетентність особистості». Дане поняття досить активно вивчається останні десятиріччя як зарубіжними, так і вітчизняними дослідниками.

Компетентність у перекладі з латинської *competentia* означає коло питань, у яких людина добре обізнана, має знання та досвід [39]. Компетентність також визначається як набута у процесі навчання інтегрована здатність особистості, яка складається із знань, досвіду, цінностей і ставлення, що можуть цілісно реалізовуватися на практиці. (лат. *competentia*, від *competere* — взаємно прагну; відповідаю, підходжу) — сукупність предметів, завдань, повноважень, прав і обов'язків державного органу або посадової особи, що визначаються законодавством [41]. Отже, під терміном «компетенція» розуміють сукупність взаємозалежних якостей особистості (знання, уміння, навички, способи діяльності), необхідних для продуктивної діяльності.

Розрізняють два суміжних поняття: конфліктна компетентність та конфліктологічна компетентність.

Визначаючи конфлікт як специфічну організованість діяльності, в якій суперечність утримується в процесі його вирішення, Б. Хасан розглядає поняття конфліктної компетентності як одну з найважливіших характеристик

особистості і як складову комунікативної компетентності [53]. На думку дослідника, навчання поведженню в конфліктних ситуаціях має бути націлене на становлення конфліктної компетентності, під якою розуміють ступінь розвитку діапазону можливих стратегій дій у конфлікті, уміння реалізовувати ці стратегії в реальних життєвих ситуаціях з урахуванням можливої зміни умов і самих діючих сторін.

Б. Хасан у загальному вигляді визначає конфліктну компетентність як уміння утримувати суперечність у продуктивній конфліктній формі, яке сприяє його вирішенню. Він виділяє два рівні конфліктної компетентності: перший передбачає здібності до розпізнання ознак конфлікту, що вже виник, його оформлення для утримання втіленої у ньому суперечності і володіння засобами регулювання для вирішення; другий рівень – вміння проектувати необхідні для досягнення визначених результатів конфлікту і конструювати їх безпосередньо у ситуаціях взаємодії; володіння засобами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників і сторін взаємодії.

Розглядаючи поняття конфліктологічної компетентності, С. Філь трактує його як здатність і готовність фахівця ефективно взаємодіяти в конфлікті, орієнтуючись при цьому на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників конфліктної ситуації й реалізуючи стратегію співпраці [41].

З. Тагірова [38, с.89] визначає конфліктологічну компетентність як складову частину загальної соціальної компетенції, а саме як «здатність і готовність до здійснення діяльності по профілактиці конфлікту, в реальному конфлікті, як здатність і готовність мінімізувати деструктивні форми конфлікту і перевести їх в конструктивне русло, і при необхідності виступити посередником або медіатором у вирішенні конфлікту».

А. Мітяєва дає таке визначення: «Конфліктологічна компетентність – це здатність дійової особи (організації, соціальної групи, громадського руху і інше) в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм даного конфлікту. Вона являє собою обізнаність про діапазон можливих стратегій конфлікуючих сторін і вміння надати сприяння в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації» [26].

Л. Петровська [29, с.126] визначає конфліктну компетентність як компетентність людини в конфліктній ситуації, а основними складовими конфліктної компетентності вважає: компетентність учасника у власному Я (Я-компетентність), в потенціалі іншого учасника (учасників) і ситуаційну компетентність. Узагальнюючи результати досліджень природи конфліктної компетентності, вона розглянула це поняття як складне інтегральне утворення особистості, до якого належать такі складові:

- компетентність індивіда у власному «Я» («Я-компетентність», його адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі, а також у потенціалі іншого учасника і ситуаційна компетентність);

- знання про конфлікт, суб'єктивну позицію (рефлексивна культура, уміння спостерігати за собою і партнером збоку);

- володіння достатньо широким спектром стратегій поведінки у конфлікті й адекватне їх використання (обов'язкове оволодіння партнерськими стратегіями без ігнорування останніх);

- культуру саморегуляції, насамперед емоційної [29].

О. Щербакова [47], розглядаючи рівні конфліктологічної підготовки, відокремлює у якості базового, нижчого рівня останньої - конфліктологічну грамотність, що характеризується знаннями й інтуїтивною, неусвідомленою поведінкою, яка базується на життєвому досвіді індивіду. Конфліктна грамотність особистості формується як результат її виховання у сім'ї, впливу оточення у якому вона розвивається, прикладів поведінки батьків тощо.

Другим рівнем дослідниця відокремлює конфліктологічну компетентність як систему наукових знань про конфлікти та умінь цілеспрямовано керувати ними. Досягнення другого рівня конфліктологічної підготовки можливе лише в результаті цілеспрямованого формування.

Найвищим рівнем є сформованість конфліктологічної культури особистості. Ця комплексна якість людини забезпечує конструктивне розв'язання проблем, які виникають в процесі взаємодії особистостей, і складається з багатьох компонентів: культури ціннісно-сміслової сфери

особистості; культури мислення; культури почуттів; комунікативної культури; поведінкової культури.

Розглядаючи конфліктологічну компетентність як складну систему, Л. Ярослав відокремлює п'ять взаємопов'язаних компонентів:

- когнітивний (система наукових знань про різні аспекти конфлікту); - мотиваційний (спрямованість особистості на конструктивне вирішення конфлікту);

- емоційно-вольовий (визначає здатність особистості до свідомого управління своїм емоційно-вольовим станом в конфліктних та передконфліктних ситуаціях);

- рефлексивний (здатність особистості до дослідження власного психологічного потенціалу й опонента);

- поведінковий (володіння стратегіями поведінки в конфлікті і адекватне їх використання) [49].

Проблему конфліктологічної компетентності з системних позицій розглянули О. Зайцева [17] та інші, вони представили її як інформаційно-регулятивну підсистему професіоналізму, пов'язану з уміннями управляти конфліктом і вирішувати його, що охоплює такі складові:

- власне знання про причини появи конфлікту, закономірності його розвитку і перебігу, поведінку, спілкування і діяльність опонентів у конфліктному протиборстві, про їх психічні стани, психологічні властивості конфліктної особистості – гностична компонента конфліктологічної компетентності;

- уміння передбачати дії опонентів, їх поведінку під час конфлікту, прийоми конфліктного протиборства, які вживаються, розвиток конфлікту, його наслідки для організації й опонентів – проектна компонента конфліктологічної компетентності;

- уміння впливати на опонентів, на їх стосунки, оцінки, мотиви і цілі конфліктного протиборства; формувати громадську думку стосовно учасників конфлікту: уміння здійснювати профілактику конфлікту і вирішувати його на справедливій основі, будучи «третейською суддею» (застосовуючи виключно

психологічні методи: «відверта розмова», об'єктивізація, «вибух», організація співпраці) – регулятивна (конструктивна) компонента конфліктологічної компетентності;

– уміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з урахуванням їх особливостей і емоційних станів – комунікативна компонента конфліктологічної компетентності;

– високий рівень культури рефлексії, уміння організувати процес самопізнання, адекватно реагувати на ситуації, цілі та завдання управління конфліктами – як статусний компонент конфліктологічної компетентності;

– знання про нормативні й моральні регулятори поведінки в умовах управління і вирішення конфліктів, про корпоративну і професійну складові в управлінській культурі; здатність і готовність дотримувати етичних норм у ставленні до учасників конфлікту – нормативна компонента конфліктологічної компетентності [17].

Н. Самсонова [35] у структурі конфліктологічної культури відокремлює:

- конфліктологічну компетенцію як базові знання про конфлікти та його прояви, що слугує інформаційною базою для прийняття рішень щодо вибору тієї чи іншої поведінки в конкретній конфліктній ситуації;

- конфліктологічну готовність фахівця - усвідомлення важливості попередження та подолання конфлікту, уміння обирати оптимальну стратегію поведінки, здатність керувати власним емоційним станом, проявляючи толерантність, емоційну стійкість та стресостійкість;

- конфліктологічна компетентність як система конфліктологічних умінь щодо розв'язання конфліктологічних завдань.

Г. Бережна визначає структуру конфліктологічної компетентності особистості через такі компоненти [4, с. 98]:

1. Мотиваційно-ціннісний компонент – включає розвиток системи ціннісних орієнтацій, пов'язаних з гуманістичними моральними і духовними ідеалами, стійка мотивація будувати відносини на основі діалогу, мотивація до досягнення довіри в ситуаціях міжособистісного спілкування, мотивація до вирішення конфліктів;

2. Інтелектуально-пізнавальний компонент – включає гнучкість і оперативність в аналізі ситуацій міжособистісних відносин, інтелектуальна ініціатива, як властивість цілісної особистості, що представляє собою органічну єдність пізнавальних та мотиваційних устремлінь, готовність вийти за межі заданого, самоорганізація, що припускає здатність аналізувати ситуації конфліктологічного характеру;

3. Дієво-практичний компонент – включає комунікативні вміння і навички, пов'язані зі здатністю встановлювати довірчі відносини з людьми, розуміти їх точку зору, здатність організовувати міжособистісні відносини на принципах гуманізму, конструктивні вміння і навички, пов'язані зі здатністю особистості ставити завдання по конструктивному вирішенню конфлікту;

4. Позиційний компонент – відображає соціальну спрямованість особистості, професійну позицію, в якій проглядається розуміння соціальної ролі конфлікту, вирішення професійних конфліктів, переконаність їх дозволу через досягнення згоди між суб'єктами конфлікту і встановлення на цій основі доцільних взаємин, здатності керувати своїм емоційним станом, емпатії.

В цілому, структурна модель конфліктологічної компетентності особистості за Г. Бережною, передбачає при високому рівні розвитку психологічно грамотні дії і поведінку в передконфліктних або важких ситуаціях, оптимізацію взаємодії з партнером в конфлікті, недопущення втягування себе в відкритий конфлікт, зосередження зусиль для конструктивного вирішення проблеми [4, с. 136].

Ураховуючи напрацьовані визначення й результати науково-аналітичних розвідок фахівців у сфері дослідження понять «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність», бачимо, що єдності, порозуміння й виразного розмежування визначень цих понять серед професіоналів наразі немає: частково вони збігаються, частково відрізняються одне від одного, проте у будь-якому разі не є виразно окресленими. Тому ми будемо вважати їх спорідненими поняттями й не розмежувати окремо конфлітологічну та конфліктну компетентності. Крім того, для нашого дослідження більш

важливим є визначення поняття «конфліктологічна культура» особистості та її зв'язок із конфліктологічною компетентністю.

Ґрунтуючись на наведених вище визначеннях і структурах можна зробити висновок, що конфліктологічну компетентність трактують в двох сенсах:

1) у вузькому сенсі – як сукупність навичок і знань, завдяки яким особистість, що володіє ними, зможе конструктивно поводити себе в ситуації конкретного конфлікту, а як максимум – зможти врегулювати або навіть вирішити конфлікт. Конфліктологічна культура, таким чином, є більш широким поняттям. Крім знань і навичок, необхідних для конструктивної діяльності в ситуації конфлікту – конфліктологічної компетентності – конфліктологічна культура включає в себе і цінності, що визначають світогляд людини по відношенню до себе та інших людей, а також блоки, які безпосередньо не пов'язані з конфліктом і практикою його вирішення, наприклад емоційний блок.

Ґрунтуючись на вузькому розумінні конфліктологічної компетентності, деякі автори визначають даний вид компетентності як більш низький рівень конфліктологічної підготовки особистості у порівнянні із конфліктологічною культурою;

2) в широкому сенсі – конфліктологічна компетентність розуміється практично як синонім конфліктологічної культури, тобто як сукупність знань і практичних умінь, необхідних для роботи з конфліктом (технології роботи з конфліктом, регуляція емоцій, комунікативні навички та ін.), а також теоретична підготовка і певні ціннісні настанови.

Однак відмінності між поняттями «конфліктологічна культура» і конфліктологічна компетентність в широкому сенсі все-таки існують. При визначенні конфліктологічної компетентності упор робиться більше на практичну складову, тобто на конкретне вирішення конфлікту. У той час як конфліктологічна культура – поняття більш комплексне. Тому в цій роботі ми будемо розглядати саме конфліктологічну культуру.

1.2. Конфліктологічна культура як складова загальної культури особистості

Вивчення проблеми конфліктологічної культури стає все більшою необхідністю для сучасного суспільства тому, що дає практичні навички попередження конфлікту чи його розв'язання, якщо він уже виник. Стрімке ускладнення стосунків у сучасному суспільстві поставило перед людством важливе та складне завдання – підтримувати гармонію між людьми у соціумі. Це можливе, на наш погляд, за умови вивчення, розвитку та формування загальної культури особистості в цілому та конфліктологічної культури, зокрема.

Для того, щоб визначити поняття «конфліктологічна культура», потрібно спочатку розібратися що таке культура – культура у широкому сенсі, як загальнолюдське поняття, та культура в узькому, що стосується людини, особистості.

Поняття «культура» можна трактувати двома способами. Перший підхід – аксіологічний (ціннісний) – до культури відносить тільки кращі творіння людства, вона – арена для духовного вдосконалення людей. Такий підхід відносить до культури тільки позитивне, відповідне певним цінностям. Вибір цінностей, що складають її, в свою чергу, часто є вкрай суб'єктивним, тому про зміст культури при аксіологічного трактуванні можна сперечатися [1].

Другий підхід – антропологічний. Розуміння культури в антропологічному сенсі розширює її сферу: під культурою розуміється все, що відрізняє людське суспільство від природи, включає в себе все, що створено людьми. Антропологічне розуміння культури дає можливість цілому ряду наук про суспільство досліджувати дану тему, розглядаючи її з різних сторін. При цьому основним завданням стає вивчення не культури в цілому, а лише окремих її сторін, складових частин.

У тлумачному словнику читаємо: «Культура (лат. *Cultura* – обробіток, обробка, виховання, освіта, розвиток, шанування) – складна гомеостатична система («велика система», «суперсистема») позабіологічної природи, що

містить сукупний досвід видового існування людини і забезпечує накопичення, відтворення, розвиток і використання цього досвіду, паралельно з відтворенням видових ознак самої людини» [39].

У психологічній традиції культуру визначають вужче, як сукупність форм набутої поведінки, що виникають в результаті пристосування і культурної адаптації людини до навколишніх умов життя. Культура – це моделі поведінки, які передаються від одного покоління до іншого, стійкі до змін з плином часу.

«Культура – це продукт соціального життя та громадської діяльності людини», – визначав культуру Л. Виготський [11, с. 120].

Тобто в узькому сенсі культура це набутий особистістю та суспільством досвід та моделі поведінки, що як продукт соціального життя виникають у результаті пристосування та адаптації, передаються з покоління в покоління.

Конфліктологічна культура особистості на думку багатьох дослідників є інтегративною якістю, що ґрунтується на екзистенціально-гуманістичних цінностях, охоплює культуру мислення, культуру відчуттів, комунікативну культуру і поведінкову культуру, що виявляється в оптимальних стратегіях взаємодії в конфліктах, що забезпечують конструктивне вирішення проблем. Тож перед нами стоїть задача з'ясувати підходи до визначення понять «культура особистості», «конфліктологічна культура» та визначити місце конфліктологічної культури у загальній культурі особистості.

Конфліктологічну культуру різні автори визначають по різному. Н.В. Самсонова пише: «Конфліктологічна культура особистості полягає в прагненні (потребі, бажанні) і умінні людини попереджати і вирішувати соціальні конфлікти: міжособистісні, міжетнічні та міжнаціональні» [35].

Герхард Шварц [46] пише про конфліктологічну культуру, яка поступово розвивається, еволюціонує від простих форм роботи з конфліктом (втеча, знищення), до найскладніших (компроміс, консенсус). Причому процес розвитку конфліктологічної культури, який виражається в оволодінні складнішими стратегіями роботи з конфліктом, йде як у кожного окремого індивіда, так і у всього людства.

На думку О. Щербакової, конфліктологічна культура – це вищий рівень конфліктологічної підготовки людини. Конфліктологічна підготовка складається з наступних складових [47]:

1) Конфліктологічна грамотність – самий базовий рівень, проявляється не в знанні механізмів і технологій аналізу і роботи з конфліктом, а в інтуїтивному їх розумінні, що дозволяє особистості в цілому конструктивно вирішувати конфлікти.

2) Конфліктологічна компетентність – другий рівень конфліктологічної підготовки, що полягає в системі науково-практичної знань про конфлікт, спеціально сформованих, що розвиваються в процесі навчання.

3) Конфліктологічна культура – вищий рівень конфліктологічної підготовки особистості. Вона складається з різних компонентів («культур»), які пов'язані в один комплекс і тісно взаємодіють один з одним. Елементи цього комплексу наступні: культура мислення, культура почуттів, комунікативна культура, культура ціннісно-сислової сфери, поведінкова конфліктологічна культура.

Культура мислення ґрунтується на теоретичних уявленнях про конфлікті і полягає в можливості індивіда раціонально аналізувати конфлікт, виділяти головне і другорядне, використовувати зроблені висновки в своїй поведінці. Культура почуттів – це вміння, пов'язані з роботою з емоціями, в першу чергу, своїми власними: розуміння емоцій і почуттів, уміння працювати з негативними емоціями, проявляти емпатію і інше. Комунікативна культура - готовність і вміння вести діалог, партнерську бесіду. Культура ціннісно-сислової сфери являє собою сукупність цінностей особистості, спрямованих на конструктивну взаємодію в конфлікті. Поведінкова конфліктологічна культура - це здатність безпосередньо працювати з конфліктом, тобто можливість врегулювати і розв'язати конфлікт не допустити його ескалації, управляти конфліктом.

І. Почекаєва [31] стверджує, що конфліктологічна культура складається з трьох компонентів:

- Раціональний компонент – полягає в теоретичних знаннях про природі конфлікту, його структуру і динаміку, видах, способах вирішення і інше.

- Емоційний компонент – визначає емоційний стан особистості в ситуації конфлікту.

- Поведінковий компонент – система практичних навичок і умінь конструктивної роботи з конфліктом.

Н. Яричів [49] ділить конфліктологічну культуру на наступні складові частини:

- Когнітивний компонент – теоретичні уявлення про конфлікт.

- Перцептивний компонент – застосування знань про сприйняття людини людиною.

- Аксиологічний компонент – відображає цінності: ненасильства, життя, іншого і інші.

- Думкодіяльний компонент – здатність переробляти інформацію та знаходити способи конструктивного вирішення конфлікту.

- Комунікативно-творчий компонент – компонент, що включає в себе як комунікативні навички, так і творчі можливості особистості у конфліктній взаємодії.

Н. Самсонова, визначаючи структуру конфліктологічної культури фахівця, виділяє чотири блоки [35]:

1. Інформаційний блок, що включає в себе знання про конфлікт: його визначення, структуру, динаміку, характеристики і т.д.

2. Аксиологічний блок включає в себе якості і властивості індивідуальності фахівця. Сюди входить і інтелектуальна сфера (якості, пов'язані з гнучкістю і широтою мислення, творчими здібностями особистості), і емоційна сфера (впевненість в собі, вміння керувати своїми емоціями, емпатія і інше). Сюди ж входить мотиваційна сфера (відношення до конфлікту, розуміння необхідності конструктивного вирішення конфлікту), волюва сфера, сфера саморегуляції і екзистенційна сфера (прагнення до саморозвитку, самоактуалізації). Аксиологічний блок грає роль базису для тієї перетворюючої діяльності, яка відбувається під час конструктивної роботи з конфліктом.

3. Операційний блок включає в себе навички і вміння конкретної роботи з конфліктом: вміння аналізувати конфліктну ситуацію, а так само прогнозувати її заздалегідь, здійснювати превенції або врегулювати конфлікт.

4. Блок особистісних якостей включає в себе всі ті якості, які необхідні особистості для конструктивної діяльності в конфлікті і надалі, у постконфліктній взаємодії: це справедливість, відповідальність, соціальність (моральність, гуманізм), адекватність (самовираження, комунікації і ін.), зрілість (здатність здійснювати чесну, взаємовигідну взаємодію).

Отже, конфліктологічна культура особистості – це продукт соціального життя і громадської діяльності людини, який є підвидом загальної культури і, складаючись в певну систему, виражається в готовності і здатності людини до опису, вивчення і практичної роботи з конфліктом, а також в знаннях індивіда про конфлікти.

Ми вважаємо, вслід за такими авторами як Є. Кіршбаум, І. Почекаєва та інші, що модель конфліктологічної культури особистості повинна складатися з декількох блоків, кожен з яких займає певне місце в загальній структурі конфліктологічної культури і визначається особливими функціями.

1. Когнітивний компонент блок складається з теоретичних знань та уявлень про конфлікт. Сюди входять знання про те, чим є конфлікт, його конструктивні і деструктивні функції, структура, динаміка конфлікту і інше, а також сюди можна віднести інтерес до вивчення даної теми.

2. Емоційний компонент відповідає за роботу з емоціями в конфлікті – уміння працювати з емоціями: аналізувати емоційні стани, їх класифікувати, по суті це є емоційний інтелект особистості. Також сюди можна віднести саморегуляцію та емпатію.

3. Поведінковий компонент включає в себе стратегії поведінки у конфлікті, а для спеціалістів – якості і навички, необхідні для безпосередньої роботи з конфліктом: асертивна поведінка, техніки вербалізації, знання і вміння застосовувати певні технології (переговори, медіація). В цей же блок входять комунікативні навички особистості.

1.3. Сутність конфліктологічної культури викладача

Початком усього в освітньому процесі є діяльність викладача, як точка відліку для зміни психічних якостей людини в освітніх установах. Саме тому вона стала предметом нашого дослідження, як складова конфліктологічної культури викладача. З педагога починається, по образному виразу А. Асмолова, «психозойська ера» людства [28], оскільки всі новоутворення по своїй суті психогенні й ініціюється конкретними людьми, що навчалися й одержали від своїх викладачів імпульс перетворення. У педагога багато можливостей вплинути на майбутнє опосередкованим образом — через своїх студентів.

Одним із головних завдань сучасної системи освіти є створення умов для розвитку і самореалізації кожної особистості, забезпечення високої якості освіти студентам.

Процес навчання і виховання, як і будь-який розвиток, неможливий без суперечностей і конфліктів. Сама посада педагога припускає можливість конфліктних ситуацій, в основі яких лежить, наприклад, право педагога вимагати від учнів виконання навчальних завдань, оцінювати їх поведінку і вчинки, тобто можливість конфліктної ситуації закладена в його посадових функціях. Конфліктні ситуації можуть існувати задовго до того, як відбудеться пряме зіткнення опонентів, але можуть бути створені об'єктивними обставинами незалежно від волі і бажання педагога та учня (наприклад, студент запізнився на пару) або виникати з ініціативи опонентів (прояв грубості), тобто можуть бути об'єктивними чи суб'єктивними.

Як вказують дослідники, у вишах існують такі групи конфліктів: «ВНЗ — суспільство», «ректорат — вузівський колектив», «викладач — викладач», «студент — студент». Взаємодія за лінією «викладач — студент» є однією з основних у соціально-педагогічному процесі. Саме тут відбувається безпосереднє передання всієї багатоманітності знань, інформації, установок, ціннісних орієнтацій, які акумульовані системою вищої освіти [6].

Специфіка педагогічних конфліктів між викладачем і студентом, на нашу думку, полягає в тому, що студент є самостійним суб'єктом педагогічного процесу, виступає, по суті, замовником типу освіти і здатен свідомо оцінювати «товар», який йому пропонується.

У взаємодії студентів і викладачів найхарактернішими є такі причини конфліктів: розбіжності в ціннісних орієнтаціях, нетактовність у процесі спілкування, розбіжності у взаємних очікуваннях, рівень професіоналізму викладачів і рівень успішності студентів. Форми спілкування викладачів і студентів багато в чому залежать від соціокультурних та індивідуально-психологічних якостей суб'єктів взаємодії, а також від усталених у колективі ВНЗ традицій, норм і правил спілкування. Розбіжності у взаємних очікуваннях викладачів і студентів охоплюють широке коло проблем: від ціннісних орієнтацій до якості знань, які надаються викладачами, та ефективності їхнього засвоєння студентами.

Взагалі, педагогічний конфлікт різновид соціальних конфліктів, сферою його перебігу є освітнє середовище, освітній процес. Педагогічний конфлікт розглядають як форму прояву загострених суб'єкт суб'єктних протиріч, що виникає в результаті професійної і міжособистісної взаємодії учасників навчально-виховного процесу та створює негативний емоційний фон спілкування. Як переконують результати досліджень В. Базелюка, Г. Бережної, М. Рибаквої [4] та інших авторі, у процесі реалізації навчально-виховних завдань педагога відчувають серйозні труднощі у розв'язанні конфліктних ситуацій. Педагогам часто не вистачає знань у галузі конфліктології, відповідних умінь, особистісно-професійних якостей і освоєних рольових моделей поведінки в складних ситуаціях.

Сучасний педагог не володіє конфліктологічною культурою належного рівня і, отже, не готовий розбиратися в причинно-наслідкових зв'язках і рушійних силах конфліктного протистояння, емоційних станах і особистісних особливостях сторін, що конфліктують планованих стратегіях поведінки в конфлікті та можливих прийомах маніпуляції. І, найголовніше, він не готовий

запобігати конфліктним ситуаціям, передбачаючи можливі наслідки своїх дій і поведінки оточуючих.

Саме тому конфліктологічну культури багато дослідників вважають професійною компетенцією педагога та викладача.

Але необхідне розділяти конфліктологічну культуру особистості та конфліктологічну культуру фахівця, у нашому випадку – викладача. За Н. Самсоною, «конфліктологічна культура особистості» виражається в прагненні й умінні людини попереджати і вирішувати соціальні конфлікти: міжособистісні, міжетнічні та міжнаціональні [35]. Конфліктологічній культурі фахівця властиво засвоєння і використання професійно орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійного конфліктогенного середовища і подальшої реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту [35].

Н. Серебровська [36] пише, що конфліктологічна культура фахівця соціономічної професії, поряд з іншими видами культури, відображає зрілість і розвиненість його особистості, якість його діяльності в конфліктогенному організаційному середовищі, є одним із важливих складників професіоналізму та повною мірою проявляється в міжособистісній взаємодії. В розумінні автора конфліктологічна культура майбутнього фахівця соціономічної професії є системною категорією, що функціонально відображає якість його діяльності з управління конфліктами [36, с. 44]. Ця система охоплює сукупність духовних цінностей, норм і принципів майбутнього фахівця (професійний світогляд); його особистісних властивостей і якостей, форм набутої поведінки; мотиваційну готовність управляти конфліктами; а також конфліктологічні знання, уміння і навички, що дозволяють йому конструктивно будувати свою професійну діяльність і розв'язувати організаційні завдання в такій складній ситуації соціальної взаємодії, як конфлікт.

Л. Цой [44] пропонує схему конфліктологічної компетентності всіх суб'єктів освітньої діяльності, котра базується на світогляді суб'єктів інноваційного розвитку та структурно-функціональній моделі стратегічних суб'єктів. На думку вченої, конфліктологічна компетентність є здатністю

суб'єкта освітньої діяльності в ситуації реального конфлікту здійснювати діяльність, направлену на мінімізацію деструктивних наслідків. Вона виділяє п'ять груп складових цієї здатності: цілеспрямованість, рефлексивність, комунікативність, соціальність та здатність до розвитку.

Козич І. [19] вважає показниками сформованості конфліктологічної культури випускників соціально-педагогічних спеціальностей такі: використання студентами системи психолого-педагогічних, конфліктологічних знань та умінь, навичок аналітичного і конструктивного характеру; здатність до обґрунтованого вибору щодо того вступати чи не вступати у конфлікт; прагнення до засвоєння всієї системи засобів і прийомів вирішення конфлікту, вибір адекватних засобів та прийомів відповідно до конфліктної ситуації; володіння індивідуальними засобами розв'язання педагогічних задач; уміння у ситуаціях педагогічного конфлікту знаходити спільну мову не тільки з окремими суб'єктами професійно-педагогічної взаємодії (тільки студенти або тільки викладачі, адміністрація), а з усіма суб'єктами професійної взаємодії на всіх рівнях прояву конфлікту.

І. Холковська [42] визначила комплекс критеріїв і відповідних показників конфліктологічної готовності майбутніх педагогів:

1. Мотиваційно-ціннісний критерій: прагнення до оволодіння конфліктологічними знаннями і вміннями; усвідомлення важливості і необхідності конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій у педагогічному процесі; особистісна орієнтація на гуманні, суб'єкт-суб'єктні відносини між учасниками педагогічної взаємодії у процесі розв'язання педагогічних конфліктів.

2. Когнітивний критерій: обсяг (повнота, міцність, системність) конфліктологічних знань, їхня якість (рівень засвоєння, ґрунтовність, точність, чіткість, результативність).

3. Емоційно-вольовий критерій: здатність до управління своїм емоційно-вольовим станом у процесі розв'язання конфліктних ситуацій.

4. Рефлексивний критерій: здатність до аналізу (орієнтування, цілепокладання, прогнозування, проектування); здійснення (усвідомленість дій,

їхня кількість, послідовність, точність, швидкість виконання); оцінки (самоаналіз, узагальнення, дієвість).

Отже, аналіз наукової літератури дозволяє нам зробити висновок про те, що конфліктологічна культура викладача це його здатність передбачати та розв'язувати конфлікти, що виникають у освітньо-виховному середовищі, ефективно взаємодіяти зі сторонами конфлікту як медіатор, на умовах співробітництва, толерантності, гуманності та відповідальності.

Висновки до першого розділу

Вивчення проблеми конфліктологічної культури стає все більшою необхідністю для сучасного суспільства тому, що дає практичні навички попередження конфлікту чи його розв'язання, якщо він уже виник.

Початком усього в освітньому процесі є діяльність та компетентність викладача, як точка відліку для зміни психічних якостей людини в освітніх установах. У вишах існують такі групи конфліктів: «ВНЗ — суспільство», «ректорат — вузівський колектив», «викладач — викладач», «студент — студент». Взаємодія за лінією «викладач — студент» є однією з основних у соціально-педагогічному процесі. Саме тут відбувається безпосереднє передання всієї багатоманітності знань, інформації, настанов, ціннісних орієнтацій, які акумульовані системою вищої освіти та особистою загальною та конфліктологічною культурою викладача.

Конфліктологічна культура взагалі – це є вищий рівень конфліктологічної підготовки особистості. Вона складається з різних компонентів («культур»), які пов'язані в один комплекс і тісно взаємодіють один з одним.

У конфліктологічній культурі педагога, викладача виділяють три основних компоненти:

- раціональний (когнітивний) компонент – сума теоретичних знань та уявлень про конфлікт, інтерес до даної вивчення даної теми;

- емоційний компонент – уміння працювати з емоціями: аналізувати емоційні стани, їх класифікувати, по суті це є емоційний інтелект особистості, а також сюди відносять саморегуляцію та емпатію;
- поведінковий компонент – стратегії поведінки у конфлікті, вміння та бажання досягти консенсусу у конфлікті за допомогою співробітництва, а для спеціалістів – якості і навички, необхідні для безпосередньої роботи з конфліктом: асертивна поведінка, техніки вербалізації, знання і вміння застосовувати певні технології (переговори, медіація); комунікативні навички особистості.

Як показало наше теоретичне дослідження педагогам, викладачам часто не вистачає знань у галузі конфліктології, відповідних умінь, особистісно-професійних якостей і освоєних рольових моделей поведінки в складних ситуаціях. Тож тема нашого дослідження є актуальною й потребує подальшої емпіричної та методичної розробки.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ВИКЛАДАЧІВ

У розділі представлено особливості організації та методичне забезпечення емпіричного дослідження конфліктологічної культури. Розкрито рівні конфліктологічної культури особистості. Описано результати констатувального експерименту з дослідження психологічних особливостей конфліктологічної культури викладачів.

2.1. Методичне забезпечення та організація дослідження особливостей конфліктологічної культури викладачів

Для діагностики сформованості конфліктологічної культури викладачів ми взяли за основу критерії та показники, розроблені Почекаєвою І.[31] та адаптували їх для нашого дослідження, виділивши наступні компоненти:

- когнітивний компонент: обсяг теоретичних знань про психолого-педагогічну природу конфлікту, його структуру і динаміку, види, можливі причини та ефективні способи вирішення;

- емоційний компонент: емоційний стан особистості в ситуації взаємодії в конфлікті, емоційний інтелект як вміння розуміти власні емоції та емоції іншої людини, вміння керувати власними емоціями та емоціями іншої людини;

- поведінковий: наявність системи практичних умінь і навичок щодо попередження та конструктивного розв'язання конфліктів, розвиненість рефлексивності особистості як здатності осмислювати, вивчати, аналізувати що-небудь за допомогою порівняння образу свого "Я" з якимись подіями, особистостями. Рефлексивність, як протилежність імпульсивності, характеризує людей, які, перш ніж діяти, внутрішньо переглядають всі гіпотези, відкидаючи ті з них, які здаються їм мало правдоподібними, приймають рішення обдуманно, виважено, враховуючи різні варіанти вирішення «завдання».

Детальна характеристика рівнів сформованості конфліктологічної культури описана в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Характеристика рівнів сформованості конфліктологічної культури

Рівень сформованості конфліктологічної культури	Компоненти конфліктологічної культури		
	Когнітивний	Емоційний	Поведінковий
Високий рівень	Володіє системою знань про природу конфлікту, його динаміку, види і ефективні способи вирішення. Усвідомлює неможливість безконфліктного існування. Знаходження оптимального способу вирішення конфлікту - значимо.	Розвинена емпатія, орієнтований на встановлення позитивних емоційних зв'язків. Поважає опонента. Переживає позитивні емоції під час конструктивного вирішення конфлікту. Має високий рівень міжособистісного та внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту: здібність до розуміння власних емоцій та емоцій іншої людини, здібність керувати власними емоціями та емоціями іншої людини. Орієнтований на співпрацю, володіє такими якостями як толерантність, тактовність, дружелюбність.	Застосовує набуті знання для попередження і успішного розв'язання конфліктів. Активний в пошуку конструктивних рішень. Створює і підтримує атмосферу партнерства. Має високий рівень розвитку особистісної та ситуативної рефлексії. Успішно вирішує конфлікти і аналізує їх наслідки. Орієнтований на спільний пошук рішення. У конфлікті орієнтується на застосування стратегії поведінки співпраці або компромісу.
Середній рівень	Володіє деякими теоретичними знаннями про конфлікти, але вони носять формальний характер. Не застосовує наявні знання про природу конфлікту, його можливі причини і способи вирішення на	Має середній рівень розвиненості емоційного інтелекту, як у міжособистісний взаємодії, так й у внутрішньособистісний. Є труднощі у розмінні власних емоцій та емоцій іншої людини, та труднощі у стриманні власних емоцій та керуванні емоціями іншого. Конфліктній взаємодії супроводжує	Орієнтований на спільний пошук вирішення проблеми, проте не завжди має аргументи для конструктивного ведення спору. У конфлікті може бути критичний і глузливий щодо опонента. Слабо розвинена здатність особистісна та ситуативна рефлексія. В орбіту конфлікту

	практиці. Переконаний, що в ситуації конфлікту краще дотримуватися нейтралітету.	стан психічного напруження. Адекватно сприймає конфліктну ситуацію, але може бути не стриманим і категоричним. Страх і невпевненість в собі породжують бажання, у будь-яку ціну оминати чи вийти з конфлікту.	намагається залучити інших людей. пасивно приймає нав'язані норми поведінки. Не використовує придбаний в конфлікті досвід.
Низький рівень	Не володіє достатніми знаннями про конфлікт і способи взаємодії в ньому. Конфлікт для нього - сварка, яка породжує відчуження і розрив відносин.	Емоційний інтелект має низький рівень розвитку, як здатності розуміти власні почуття та почуття іншої людини, так й здатності керувати власними почуттями та почуттями іншого. Емоційний стан не контролюється. Зневажливе або іронічне ставлення до опоненту. Співчуття до відсутні. Не враховує психологічні і вікові особливості учасників конфлікту. Страх і невпевненість в собі викликають почуття психологічного дискомфорту.	Слабо розвинена ситуативна та особистісна рефлексивність. Не диференціює сферу виникнення конфлікту, тобто переносить конфлікт, що виник в одній сфері відносин, на всі інші. Психологічно пригнічує партнера, знижує його статус. Відмовляється від вибору дій за внутрішнім переконанням і свідомо уникає ризику, сполученого з цим. Беззастережно приймає умови опонента.

Враховуючи завдання нашого дослідження та орієнтуючись на складові конфліктологічної культури та їх рівні, виділені нами раніше, для діагностики особливостей сформованості конфліктологічної культури викладачів, ми обрали наступні методи (таблиця 2.2):

Таблиця 2.2

Діагностичний інструментарій для дослідження особливостей конфліктологічної культури викладачів

Когнітивний компонент конфліктологічної культури	Емоційний компонент конфліктологічної культури	Поведінковий компонент конфліктологічної культури
1) Анкета з виявлення теоретичних знань	1) Опитувальник ЕмІн (Люсин Д.В.) для	1) Опитувальник К. Томаса «Спосіб реагування у

педагогів в області конфліктології і інтересу до вивчення даної теми (на основі запропонованої Є.Є. Єфімової)	діагностики емоційного інтелекту 2) Тест емпатійного потенціалу особистості І.М. Юсупова	конфлікті», адаптований Н.В. Гришиною 2) Методика діагностики рівня розвитку рефлексивності Карпова А.В.
---	---	---

Анкета з виявлення теоретичних знань педагогів в області конфліктології і інтересу до вивчення даної теми (на основі запропонованої Є. Єфімової) складається з 20 відкритих запитань, на кожне з яких респондент повинен дати розгорнуту відповідь (ДОДАТОК Б). Анкета складається з таких питань, як, наприклад: “Що таке конфлікт?”, “Що для вас конфліктна людина?”, “Опишіть, будь ласка, ваш останній конфлікт та як він вирішився”, та інші. Метою анкети є виявлення рівня знань, уявлень та навичок зі сфери конфліктології, тобто вона виявляє когнітивний рівень конфліктологічної культури викладачів.

Для діагностики рівня розвитку емоційного рівня конфліктологічної культури ми використали дві методики: опитувальник (ЕмІн Люсина Д.) та Тест емпатійного потенціалу особистості (І. Юсупова).

Опитувальник ЕмІн Люсина Д. складається з 46 тверджень, що відносяться до однієї з чотирьох шкал (міжособистісний емоційний інтелект, внутрішньоособистісний емоційний інтелект, розуміння емоцій, управління емоціями), на які респондент повинен надати відповідь у діапазоні від “зовсім не згоден” до “повністю згоден” (ДОДАТОК А). Люсин Д. дає такі пояснення сутності складових емоційного інтелекту [31]:

Розуміння чужих емоцій – здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) розумом або інтуїтивно; чуйність до внутрішніх станів інших людей.

Управління чужими емоціями – здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій. Можливо, схильність до маніпулювання людьми.

Розуміння своїх емоцій – здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин, здатність до вербального опису.

Управління своїми емоціями – здатність і потреба управляти своїми емоціями, викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані.

Показники описаних чотирьох шкал складають загальний рівень емоційного інтелекту особистості: дуже низький, низький, середній, високий та дуже високий.

Ключ до методики, представлений у таблиці 2.3

Таблиця 2.3

Ключ до методики ЕМІн

Міжособистісний емоційний інтелект	1, 2, 3, 5, 9, 11, 13, 15, 17, 20, 24, 27, 29, 30, 32, 34, 36, 38, 40, 42, 44, 46
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	4, 6, 7, 8, 10, 12, 14, 18, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 28, 31, 33, 35, 37, 39, 41, 43, 45
Розуміння емоцій	1, 3, 7, 8, 11, 13, 14, 18, 20, 22, 26, 27, 29, 31, 32, 34, 35, 38, 41, 42, 45, 46
Управління емоціями	2, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 15, 16, 17, 19, 21, 23, 24, 25, 28, 30, 33, 36, 37, 39, 40, 43, 44

Тест емпатійного потенціалу особистості (І. Юсупова) [32] призначений для дослідження емпатії (співпереживання), тобто вміння поставити себе на місце іншої людини, здатності до довільної емоційної чуйності на переживання інших людей. Діагностика за даною методикою проводиться у формі бланку відповідей на закриті судження. Респонденту необхідно відповісти на кожне з 36 тверджень, кожному типу відповідей надається відповідна кількість балів: «Не знаю» – 0 балів, «ні, ніколи» – 1, «іноді» – 2, «часто» – 3, «майже завжди» – 4, «так, завжди» – 5 (ДОДАТОК В).

Результати окремих підрахунків підсумовуються, підраховується кількість балів за кожною шкалою окремо, потім загальна кількість балів за всіма шкалами. За сумою набраних балів визначається рівень емпатійності випробуваного:

Таблиця 2.4

Рівні емпатійного потенціалу за методикою (Юсупова І.)

Рівень	Кількість балів
Дуже високий	82–90
Високий	63–81
Середній	37–62
Низький	12–36
Дуже низький	5–11

Поведінковий компонент конфліктологічної культури ми діагностували за допомогою опитувальнику К. Томаса «Спосіб реагування у конфлікті», адаптований Н. Гришиною та методика діагностики рівня розвитку рефлексивності (Карпова А.).

Методика діагностики рефлексивності Карпова А. [32] призначена для визначення рівня розвитку рефлексії у особистості. Рефлексивність, за Карповим А. та іншими авторами, – це здатність людини виходити за межі власного "Я", осмислювати, вивчати, аналізувати що-небудь за допомогою порівняння образу свого "Я" з якимись подіями, особистостями. Рефлексивність, як протилежність імпульсивності, характеризує поведінку людей, які, перш ніж діяти, внутрішньо переглядають всі гіпотези, відкидаючи ті з них, які здаються їм мало правдоподібними, приймають рішення обдуманно, виважено, враховуючи різні варіанти вирішення "завдання".

Методика містить 27 тверджень, на які респондент повинен дати відповіді діапазону від 1 до 7: 1 – зовсім невірно; 2 — невірно; 3 – скоріше

невірно; 4 – не знаю; 5 – скоріше вірно; 6 – вірно; 7 – абсолютно вірно (ДОДАТОК Д).

Ця методика дозволяє виділити наступні рівні рефлексивності особистості: високий, середній, низький.

Отитувальник К. Томаса «Спосіб реагування у конфлікті» [32] визначає типові способи реагування на конфліктні ситуації. В основі визначення лежить орієнтація учасників конфлікту на власні інтереси та на інтереси опонента. У даній методиці виділяється п'ять способів регулювання конфліктів, позначені відповідно до двох основних вимірів (кооперація і напористість). Кожен з п'яти можливих варіантів виражений у 12 судженнях про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. В різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується обрати те судження, яке є найбільш типовим для характеристики його поведінки (ДОДАТОК Г).

Адаптованою до конфліктів вважається людина, поведінка якої містить всі стратегії, і кожна з них має значення в інтервалі від 5 до 7 балів (мінімальне число значення – 0, максимальне – 12 балів). Явна перевага або відсутність будь-якої стратегії – свідомство їх дисбалансу.

Стратегія взаємодії в конфлікті передбачає орієнтацію особистості на досягнення власної мети в конфлікті або на відносини з опонентом. Відповідно, виділяються дві ключові стратегії взаємодії дії в конфлікті: партнерство і напористість.

Стратегія партнерства характеризується орієнтацією на досягнення спільної мети при рівності в правах і обов'язках і забезпеченні інтересів обох сторін.

Стратегія напористості характеризується жорсткою реалізацією особистих інтересів, прагненням до досягнення власних цілей з метою перемоги або поразки. Як правило, по ходу конфлікту стратегія не змінюється.

Відповідно до поданих вище стратегій, К. Томас виділив наступні способи регулювання конфліктів:

1. Суперництво (конкуренція) або адміністративний тип – прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому.

2. Пристосування – на протипагу суперництва, принесення в жертву власних інтересів заради інтересів іншої людини.
3. Компроміс чи економічний тип.
4. Уникнення або традиційний тип, для якого характерним є як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.
5. Співробітництво чи корпоративний тип, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, повністю задовольняють інтереси обох сторін.

Автори методики вважали, що при уникнення конфлікту жодна зі сторін не досягне успіху. При таких формах поведінки як конкуренція, пристосування і компроміс або один учасник виявляється у виграші, а інший програє, або програють обое, так як йдуть на компромісні поступки. І лише в ситуації співробітництва обидві сторони виявляються у виграші.

Ключ до опитувальника Томаса:

Суперництво: 3а; 6б; 8а; 9б; 10а; 13б; 14б; 16б; 17а; 22б; 25а; 28а

Співробітництво: 2б; 5а; 8б; 11а; 14а; 19а; 20а; 21б; 23а; 26б; 28б; 30б

Компроміс: 2а; 4а; 7б; 10б; 12б; 13а; 18б; 20б; 22а; 24б; 26а; 29а

Уникнення: 1а; 5б; 7а; 9а; 12а; 15б; 17б; 19б; 21а; 23б; 27а; 29б

Пристосування: 1б; 3б; 4б; 6а; 11б; 15а; 16а; 18а; 24а; 25б; 27б; 30а

Обрані нами діагностичні методики дозволяють визначити рівень розвитку трьох компонентів конфліктологічної культури викладачів: когнітивний, емоційний та поведінковий та визначити загальний рівень конфліктологічної культури кожного з респондентів, що на першому, констатувальному етапі дослідження, відповідає його завданню.

Дослідження проводилося у два етапи. Перший етап – констатувальний. Його метою було з'ясувати специфіку особливостей та конфігурацію структурних компонентів конфліктологічної культури викладачів.

На другому – формуальному – етапі ми ставили своєю задачею розробити та апробувати методи оптимізації конфліктологічної культури

викладачів, перевірити ефективність розроблених методів. Результати даного етапу дослідження представлені у розділі 3.

Дослідження проводилося у період з березня по жовтень 2020 року. В ньому взяло участь 68 викладачів НАУ, факультетів “лінгвістики та соціальної комунікації” та “транспорту, менеджменту та логістики”.

Результати констатувального етапу представлені нижче.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктологічної культури викладачів

Основною задачею констатувального експерименту було визначення особливостей конфліктологічної культури викладачів, що розкриваються у змісті трьох її компонентів: когнітивного, емоційного та поведінкового.

Когнітивний компонент конфліктологічної культури ми досліджували за допомогою анкети з виявлення теоретичних знань педагогів в області конфліктології і інтересу до вивчення даної теми (на основі запропонованої Є. Єфімової).

Результати відповідей на деякі питання виглядають наступним чином:

1. Що таке конфлікт?

- 63% опитаних відповіли, що сварка, протиріччя, розбіжність; 18% педагогів відповіли, що це непорозуміння, агресія; 19% – стрес, дискомфортний стан.

2. Що для вас конфліктна людина?

- 54% опитаних відповіли, що це агресивна, емоційна людина; 36% – педагогів дали відповідь, що це не поступлива людина, котра не розуміє інших; 10% – людина, яка не вмiє йти на контакт, визнавати свої помилки.

3. Чи можна управляти конфліктом?

- 61% опитаних не змогли відповісти на дане питання; 27% – дали ствердну відповідь; 12% – негативну відповідь.

4. Що таке конструктивний конфлікт?

- 22% – змогли відповісти на дане питання, інші 78% – не змогли дати відповідь зовсім або відповіли невірно.

5. Опишіть останній ваш конфлікт, і як він вичерпався? Лише 45% із загального числа опитаних відповіли на це питання. Конфліктні ситуації були такі: невдоволення рішенням адміністрації установи з приводу розподілу премії; особиста сварка з колегою по роботі; розбіжності з чоловіком; протиріччя зі студентом, що систематично спізнюється; конфлікт з колегою через поширення неправдивої інформації.

Аналіз результатів анкети показав, що інформованість педагогів про конфлікти неоднозначна. Педагоги в цілому обмежувалися короткими відповідями на запропоновані питання. Багато пунктів залишилися без відповіді, наприклад такі як: основні етапи динаміки конфлікту, визначення понять «внутрішньо-особистісний конфлікт», «конструктивний конфлікт». Крім того більшість педагогів не бачать відмінностей в видах конфліктів, розцінюючи їх тільки як небажане явище педагогічного процесу. Фактична відсутність знань спостерігалось з питання, що є найбільш значущим в роботі педагога – прогнозування і профілактика конфліктів, технології вирішення конфліктів, тобто тих, які є фундаментом освоєння практичних навичок і умінь.

За результатами контент-аналізу відповідей респондентів на питання даної анкети та за змістом рівнів сформованості компонентів конфліктологічної культури особистості, що наведений у таблиці 2.1, можна визначити загальний рівень сформованості когнітивного компоненту конфліктологічної культури респондентів.

Таблиця 2.5

Сформованість когнітивного компоненту конфліктологічної культури викладачів

Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
8%	23%	69%

Отже, як бачимо з таблиці 2.5, високий рівень сформованості когнітивного компонента конфліктологічної культури у результаті анкетування показало 8% педагогів, середній рівень – 23%, а загальна більшість (69%) опитуваних виявило низький рівень знань у галузі конфліктології, розуміння природи та значення конфліктів, його динаміки та різновидів, прогнозування та профілактики.

Сформованість емоційного компонента конфліктологічної культури викладачів ми досліджували за допомогою методик ЕмІн (Люсіна Д.) та тесту емпатійного потенціалу особистості (І. Юсупова). Результати представлені у таблиці 2.6 та 2.7.

Таблиця 2.6

Рівень розвиненості емоційного інтелекту викладачів

	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
Міжособистісний ЕІ	0%	16%	65%	19%	0%
Внутрішньоособистісний ЕІ	0%	14%	59%	21%	6%
Розуміння емоцій	0%	16%	54%	23%	7%
Управління емоціями	0%	17%	61%	22%	0%
Загальний рівень ЕІ	0%	13%	62%	17%	8%

Міжособистісний ЕІ відображує здібність особистості до розуміння емоцій іншої людини та управління емоціями іншої людини. Дана здібність є дуже важливою у процесі управління конфліктів, що неминуче виникають у процесі педагогічного спілкування, у педагогічній практиці та у спілкуванні із колегами. Як бачимо, високий рівень міжособистісного ЕІ по результатам тесту ЕмІн спостерігається лише у 19% педагогів. 65% респондентів – показали середній рівень розвитку даної здібності, а 16% педагогів – низький.

Оскільки майже неможливо керувати конфліктом без розуміння та управління емоціями інших людей, то можна зробити висновок про те, що міжособистісний емоційний інтелект це саме та низка здібностей, на яку треба звернути увагу у подальшому дослідженні.

Внутрішньоособистісний емоційний інтелект – це сума якостей особистості розуміти свої емоції та керувати своїми емоціями. Як бачимо з таблиці, 6% респондентів виявило дуже високий рівень даних здібностей, 21% – високий рівень. Більшість викладачів показало середній рівень розвитку внутрішньо особистісного EI (59%).

Все завжди починається з себе. Якщо людина має здатність розуміти свої емоції та керувати своїми емоціями, вона також має здатність розуміти емоції інших людей та керувати ними. Тож потрібне розвивати як внутрішньо особистісний емоційний інтелект, так і міжособистісний, здатності як розуміти емоції свої та іншої людини, так і керувати ними.

Загалом, як видно з таблиці 2.6, переважна більшість викладачів мають середній рівень розвиненості емоційного інтелекту – 62%. 13% педагогів показали низький рівень EI, а 17% – високий.

Тож дані, отримані за допомогою даної методики, повинні бути враховані при розробці програми оптимізації конфліктологічної культури викладачів.

У розумінні емоцій іншої людини та в профілактиці й управлінні конфліктами має велике значення така якість, як емпатія. Емпатія має на увазі емоційний резонанс, здатність зрозуміти чужі почуття і навіть перейнятися ними, поставивши себе на місце іншої людини але усвідомлюючи джерело переживань й почуттів. Вона допомагає зрозуміти в який момент може початися конфлікт, як допомогти вирішити його ефективно, як не довести до конфлікту, тощо.

Варто відзначити, що автор методики вважає дуже високий рівень розвитку емпатії не нормою. Люди з сильно розвинутою емпатією схильні відчувати провину коли думають, що можуть причинити іншим страждання чи проблеми, вони сильно чутливі до переживань інших людей і тому дуже швидко вигорають емоційно, втомлюються від спілкування, вони дуже ранимі. У конфлікті такі люди скоріш за все оберуть стратегію уникнення чи пристосування, не бажаючи причинити іншим незручність, вони не будуть відстоювати свою точку зору. В той час як люди, що мають дуже низький рівень емпатійності – надраціональні, вони просто не здібні зрозуміти що

відчуває інша людина, в них самих слабо розвинута чуттєва сфера. Скоріш за все у конфлікті вони обирають суперництво. Ні поступатися, ні співпрацювати вони не будуть, бо уникають кожного зайвого контакту з іншими людьми. Тож ми будемо вважати, як і автор методики, що оптимальним рівнем емпатії є «нормальний». Коли людина з однієї сторони розуміє почуття інших, вміє співчувати, чутлива до потреб інших людей, з іншої – мислить така людина раціонально, судить людей за вчинками, а не за почуттями та словами, така людина вміє проявляти делікатність, але відчуває, коли можна сказати правду. У людини з нормальним рівнем емпатії існує внутрішній баланс між почуттями та розумом.

Результати дослідження емпатійного потенціалу викладачів за допомогою тесту І. Юсупова, представлена у 2.7.

Таблиця 2.7

Рівень емпатійного потенціалу викладачів

Дуже високий рівень	Високий рівень	Нормальний рівень	Низький рівень	Дуже низький
0%	16%	54%	23%	8%

Як бачимо, 54% респондентів показали нормальний рівень емпатії. Високий рівень проявлений у 16% викладачів, а низький у 23%. 8% педагогів показали дуже низький рівень емпатії. Можна зробити висновок про те, на розвиток адекватного рівня емпатії, на пошук балансу між почуттями та розумом потрібне звернути увагу у програмі оптимізації конфліктологічної культури особистості, яку ми будемо розробляти для викладачів та педагогів.

Особливості розвитку поведінкового компоненту конфліктологічної культури викладачів ми досліджували за допомогою методики К. Томаса «Спосіб реагування у конфлікті» та методика діагностики рівня розвитку рефлексивності Карпова А.

Рефлексивність – досить важлива якість особистості. А. Карпов – автор даної методики, та інші дослідники, виділяють два типи рефлексії, які умовно позначаються як "інтра і інтерпсихічна" рефлексія. Інтрапсихічна

співвідноситься з рефлексивністю як здатністю до самосприйняття змісту своєї власної психіки і його аналізу, інтерпсихічна – зі здатністю до розуміння психіки інших людей, що включає поряд з рефлексивністю як здатністю встати на місце іншого також і механізми проєкції, ідентифікації, емпатії. Отже, загальна властивість рефлексивності включає обидва зазначених типів, а рівень розвитку даної властивості є похідним від них одночасно.

Крім того, виділяють три різних види рефлексії: ситуативна, ретроспективна та перспективна. Здібності людини до цих трьох видів рефлексії визначають загальний рівень його рефлексивності.

Якщо коротко, то ситуативна рефлексія забезпечує безпосередній самоконтроль поведінки людини в актуальній ситуації, осмислення її елементів, аналіз того, що відбувається, здатність суб'єкта до співвідношення своїх дій з ситуацією і їх координації відповідно до умов, що змінюються і власним станом. Ретроспективна рефлексія проявляється в схильності до аналізу вже виконаної в минулому діяльності і доконаних подій. В цьому випадку предмети рефлексії – передумови, мотиви і причини події; зміст минулої поведінки, а також її результативні параметри і, особливо, допущені помилки. Перспективна рефлексія співвідноситься: з функцією аналізу майбутньої діяльності, поведінки; плануванням як таким; прогнозуванням можливих фіналів і ін. Її основні поведінкові характеристики: ретельність планування деталей своєї поведінки, частота звернення до майбутніх подій, орієнтація на майбутнє.

Вважаємо, що ситуативна рефлексія має значення при урегулюванні конфліктів інших, а ретроспективна та перспективна – у їх профілактиці. Тобто, якщо людина достатньо рефлексивна, вона здатна адекватно мислити, діяти у будь-якій ситуації, навіть, якщо вона вже конфліктна. Тому ми і вважаємо рефлексивність саме поведінковим компонентом конфліктологічної культури особистості. Подивимось на рівень розвитку даної якості у респондентів-викладачів.

Рівень рефлексивності викладачів

Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
17%	42%	41%

З таблиці 2.8 бачимо, що 41% респондентів мають низький рівень розвитку рефлексивності. 17% – високий, а 42% – середній. Тож бачимо, що на розвиток рефлексії також необхідне звернути увагу при розробці програми оптимізації конфліктологічної культури педагогів.

Іще одним поведінковим компонентом конфліктологічної культури особистості є стратегії поведінки у конфлікті. Ми досліджували їх за допомогою опитувальника К. Томаса. Ми отримали такі результати (рис.2.1):

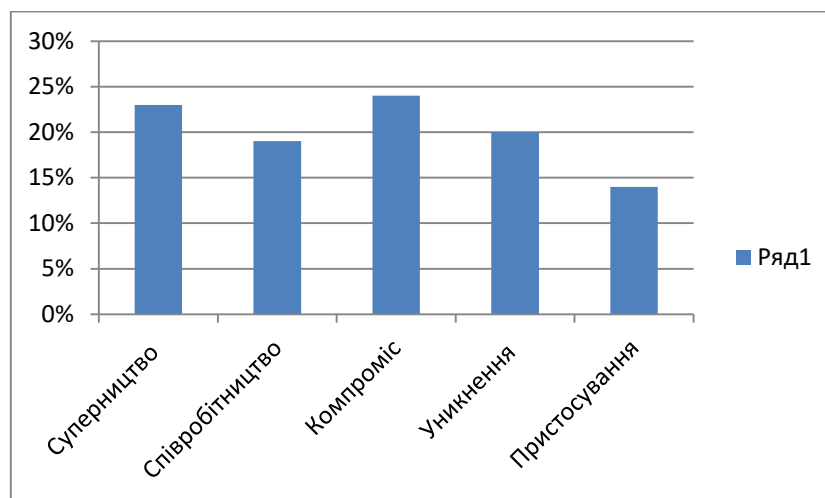


Рис. 2.1. Спосіб реагування в конфлікті у викладачів

З гістограми на рис.2.1 бачимо, що 23% викладачів обирають у конфлікті стратегію суперництва, тобто прагнуть у будь-якому випадку досягнути задоволення своїх прагнень чи потреб. У конфлікті вони, скоріш за все, будуть обирати ту сторону, яка їм вигідніша, яка відповідає їхнім цілям. Такі люди скоріш будуть провокувати конфлікт, ніж урегулювати.

14% педагогів обирають пристосування. У конфлікті вони, скоріш за все, будуть поступатися власною думкою, прагненнями та потребами заради чи то своїх цілей, чи то відносин у колективі. Такі особистості більш схильні не

допускати конфлікту, ніж потім брати в ньому участь чи якось вирішувати конфліктну ситуацію.

Стратегію уникнення конфліктів, до речі, обирають 20% викладачів. Тут мова йде про те, що людина будь-якою ціною уникає конфліктних ситуацій, навіть, шляхом зміни власної думки, відкидання своїх потреб, прагнень та цілей.

Компроміс, як провідна стратегія поведінки в конфлікті, притаманний 24% опитаних педагогів. Вважається, що компроміс – це програш обох сторін конфлікту. Бажання досягнути компромісу у ситуації управління конфліктом інших людей скоріш за все призведе або до виникнення суперництва, або до того, що обидві сторони не будуть задоволені результатом переговорів.

Стратегія корпоративності, або співробітництва вважається оптимальною для ефективного вирішення будь-якого конфлікту, тому що обидві сторони йдуть на поступки й обидві ж сторони отримують бажане. Ми вважаємо дану стратегію одним з показників високої конфліктологічної культури особистості. До такої стратегії поведінки у конфлікті, як показала діагностика, схильні 19% викладачів.

На наш погляд стратегія поведінки у конфлікті, що обирає особистість, напряму пов'язана із рефлексивністю, тобто зі здібністю осмислювати, аналізувати попередній досвід участі у конфлікті чи керування конфліктом та на тій основі змінювати свою поведінку до тих пір, поки не буде зроблений висновок, що саме ця модель поведінки, саме ця стратегія є успішною, але за необхідності бути гнучким та емпатійним і змінювати стратегію. Спробуємо прояснити це математично. Також цікаво розібратися як пов'язані із собою емоційний та поведінковий компоненти конфліктологічної культури особистості, тобто емпатійність та рефлексивність із стратегією поведінки у конфлікті. Це можливо прояснити за допомогою кореляційного аналізу за формулою Пірсона.

**Взаємозв'язок поведінкового та емоційного компонентів
конфліктологічної культури особистості**

	N=68	Рефлексивність	Емпатійність	Емоційний інтелект
Суперництво	Кореляція Пірсона	,641*	-,458*	-,219
	Знач. (одностороння)	0	0	0
Співробітництво	Кореляція Пірсона	,627*	,696**	,781*
	Знач. (одностороння)	0	0	0
Компроміс	Кореляція Пірсона	,531**	,204	,695*
	Знач. (одностороння)	0	0	0
Уникнення	Кореляція Пірсона	,304	,219	-,228
	Знач. (одностороння)	0	0	0
Пристосування	Кореляція Пірсона	,277	,601**	-,132
	Знач.	0	0	0

** Кореляція значима на рівні 0,01 (одностороння).

* Кореляція значима на рівні 0,05 (одностороння).

Як бачимо з таблиці, 2.9 дійсно існує значимий прямий та зворотній кореляційний зв'язок між поведінковим та емоційним компонентами конфліктологічної культури, а також між рефлексивністю та стратегією поведінки у конфлікті.

Наприклад, така стратегія поведінки у конфлікті, як пристосування має значимий кореляційний зв'язок із емпатією ($r=0,601$, кореляційне значення на рівні 0,01), що доводить, що людина надемпатійна скоріше поступиться своїми інтересами та прагненнями у конфлікті, ніж буде переживати, що завдала шкоди іншій людині.

Виявлений також значимий прямий кореляційний зв'язок стратегії компромісу із емоційним інтелектом ($r=0,695$, кореляційне значення на рівні 0,05) та рефлексивністю ($r=0,531$, кореляційне значення на рівні 0,01). Дійсно, досягнути компромісу можливо лише за умови, коли людина розуміє свої почуття та вміє керувати ними та розуміє почуття іншого та вміє керувати

ними, при цьому вона здатна раціонально оцінювати ситуацію та робити висновки із свого попереднього досвіду.

Така стратегія, як суперництво, має прямий кореляційний зв'язок із рефлексивністю ($r=0,641$, кореляційне значення на рівні 0,05) та зворотній кореляційний зв'язок із емпатією ($r=-0,458$, кореляційне значення на рівні 0,05). Тобто чим нижче емпатійність особистості та чим вище рефлексивність, тим більш така особистість схильна до суперництва із іншими людьми.

А співробітництво як стратегія поведінки у конфлікті має значимий прямий кореляційний зв'язок з усіма трьома компонентами: рефлексивністю ($r=0,627$, кореляційне значення на рівні 0,05), емпатією ($r=0,696$, кореляційне значення на рівні 0,01) та емоційним інтелектом ($r=0,781$, кореляційне значення на рівні 0,05). Виходить, що при розвинутій емпатії, високому рівні емоційного інтелекту (як міжособистісній, так і внутрішньоособистісній його складової) та високій рефлексивності людина має здібність домовлятися, урегулювати конфлікт на свою користь та користь іншої людини, навіть, здійснювати його профілактику, що говорить нам про високий рівень конфліктологічної культури такої особистості.

Якщо підсумувати результати діагностики кожного з трьох компонентів конфліктологічної культури у кожного респондента за даними, отриманими на констатувальному етапі нашого експерименту, можна оцінити загальний рівень конфліктологічної культури викладачів.

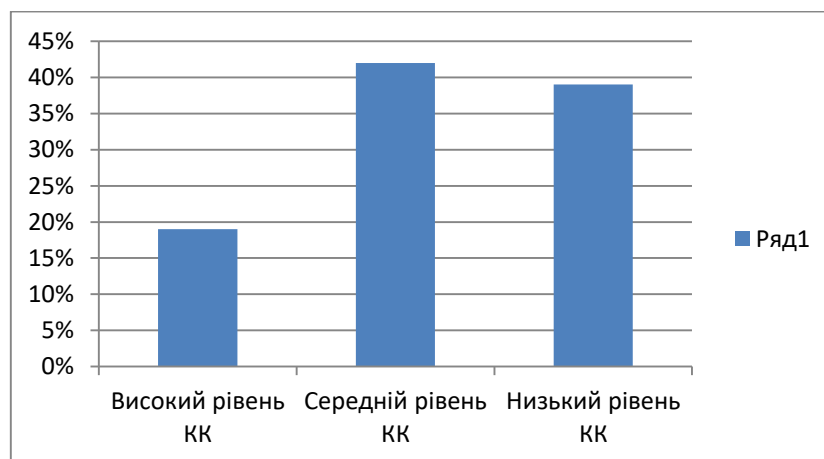


Рис.2.2 Рівень конфліктологічної культури викладачів

Підсумкові результати діагностики показали, що 39% викладачів проявляють низький рівень конфліктологічної культури, 42% – середній, а 19% – високий. Отримані дані говорять нам про те, що розробка та втілення ефективної програми оптимізації конфліктологічної культури викладачів є необхідними задля більш гармонійного процесу міжособистісної та педагогічної взаємодії респондентів.

Висновки до другого розділу

За допомогою емпіричних методик ми провели дослідження особливостей розвитку конфліктологічної культури викладачів та отримали наступні результати:

1. Рівень розвитку когнітивного компоненту конфліктологічної культури викладачів, що проявляється у високому рівні знань конфліктології, розумінні природи та значення конфліктів, прагненні отримувати більші знання цієї проблеми, у респондентів є недостатнім. Загальна більшість (69%) опитуваних показала низький рівень знань у галузі конфліктології, розуміння природи та значення конфліктів, його динаміки та різновидів, прогнозування та профілактики. Високий рівень сформованості у результаті анкетування показало 8% педагогів, середній рівень – 23%.
2. Зміст емоційного компоненту конфліктологічної культури викладачів ми вбачаємо у нормальному рівні розвитку емпатії та у високому розвитку емоційного інтелекту. 62% викладачів по результатам тестування на рівень розвинутої емоційного інтелекту отримало середній результат. Нормальний розвиток емпатійності має 54% викладачів, інші – або завищений або занижений за показниками.

3. Зміст поведінкового компоненту конфліктологічної культури ми розкривали через рівень розвитку рефлексивності та стратегії поведінки, що викладачі обирають у конфлікті. Найбільш ефективною стратегією вважається співробітництво, найменш ефективними – уникнення та пристосування. Співробітництво за даними тестування обирають 19% викладачів. 23% викладачів обирають у конфлікті стратегію суперництва. 14% – пристосування. Компроміс – 24%, а уникнення – 20%. Крім того, ми з'ясували, що 41% респондентів, що брали участь у нашому констатувальному експерименті, мають низький рівень розвитку рефлексивності.
4. Підсумкові результати діагностики показали, що 39% викладачів проявляють загальний низький рівень конфліктологічної культури, 42% – середній, а 19% - високий. Тож розробка та втілення програми оптимізації конфліктологічної культури викладачів є необхідною задля більш гармонійного процесу міжособистісної та педагогічної взаємодії респондентів.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ ОПТИМІЗАЦІЇ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ ВИКЛАДАЧІВ

В розділі представлений теоретичний аналіз форм та методів роботи психолога з викладачами щодо оптимізації їх конфліктологічної культури. А також методика та результати формувального експерименту: програма оптимізації конфліктологічної культури викладачів, її обґрунтування та емпіричні висновки про її ефективність.

3.1. Форми і методи роботи психолога з викладачами щодо оптимізації конфліктологічної культури

На констатувальному етапі нашого дослідження ви виявили особливості конфліктологічної культури викладачів у поєднанні трьох її компонентів – когнітивного, емоційного та поведінкового та визначили загальний рівень конфліктологічної культури викладачів, який виявився недостатнім. Ми зробили висновок про те, що необхідно знайти ефективні методи оптимізації конфліктологічної культури викладачів, що будуть поєднувати у собі розвиток та формування когнітивного, емоційного та поведінкового її компонентів.

Оптимізацію когнітивного компоненту конфліктологічної культури викладачів ми вбачаємо у формуванні знань конфліктології, усвідомлення значення конфліктів для процесу розвитку особистості, формування розуміння природи, динаміки конфлікту, розвиток інтересу до вивчення конфліктології та мотивації у пошуку шляхів профілактики та ефективного вирішення конфліктів.

Оптимізацію емоційного компоненту конфліктологічної культури викладачів ми вбачаємо у підвищенні рівня емоційного інтелекту, у розвитку емпатії, вміння розуміти власні емоції та емоції іншої людини, вміння управляти власними емоціями та емоціями іншої людини.

Оптимізацію поведінкового компоненту конфліктологічної культури викладачів ми розуміємо як формування навичок попередження та управління конфліктами, розвиток вмінь співробітництва та ефективного спілкування у конфлікті, розвиток вмінь активного слухання та переговорів, метою яких є досягнення взаєморозуміння та отримання бажаного, тощо.

Наш погляд, оптимізація конфліктологічної культури викладачів це складний процес, що потребує часу. Конфліктологічна культура не формується за один день, бо це складне системне явище. Для оптимізації, розвитку та формування конфліктологічної культури викладачів, ми вважаємо, необхідне ефективне поєднання різних сучасних педагогічних та психологічних технологій із застосуванням активних форм навчання.

Форми роботи можуть бути як індивідуальними, так і груповими. Індивідуальні форми роботи психолога будуть ефективними у вирішенні вже існуючих конфліктів. На індивідуальних консультаціях можуть використовуватися методи арт-терапії, психологічного консультування та інші. Але для більш ефективної оптимізації конфліктологічної культури викладачів, необхідне звернути увагу на групі форми психологічної роботи.

Для оптимізації когнітивного компоненту конфліктологічної культури можна використовувати такі педагогічні технології як лекція, семінар, семінар-практикум, круглий стіл, тощо.

Для оптимізації емоційного та поведінкового компонентів конфліктологічної культури викладачів необхідне, на наш погляд, застосування сучасних психологічних технологій таких як психологічний тренінг, психологічні ігри, брейнштурм, тощо.

Існує такий метод в рамках гештальт-терапії, як метод інтроспекції, що дозволяє учаснику помістити своє «Я» на місце іншої людини, побачити себе з боку, оцінити ситуацію очима конкурента або противника, збільшити ситуаційно-інформаційний коридор.

Рольові ігрові методи (Т-групи, психодрама, арт-терапія) можливо застосовувати як формування ефективного поведінкового механізму і конструкції для вирішення конфліктів. Дані методи допомагають учасникам в

придбанні досвіду конструктивної комунікації, побудові міжособистісних відносин, умінні висловлювати і аргументувати свою позицію, знаходити шляхи вирішення конфліктної ситуації. Гра розвиває здатність відображати реальні життєві ситуації, перетворювати навколишню дійсність, моделювати конфліктні ситуації, побачити себе з боку, узагальнити і підсумувати свою поведінку. Гра допомагає фіксувати позитивні емоції, нейтралізуючи негативні, що є одним з методів внутрішньої самопомоги в ситуації конфлікту.

Б. Хасан [53], як один з відомих дослідників даної проблематики, визначає ігрові здібності як важливу умову конфліктологічної компетентності та вважає, що ігровий метод (у техніках арт-терапії) дозволяє розкрити деякі індивідуальні особливості учасників, які допомагають у визначенні рівня конфліктності, формуванні їх конфліктологічної компетентності, розвитку здібностей застосовувати важливі конфліктологічні знання і навички.

Ще однією сучасною ефективною психотехнологією є дебати. Дебати (короткострокова позитивна психотерапія) є доповненням до ігрових методів, вони спрямовані на виявлення різноманітних особливостей конфліктної взаємодії з різних точок зору. Вступаючи в суперечку і будучи залученим в активне вирішення загальної проблеми, в процесі дебатів учасники отримують шанс підняти оцінку власної особистості шляхом зміцнення значущості причетності до вирішення загальної проблеми і усвідомлення своєї активної життєвої позиції, суттєвої для ефективного вирішення проблем, пов'язаних з конфліктами.

Дуже цікавими є кейс-метод та брейн-штурм. Їх можливо використовувати як окремі групові форми роботи, так й включати в структуру тренінгового заняття.

Брейнштурм – груповий метод креативної діяльності, що дозволяє спонтанно генерувати найбільш прийнятні альтернативи рішення проблем.

Кейс-метод – техніка навчання, що використовує опис реальних економічних, соціальних і бізнес-ситуацій. Ті, що навчаються повинні досліджувати ситуацію, розібратися в суті проблем, запропонувати можливі рішення і вибрати найкраще з них. Кейси ґрунтуються на реальному

фактичному матеріалі або ж наближені до реальної ситуації. Аналіз кейсів конфліктних проводиться за спеціальною схемою: конфліктуючі сторони – зона суперечок – уявлення про ситуацію – мотиви – дії.

Однією з ефективних психотехнологій є психологічний тренінг. Він сприяє створенню умов для саморозкриття учасників і самостійного пошуку ними способів вирішення власних психологічних проблем, формуванню умінь аналізувати конфлікт, контролювати власні почуття і емоції, вести переговори.

Деякі дослідники навіть виділяють декілька основних можливостей для навчання конструктивній поведінці в конфлікті за допомогою тренінгу: рефлексія конфліктів і конфронтацій, що виникають у тренінговій групі, використання ситуаційних ігор, аналіз реально існуючих конфліктів [45].

Тренінгові заняття складаються з трьох частин: підготовчої, основної та заключної. У підготовчій частині проводяться розминочні вправи. Завдання тренінгової зустрічі реалізується в основній частині. Заключна частина орієнтована на підведення підсумків роботи, збір зворотного зв'язку від учасників тренінгу, обговорення заданого домашнього завдання і завдання наступного.

Кожне заняття включає ряд розминок, корекційних вправ і домашнє завдання. При цьому послідовність вправ повинна варіюватися в залежності із динамікою розвитку тренінгової групи, а також дозуванням психологічного навантаження на кожного учасника тренінгу. Перед кожною вправою пояснюється мета, детально викладається інструкція до завдання і процедура проведення. Внаслідок того, що в учасників тренінгу можуть виникати питання, планується додатковий час для відповідей і коментарів керівника тренінгу.

Тренер-психолог контролює хід тренінгу в цілому, виконання завдань кожним учасником групи (в тому числі і домашніх завдань), стежить за емоційним станом кожного з учасників і групи в цілому, в разі необхідності надає психологічну підтримку.

Тренінг це найбільш гнучкий метод оптимізації конфліктологічної культури, на наш погляд, у програму можна включити будь-які вправи на

розвиток комунікативних здібностей, емоційного інтелекту, ефективної конфліктної комунікації, тощо.

Отже, вважаємо доцільним у створенні програми оптимізації конфліктологічної культури викладачів використовувати поєднання сучасних педагогічних та психологічних технологій. Педагогічні - будуть мати за мету оптимізацію та розвиток когнітивного компоненту, а психологічні – оптимізацію та розвиток емоційного та поведінкового компоненту конфліктологічної культури викладачів. Найбільш оптимальною для вирішення мети та завдань програми, що ми поставили, буде групова форма роботи із викладачами.

3.2. Програма оптимізації конфліктологічної культури викладачів та оцінка її ефективності

Формувальний експеримент по оптимізації конфліктологічної культури викладачів проходив у три етапи. На першому етапі ми визначилися зі складом контрольної та експериментальної груп та провели емпіричне дослідження особливостей сформованості компонентів конфліктологічної культури (когнітивного, емоційного та поведінкового) за допомогою діагностичного інструментарію, описаного у параграфі 2.1. До складу контрольної та експериментальної груп увійшли викладачі факультетів лінгвістики та соціальної комунікації та транспорту, менеджменту та логістики Національного Авіаційного Університету (м. Київ). Контрольна група дослідження складала 40 осіб.

На другому етапі дослідження ми розробили та апробували програму оптимізації конфліктологічної культури викладачів, що представлена нижче. Участь у програмі взяли 28 викладачів НАУ, віком від 28 до 48 років.

На третьому етапі дослідження ми провели повторну діагностику особливостей конфліктологічної культури у контрольній та експериментальній

групі респондентів для того, щоб з'ясувати ефективність розробленої нами програми та прояснити наявність динаміки у показниках складових компонентів конфліктологічної культури.

Формувальний експеримент проводився протягом травня-жовтня 2020 н.р. Його результати представлені у даному розділі.

На основі теоретичного дослідження форм та методів роботи психолога у оптимізації конфліктологічної культури викладачів та на основі констатувального експерименту, ми розробили програму оптимізації конфліктологічної культури, зміст якої представлений у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Зміст програми формування конфліктологічної культури викладачів

Назва блоку	Мета	Зміст блоку	Час проведення
Блок формування когнітивного компоненту конфліктологічної культури	Розвиток системи знань про природу конфлікту, його динаміку, види і ефективні способи вирішення. Формування адекватного сприйняття конфлікту, уявлень про його значимість	1. Круглий стіл “Конфлікт - для чого він потрібен? Які бувають конфлікти? Які основні причини конфліктів?” 2. Семінар-практикум “Конфлікт як соціально-психологічне явище: природа, види, динаміка конфлікту” 3. Семінар-практикум на основі кейс-методу “Стратегії поведінки у конфлікті”	травень - жовтень 2020
Блок формування емоційного компоненту конфліктологічної культури	Формування емоційного інтелекту, емпатії, позитивного відношення до опонента та до конфліктів в цілому.	Заняття 1. Формування емоційного інтелекту та емпатії Заняття 2. Плюси та мінуси конфлікту Заняття 3. Алгоритми конфліктів у взаємодії з внутрішніх позицій трансактного аналізу “Дорослий-Дорослий”, “Дорослий - Дитина”, “Дитина-Дитина” та “Батько-Дитина”	травень - жовтень 2020
Блок формування поведінкового компоненту конфліктологічної культури	Формування навичок ефективної рефлексії конфліктів, навичок попередження і успішного розв'язання конфліктів,	Заняття 1. “Формування навичок активного слухання” Заняття 2. “Техніки та технології ефективного вирішення конфлікту” Заняття 3. Психологічна гра	травень - жовтень 2020

	пошуку спільних конструктивних рішень. Формування партнерської позиції до опонентів та учасників конфлікту, орієнтованості на співробітництво	“Піратський бриг”	
--	---	-------------------	--

Мета даної програми: оптимізація конфліктологічної культури викладачів.

Завдання:

- 1) Розвиток та формування знань у галузі конфліктології, розвиток мотивації профілактики та ефективного вирішення конфліктів, розвиток інтересу до даної теми.
- 2) Розвиток та формування емоційного інтелекту викладачів, емпатійності та рефлексивності.
- 3) Розвиток та формування умінь профілактики та ефективного вирішення конфліктів, що виникають у педагогічному та міжособистісному спілкуванні у практиці викладачів.

Дана програма орієнтована на педагогів, викладачів ВНЗ, будь-якого віку.

Наведемо приклад заняття з формування конфліктологічної культури викладачів, яке проходило 24 вересня 2020 року на базі НАУ, у якому взяло участь 18 осіб викладацького складу. Дане заняття було завершальним етапом програми. Його метою було підсумувати розвинуті знання, вміння, навички, отримані під час участі у програмі. Для вирішення даної мети ми використали психологічну гру “Піратський бриг”.

Мета заняття: відпрацювати навички поведінки в конфліктній ситуації, розвинути комунікативні навички учасників.

Час заняття: 150 хв.

Хід заняття

Вправа 1. Привітання сьогоднішньому дню

Мета: установка на взаємодію.

Інструкція: учасникам необхідно дати один одному висловлювання-побажання на сьогоднішній день. Побажання має бути коротким - в одне слово. Кожен гравець кидає м'яч тому, кому адресує побажання і одночасно каже його. Той, кому кинули м'яч, в свою чергу кидає його наступному, висловлюючи йому побажання на сьогоднішній день.

Вправа 2. "Піратський бриг"

Учасникам гри шляхом жеребкування даються ролі і описуються ігрові обставини.

Перша роль – роль капітану. Капітан має право говорити будь-що, перебивати будь-кого.

Друга роль – Старший помічник – має право переривати будь-кого, крім Капітана;

Третя роль – штурман - перериває будь-кого, крім капітана та старпома.

Четверта роль – боцман-підлабузник - перериває усіх, крім Капітана, Старшого помічника і Штурмана.

П'ята роль – матрос-блазень – перериває усіх, крім Капітана.

Шоста роль – матрос-маріонетка – перериває усіх, крім Капітана і незадоволених матросів.

Сьома роль – незадоволені матроси – переривають мову всіх, крім Капітана і Старпома.

Восьма роль – юнги – їх можуть переривати усі, вони не можуть переривати нікого.

Той, хто порушив правила, переводиться в юнги; юнга, який порушив правила, викидається за борт.

Завдання гравців домовитися про те, як вони будуть грабувати іспанський галеон з золотом, і кому і як буде розподілятися видобуток.

Вправа 3. Валізка надбань

Мета: рефлексія знань, умінь, навичок, що були отримані під час участі у програмі.

Інструкція. Всі учасники діляться на міні-групи, кожна міні-група отримує аркуш паперу А3 і своє завдання. Першій групі потрібно підготувати

виступ, що підсумовує основні теоретичні та практичні аспекти конфліктології, про які йшла мова під час занять. Другій групі - комплекс заходів, які можуть бути прийняті в реальному житті (на робочому місці) для того, щоб найбільш ефективно та максимально використовувати знання конфліктології та отримані навички. Третій - які перешкоди можуть виникнути при застосуванні отриманої інформації в реальному житті і як ці перешкоди подолати.

Групам дається 10 хвилин, щоб накидати ідеї і придумати, як презентувати їх групі. Листи А3 можна використовувати для того, щоб сформулювати на них основні пункти, зробити схематичні малюнки і інше.

Після цього один представник від кожної групи презентує всім міркування своєї групи.

Обговорення. Чи може група додати щось до сказаного, з якими ідеями учасники згодні, а з якими – ні? Що особисто ви для себе отримали під час участі у програмі, чому навчились? Що було цікавого? Що корисного? та інше.

Для того, щоб дослідити ефективність представленої програми, ми проводили діагностику особливостей конфліктологічної культури учасників контрольної та експериментальної групи до та після участі у програмі.

Особливості та динаміку когнітивного компоненту конфліктологічної культури ми досліджували за допомогою анкети з виявлення теоретичних знань педагогів в області конфліктології і інтересу до вивчення даної теми (на основі запропонованої Є. Єфімової). Ми отримали наступні результати:

Таблиця 3.2.

Динаміка рівня когнітивного компоненту конфліктологічної культури викладачів

Рівень	КГ до програми	КГ після програми	ЕГ до програми	ЕГ після програми
Низький	22%	23%	21%	9%
Середній	69%	67%	67%	45%
Високий	9%	10%	11%	34%

За результатами попередньої та контрольної діагностики когнітивного компоненту конфліктологічної культури викладачів, представленої у таблиці

3.2. бачимо, що у респондентів контрольної групи, що не брали участь у програмі оптимізації конфліктологічної культури, когнітивний компонент майже не має динаміки.

В той час, як у респондентів експериментальної групи, що взяли участь у програмі, динаміка присутня. Якщо до програми високий рівень розвитку когнітивного компоненту конфліктологічної культури був проявлений у 11% викладачів, то після програми їх кількість склала 34%, натомість кількість викладачів, що отримали низькі бали за анкетною діагностикою когнітивного компоненту конфліктологічної культури – знизилася із 21% до 9%.

Тож ми маємо динаміку у рівні знань конфліктології, в усвідомленні природи та значення конфліктів у педагогічній та міжособистісній взаємодії. Це доводить, що методи оптимізації когнітивного компоненту конфліктологічної культури викладачів, що були застосовані під час програми, виконали свою задачу та виявилися ефективними.

Особливості та динаміку когнітивного компоненту конфліктологічної культури викладачів, ми досліджували за допомогою методик:

- 1) Опитувальник ЕмІн (Д. Люсін) для діагностики емоційного інтелекту;
- 2) Тест емпатійного потенціалу особистості (І. Юсупова.)

Розглянемо результати діагностики емоційного інтелекту викладачів до та після участі у програмі, що представлені у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Динаміка рівню емоційного інтелекту викладачів

Група досліджуваних	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий
КГ до програми	0%	14%	62%	14%	0%
КГ після програми	0%	14%	61%	15%	0%
ЕГ до програми	0%	16%	64%	17%	3%
ЕГ після програми	0%	8%	56%	29%	7%

З таблиці 3.3 бачимо, що у контрольній групі показники до програми та після програми у рівні розвитку емоційного інтелекту залишилися майже без змін. В той же час у емоційному інтелекті учасників експериментальної групи спостерігається позитивна динаміка. Якщо до участі у програмі дуже високий рівень EI було діагностовано у 3% респондентів експериментальної групи, то після участі у програмі – у 7%; до програми високий рівень EI був проявлений у 17% викладачів, що входили в склад експериментальної групи, то після участі у програмі – у 29%. В той час як низький рівень емоційного інтелекту до та після програми в експериментальній групі респондентів має різницю 16% до 8%.

Динаміка рівня емпатійності викладачів, що входили в склад контрольної та експериментальної груп до та після програми, представлена у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Рівень емпатійності респондентів до та після участі у програмі

Група досліджуваних	Дуже низький	Низький	Нормальний	Високий	Дуже високий
КГ до програми	6%	23%	54%	17%	0%
КГ після програми	6%	22%	56%	16%	0%
ЕГ до програми	4%	16%	54%	19%	7%
ЕГ після програми	0%	9%	67%	18%	6%

Отже, с таблиці 3.4 видно, що у викладачів експериментальної групи, що брали участь у програмі присутня позитивна динаміка рівню емпатійності. Якщо до участі у програмі нормальний рівень був проявлений у 54% викладачів, то після програми – у 67%. В той час як кількість викладачів, у яких було діагностовано низький рівень емпатії – знизився з 16% до 9%.

Тож ми довели, що застосовані нами методи розвитку емпатійності та емоційного інтелекту викладачів є ефективними, адже є позитивна динаміка їх рівня у викладачів, що брали участь у програмі.

Особливості та динаміку поведінкового компоненту конфліктологічної культури викладачів, ми досліджували за допомогою методик:

1) Опитувальник К. Томаса «Спосіб реагування у конфлікті», адаптований Н. Гришиною;

2) Методика діагностики рівня розвитку рефлексивності Карпова А.

Динаміку рівня рефлексивності респондентів контрольної та експериментальної груп до та після участі у програмі представлено на рисунку 3.1.

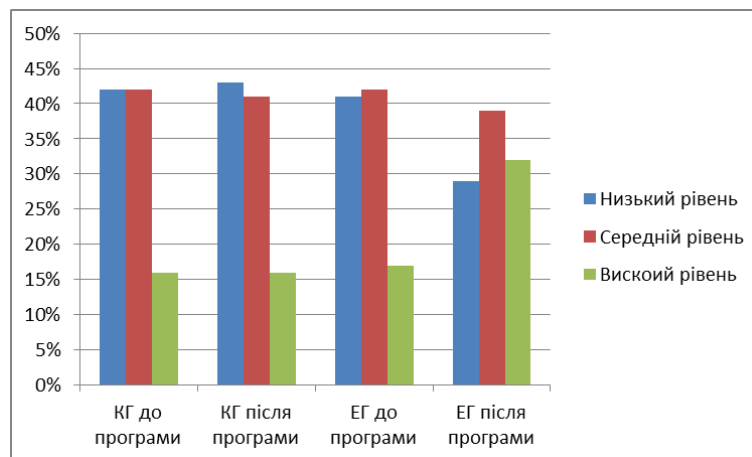


Рис. 3.1. Динаміка рівню рефлексивності викладачів

В результаті тестування ми визначили, що існує певна позитивна динаміка рівню рефлексивності викладачів, що брали участь у програмі. Високий рівень даної якості до програми було діагностовано у 17% респондентів експериментальної групи, після програми у 32%. Натомість до програми низький рівень рефлексивності був проявлений у 41% респондентів експериментальної групи, після програми – у 29%. Тож бачимо, що є динаміка рефлексивності викладачів, що брали участь у програмі. У респондентів контрольної групи даної динаміки не спостерігається. Тож можна зробити висновок про те, що психологічні заходи розвитку рефлексії, що були застосовані у програмі виявилися ефективними.

Крім рівня рефлексивності показником поведінкового компоненту конфліктологічної культури викладачів ми у нашому дослідженні вважали стратегію поведінки, що респонденти найчастіше обирають у конфлікті. Нижче представлені результати діагностики за методикою Томаса у двох групах – експериментальній та контрольній на двох етапах експерименту – до та після участі у програмі.

Таблиця 3.5

Стратегії поведінки у конфлікті викладачів у динаміці

	КГ до програми	КГ після програми	ЕГ до програми	ЕГ після програми
Суперництво	23%	23%	26%	17%
Пристосування	14%	16%	12%	9%
Уникнення	20%	18%	16%	14%
Компроміс	24%	25%	31%	34%
Співробітництво	19%	18%	15%	26%

Нам було важливо подивитись, скільки відсотків респондентів експериментальної групи після участі у програмі оптимізації конфліктологічної культури обирають стратегію співробітництва, адже саме тій стратегії були присвячені деякі тренінгові вправи, що ми включили у програму. З таблиці 3.5 бачимо, що до участі у програмі 15% викладачів, що входили до складу експериментальної групи, обирали співробітництво, після програми їх відсоток зріс до 26%; кількість учасників, що обирали стратегію компромісу також підвищилось з 31% до 34%. Стратегію суперництва до участі у програмі обирало 26% учасників експериментальної групи, після участі у програмі – 17%. Щодо результатів, що до та після програми діагностувався у учасників контрольної групи, на наш погляд, судячи з діагностики, він майже не змінився.

Для того, щоб математично підтвердити гіпотезу про ефективність програми оптимізації конфліктологічної культури викладачів, ми використали метод розподілення Стьюдента (t- критерій) для незалежних вибірок. Обробка

результатів формувального експерименту за допомогою комп'ютерної програми SPSS for Windows, версія 20.0. Значимість відмінностей за t-критерієм відображені у таблиці наступним чином:

- відмінності на рівні $p < 0,05$ – «0,05»;
- «0,01» – відмінності на рівні $p < 0,01$;
- відмінності на рівні $p < 0,001$ – «0,001»;
- статистично-достовірні відмінності не знайдені або знайдені на рівні статистичних тенденцій «-».

Таблиця 3.6

Статистичні відмінності показників конфліктологічної культури викладачів у контрольній та експериментальній групі до та після участі у програмі (t-критерій Стьюдента)

Вимірювані якості	Експериментальна група			Контрольна група		
	Середнє значення у балах		Значимість відмінностей (t-критерій)	Середнє значення у балах		Значимість відмінностей (t-критерій)
	До	Після		До	Після	
Когнітивний компонент конфліктологічної культури	22,9	18,2	0,001	17,3	17,6	-
Емоційний компонент конфліктологічної культури	10,5	13,2	0,01	14,6	13,7	-
Поведінковий компонент конфліктологічної культури	11,2	9,7	0,05	15,3	14,8	-
Загальний рівень конфліктологічної культури викладачів	3,8	7,4	0,001	3,2	3,5	-

Як бачимо з таблиці 3.6, за двома діагностичними зрізами у експериментальній групі респондентів – викладачів, у вимірюваних показниках знайдено значимі статистичні відмінності. Вони конкретизуються у показниках загального рівня конфліктологічної культури, а також окремих її компонентів:

когнітивного, емоційного та поведінкового до та після участі у програмі оптимізації конфліктологічної культури на рівні:

- на рівні $p < 0,01$ (емоційний компонент – емоційний інтелект та емпатійність);
- на рівні $p < 0,05$ (поведінковий компонент – рефлексивність та стратегії поведінки у конфлікті);
- на рівні $p < 0,001$ (когнітивний компонент конфліктологічної культури викладачів та загальний її рівень у єдності трьох її компонентів).

У контрольній групі значимих відмінностей у показниках загального рівня конфліктологічної культури та її компонентів до та після програми статистично та математично не виявлено.

Можна зробити висновок про те, що досліджувані показники конфліктологічної культури у експериментальній групі респондентів дійсно мають динаміку, яка підтверджується математично, а значить, розроблена нами програма оптимізації конфліктологічної культури викладачів виявилася ефективною.

Висновки до третього розділу

З оглядом на теоретичний аналіз існуючих форм та методів роботи психолога із викладачами, було розроблено програму оптимізації конфліктологічної культури викладачів, яка відповідно до трьохкомпонентної структури конфліктологічної культури особистості, якої ми додержувались у емпіричному дослідженні, має три блоки: блок розвитку когнітивного компонента конфліктологічної культури, блок розвитку поведінкового та емоційного компонентів конфліктологічної культури викладачів.

Для оптимізації когнітивного компоненту конфліктологічної культури під час розробки та втілення програм, ми використовували такі психолого-педагогічні технології як лекція, семінар, семінар-практикум, круглий стіл, тощо.

Для оптимізації емоційного та поведінкового компонентів конфліктологічної культури викладачів у програмі було застосовано сучасні психологічні технології такі як: психологічний тренінг, психологічні ігри, брейнштурм, метод кейсів, тощо.

У результаті діагностики динаміки особливостей конфліктологічної культури викладачів статистично та математично підтвержено, що застосовані методи та технології були ефективними.

За двома діагностичними зрізами у експериментальній групі респондентів – викладачів, у вимірюваних показниках знайдено значимі статистичні відмінності. Вони конкретизуються у показниках загального рівня конфліктологічної культури, а також окремих її компонентів: когнітивного, емоційного та поведінкового до та після участі у програмі.

ВИСНОВКИ

На теоретичному етапі нашого дослідження нами обґрунтовано актуальність розвідок проблеми конфліктологічної культури викладачів та визначено її поняття та структура. Справа в тому, що вивчення проблеми конфліктологічної культури стає все більшою необхідністю для сучасного суспільства тому, що дає практичні навички попередження конфлікту чи його розв'язання, якщо він уже виник. Освітнє середовище – поле різноманітних міжособистісних взаємодій, воно взагалі не може існувати без конфліктів. Та саме від розвинутості конфліктологічної культури викладача залежить ефективно їх вирішення.

Конфліктологічна культура взагалі – це є вищий рівень конфліктологічної підготовки особистості. Вона складається з різних компонентів («культур»), які пов'язані в один комплекс і тісно взаємодіють один з одним. Конфліктологічна культура викладача відображає зрілість і розвиненість його особистості, якість його діяльності в конфліктогенному організаційному середовищі, є одним із важливих складників професіоналізму та повною мірою проявляється в міжособистісній взаємодії.

У конфліктологічній культурі педагога, викладача виділяють три основних компоненти:

- раціональний (когнітивний) компонент – сума теоретичних знань та уявлень про конфлікт, інтерес до даної вивчення даної теми;
- емоційний компонент – уміння працювати з емоціями: аналізувати емоційні стани, їх класифікувати, по суті це є емоційний інтелект особистості, а також сюди відносять саморегуляцію та емпатію;
- поведінковий компонент – стратегії поведінки у конфлікті, вміння та бажання досягти консенсусу у конфлікті за допомогою співробітництва, а для спеціалістів – якості і навички, необхідні для безпосередньої роботи з конфліктом: асертивна поведінка, техніки вербалізації, знання і вміння застосовувати певні технології (переговори, медіація); комунікативні навички особистості.

Користуючись даною моделлю конфліктологічної культури на другому етапі нашого дослідження, користуючись емпіричним інструментарієм, ми виявили специфіку особливостей та конфігурацію конфліктологічної культури викладачів. Ми отримали наступні емпіричні результати:

- рівень розвитку когнітивного компоненту конфліктологічної культури викладачів, що проявляється у високому рівні знань конфліктології, розумінні природи та значення конфліктів, прагненні отримувати більші знання цієї проблеми, у респондентів є недостатнім. Загальна більшість (69%) опитуваних показала низький рівень знань у галузі конфліктології, розуміння природи та значення конфліктів, його динаміки та різновидів, прогнозування та профілактики. Високий рівень сформованості у результаті анкетування показало 8% педагогів, середній рівень – 23%.

- зміст емоційного компоненту конфліктологічної культури викладачів ми вбачаємо у нормальному рівні розвитку емпатії та у високому розвитку емоційного інтелекту. 62% викладачів по результатам тестування на рівень розвинутої емоційного інтелекту отримало середній результат. Нормальний розвиток емпатійності має 54% викладачів, інші – або завищений або занижений за показниками.

- зміст поведінкового компоненту конфліктологічної культури ми розкривали через рівень розвитку рефлексивності та стратегії поведінки, що викладачі обирають у конфлікті. Найбільш ефективною стратегією вважається співробітництво, найменш ефективними – уникнення та пристосування. Співробітництво за даними тестування обирають 19% викладачів. 23% викладачів обирають у конфлікті стратегію суперництва. 14% – пристосування. Компроміс – 24%, а уникнення – 20%. Крім того, ми з'ясували, що 41% респондентів, що брали участь у нашому констатувальному експерименті, мають низький рівень розвитку рефлексивності.

Підсумкові результати діагностики показали, що 39% викладачів проявляють загальний низький рівень конфліктологічної культури, 42% – середній, а 19% – високий. Тож на третьому етапі нашого дослідження перед нами стояла задача розробки та апробації програми оптимізації

конфліктологічної культури викладачів, яку ми вважаємо необхідною задля більш гармонійного процесу міжособистісної та педагогічної взаємодії.

З оглядом на теоретичний аналіз існуючих форм та методів роботи психолога із викладачами, представленому у параграфі 3.1., нами була розроблена програма оптимізації конфліктологічної культури викладачів, яка відповідно до трьохкомпонентної структури конфліктологічної культури особистості, якої ми додержувались у емпіричному дослідженні, має три блоки: блок розвитку когнітивного компонента конфліктологічної культури, блок розвитку поведінкового та емоційного компонентів конфліктологічної культури викладачів.

Для оптимізації когнітивного компоненту конфліктологічної культури під час розробки та втілення програм, ми використовували такі психолого-педагогічні технології як лекція, семінар, семінар-практикум, круглий стіл, тощо.

Для оптимізації емоційного та поведінкового компонентів конфліктологічної культури викладачів у програмі ми застосували сучасні психологічні технології такі як: психологічний тренінг, психологічні ігри, брейншторм, метод кейсів, тощо.

В результаті діагностики динаміки особливостей конфліктологічної культури викладачів, представленої у розділі 3.2, ми статистично та математично підтвердили, що застосовані нами методи та технології були ефективними. За двома діагностичними зрізами у експериментальній групі респондентів – викладачів, у вимірюваних показниках знайдено значимі статистичні відмінності. Вони конкретизуються у показниках загального рівня конфліктологічної культури, а також окремих її компонентів: когнітивного, емоційного та поведінкового до та після участі у програмі. Тож можна вважати, що задачі нашого дослідження виконані у повному обсязі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агалець І. О. Конфліктологічна культура освітян – складова професійносоціальної педагогічної компетентності (реферат. огляд) // Аналіт. вісн. у сфері освіти і науки. Київ, 2017. Вип. 6. С. 54-73.
2. Александрова С. А. Проблема формування конфліктологічної культури студентів туристських спеціальностей// Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. 2012. №4(239). Ч.ІІ. С.5-9.
3. Анцупов А. Я. Введение в конфликтологию . К.: МАУП, 1991. – 103 с.
4. Бережная, Г. С. Формирование профессионально-конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательного учреждения. Российский гос. ун-т им. Иммануила Канта. - Калининград : Изд-во Российского гос. ун-та им. И. Канта, 2017 (Калининград : Изд-во РГУ им. И. Канта). 228 с.
5. Бережний А. І. Емпатія як ефективний інструмент управління конфліктами в системі інноваційного розвитку закладів освіти // Економіка будівництва і міського господарства : наук. журн. Макіївка, 2013. Т. 9, № 3. С. 229 -234
6. Біленька О. Б. Соціально-педагогічні конфлікти у вищому навчальному закладі – причини виникнення та шляхи розв’язання // Наук. вісн. НЛТУ України : зб. наук.-техн. пр. Львів, 2013. – Вип. 23.12. С. 385–389.
7. Богданов Е. Н. Психология личности в конфликте : учебное пособие. [2-е изд.]. СПб. : Питер, 2004. 224 с.
8. Боженко В. А. Определение понятия «Конфликт» // Вестник РУДН. Серия: Юридические науки. 2000. №2. [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/opredelenie-ponyatiya-konflikt>
9. Браницька Т. Р. Формування конфліктологічної культури майбутніх працівників соціальної сфери Росії // Теорія і практика управління соціальними системами №4, 2013 р., с. 56-61
10. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К. : Знання, 2013. 407 с.
11. Выготский Л. С. Собрание сочинений. т. Т. 3. М.: Прогресс, 1983. С. 145.
12. Выготский Л. С. Развитие высших психических функций. М. : Изд-во АПН

1960. 223с.
13. Воронцова О. В. Конфліктність та конфліктна компетентність особистості // Зб. наук. праць «Вісник Національного університету водного господарства та природокористування». Рівне, 2006. Вип. 3 (35). С. 302-307.
14. Гіренко С. П. Формування конфліктологічної культури особистості у контексті трансформації самосвідомості// Вісник Національного університету оборони України № 3 (40), 2014 р., с. 30-38
15. Гришина Н. В. Психология конфликта: [учеб. пособие]. СПб.: Питер, 2002. 464 с.
16. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління [навч. посібник]: К: Центр навчальної літератури, 2005. 456 с.
17. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. Санкт-Петербург: Питер, 2003. 400 с.
18. Зайцева К. І. Основи формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів засобами акмеологічного тренінгу : навч.–метод. посіб. Одеса : Видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2012. 166 с.
19. Иванова Е. К. Конфликтологическая культура учителя и ее проявление в профессиональной деятельности // Вестник Башкирского ун-та, Т.20. Педагогика и психология, № 2, 2015 г., с. 716-720
20. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури : автореф. дис. ... канд. пед. наук :13.00.05 / Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2008. 24 с.
21. Коломінський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту: [навч. посібник]. К.: МАУП, 1996. 176 с.
22. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : Навчальний посібник . К.: ВД «Професіонал», 2006. С. 206 – 212.
23. Карамушка Л. М. Особливості вияву організаційних конфліктів у професійнотехнічних навчальних закладах // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Київ, 2012. Т. 1, Вип. 35. С. 78-82.
24. Котлова Л. О. Конфліктологічна компетентність в системі безперервної освіти // Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній навчальний

- заклад – доуніверситетська підготовка – вищий навчальний заклад: зб. наук. праць матеріалів III Всеукраїнської наук.-практ. конф. 27 квітня 2017 р., м. Київ, Національний авіаційний університет / наук. ред. Н. П. Муранова. К. : НАУ, 2018. С. 130-133.
25. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: МГУ, 1975. 304с
26. Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Х., 2006.238 с.
27. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Пер. с англ. М. : ИНФРА. М, 1996. 256 с.
28. Митяева А. М. Значение конфликтологической компетентности в индивидуально-личностном развитии студентов // Известия ИГУ. Серия «Психология». 2012. Т.1, № 2. С.63-64.
29. Мухіна Л.В. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://mdu.edu.ua/wp-content/uploads/psihol-visnik-16-2015-26.pdf>
30. Пірен М.І. Конфліктологія: [підручник] / Марія Іванівна Пірен. К.: МАУП, 2003. 360 с.
31. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 1997. С. 131-142.
32. Петровская Л. А. Цели, задачи и процедурные аспекты перцептивно ориентированного социально-психологического тренинга. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. М.: Издательство МГУ, 1999. С. 45-75.
- 33.Почекаева И. С. Воспитание конфликтологической культуры старшеклассников: автореф. дис. канд. пед. наук. Ижевск, 2010. С. 7.
34. Платон Государство. Книга первая. М. : Гарда-рики, 2002. 390 с. 88.
35. Платонов К. К. Психология личности. М. : ИНФРА-М, 2008. 177 с.

36. Поваренков Ю. П. Психологический анализ профессионализации // Психологические закономерности профессио-нализации: сб. ст. : в 2 ч. / гл. ред. Н. В. Коробов. Ярославль, 1991. Ч. 1. С. 95-109
37. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001. 672 с.
38. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления: [учебник]. Пер. с нем. Х.: Узд-во Институт прикладной психологии ("Гуманитарный Центр"), 2005. 396 с.
39. Рубин Дж. Социальный конфликт: Эскалация, тупик, разрешение : [учебник] . СПб.: (ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК), 2002. 352 с.
40. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: Монография. Калининград: Изд-во КГУ, 2002. 308 с.
41. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления. К.: Внешторгиздат, 1991. 192с.
42. Серебровская Н. Е. Становление и развитие конфликтологической культуры будущего специалиста социномической культуры будущего специалиста социномической профессии в вузовский период: автореф. дис.д-ра психол. наук: 19.00.07. Нижний Новгород, 2011. 53 с.
43. Султанова Н. І. Конфліктологічна культура як важливий чинник етичної компетентності майбутнього соціального педагога // Молодь і ринок №5 (88). 2012 р. С. 78-86.
44. Столин В. В. Самосознание личности. М.: Издательство Московского Университета, 1983. 284 с.
45. Самсонова Н. В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: монография. Калининград: Изд-во КГУ, 2002. 308с.
46. Тагирова З. А. К вопросу о становлении конфликтологической компетентности личности в период ранней юности // Символ Науки. 2015. № 7. С. 157.

47. Тлумачний словник сучасної української мови. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://eslovnyk.com/>
48. Трухан М. А. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до діяльності з розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / ХНУ. Хмельницький, 2016. 415 с.
49. Філь С. С. Визначення, зміст та структура конфліктологічної компетентності студентів. [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/5/11filpsp.pdf>
50. Холковська І. Л. Структурно-функціональна модель конфліктологічної підготовки майбутніх вчителів 2013 р. // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. 2013. Вип. 35. С. 507-513.
51. Христюк М. В. Конфліктологічна компетентність студентів як умова їх успішної адаптації на майбутніх робочих місцях. Ценностные ориентиры студенчества: особенности формирования в современных условиях: прогр. И материалы XVIII междунар. студен. науч. конф., 16 апр. 2011 г. / Нар. укр. акад. Харьков, 2011. С. 110-111.
52. Цой Л. Н. Практическая конфликтология. Книга первая. М.: Прогресс, 2001. 233 с.
53. Черняева Т. Н. Тренинг как средство формирования конфликтологической культуры менеджера: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08. Калининград, 2004. 150 с.
54. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: диагностика, анализ и разрешение конфликтов [пер. с нем. Людмила Конторова]. СПб: Изд-во Вернера Регена, 2007. 292 с.
55. Щербакова О.И. Формирование и развитие понятия «конфликтологическая культура личности» в теории и практике современной конфликтологии. // Проблемы современного образования. 2010. № 2. С.23-26.
56. Эриксон Э. Детство и общество. Изд. 2-е, перераб. и доп. / Пер. с англ. СПб.: Ленато, АСТ, Фонд «Университетская книга», 1996. 592 с.

57. Ярычев Н.У. Концепция развития конфликтологической культуры учителя в самообучающейся организации: автореф. дис. д-ра пед. наук. Челябинск, 2011. С. 14.
58. Ярослав Л. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя// ВІСНИК НТУУ “КПІ”. Філософія. Психологія. Педагогіка. 2010. №1. С.56-62.59. Bernard J. The Nature of Conflict. Paris, 1957. P.65.
59. Boulding K. Conflict and Defence. N. Y. 1988.XIV. P.133.
60. Coser L. Conflict: Social Aspects. International Encyclopedia of Social Sciences. Vol.3. 1968. P. 76.
61. Khasan B.I. Constructive psychology of conflict. Peter, 2003. 250 p.
62. Krisberg L. Sociology of Social Conflict. New Jersey: Prentice-Holl.1973. XIV. P. 17.
63. Mack R.W., Snyder R.C. The Analysis of Social Conflict. Toward an Overview and Synthesis // The Journal of Conflict Resolution. 1957. Vol.1. P.211-248.

ДОДАТОК А

Бланк відповідей до опитувальника ЕмІн Д. В. Люсіна

Вам пропонується заповнити анкету, що складається з 46 тверджень. Читайте уважно кожне твердження і ставте "1" в тій графі, яка найкраще відображає Вашу думку.

№ п / п	затвердження	Зовсім не згоден	Скоріше не згоден	швидше згоден	Повністю згоден
1.	Я помічаю, коли близька людина переживає, навіть якщо він (вона) намагається це приховати				
2.	Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з ним хороші стосунки				
3.	Мені легко здогадатися про почуття людини по виразу його обличчя				
4.	Я добре знаю, чим зайнятися, щоб поліпшити собі настрій				
5.	У мене зазвичай не виходить вплинути на емоційний стан свого співрозмовника				
6.	Коли я дратуюся, то не можу стриматися, і говорю все, що думаю				
7.	Я добре розумію, чому мені подобаються чи не подобаються ті чи інші люди				
8.	Я не відразу помічаю, коли починаю злитися				
9.	Я вмію поліпшити настрій оточуючих				
10.	Якщо я захоплююся розмовою, то кажу занадто голосно і активно жестикулюю				
11.	Я розумію душевний стан деяких людей без слів				
12.	В екстремальній ситуації я не можу зусиллям волі взяти себе в руки				
13.	Я легко розумію міміку і жести інших людей				

14.	Коли я злюся, я знаю, чому				
15.	Я знаю, як підбадьорити людини, що знаходиться у важкій ситуації				
16.	Оточуючі вважають мене занадто емоційною людиною				
17.	Я здатний заспокоїти близьких, коли вони знаходяться в напруженому стані				
18.	Мені буває важко описати, що я відчуваю по відношенню до інших				
19.	Якщо я ніяковію при спілкуванні з незнайомими людьми, то можу це приховати				
20.	Дивлячись на людину, я легко можу зрозуміти його емоційний стан				
21.	Я контролюю вираження почуттів на своєму обличчі				
22.	Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття				
23.	У критичних ситуаціях я вмію контролювати вираз своїх емоцій				
24.	Якщо треба, я можу розлютити людини				
25.	Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як підтримати цей стан				
26.	Як правило, я розумію, яку емоцію відчуваю				
27.	Якщо співрозмовник намагається приховати свої емоції, я відразу відчуваю це				
28.	Я знаю як заспокоїтися, якщо я розлютився				
29.	Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання його голосу				
30.	Я не вмію керувати емоціями інших людей				
31.	Мені важко відрізнити почуття провини від почуття сорому				

32.	Я вмію точно вгадувати, що відчувають мої знайомі				
33.	Мені важко справлятися з поганим настроєм				
34.	Якщо уважно стежити за виразом обличчя людини, то можна зрозуміти, які емоції він приховує				
35.	Я не знаходжу слів, щоб описати свої почуття друзям				
36.	Мені вдається підтримати людей, які діляться зі мною своїми переживаннями				
37.	Я вмію контролювати свої емоції				
38.	Якщо мій співрозмовник починає дратуватися, я часом помічаю це занадто пізно				
39.	За інтонацій мого голосу легко здогадатися про те, що я відчуваю				
40.	Якщо близька людина плаче, я гублюся				
41.	Мені буває весело або сумно без будь-якої причини				
42.	Мені важко передбачити зміну настрою в оточуючих мене людей				
43.	Я не вмію долати страх				
44.	Буває, що я хочу підтримати людину, а він цього не відчуває, не розуміє				
45.	У мене бувають почуття, які я не можу точно визначити				
46.	Я не розумію, чому деякі люди на мене ображаються				

ДОДАТОК Б

Анкета для виявлення теоретичних знань педагогів у галузі конфліктології та інтересу до вивчення даної теми (на основі анкети Є.Є. Єфімової)

Шановні колеги, дайте, будь ласка, відповіді на наступні питання. Дякую за ваші відповіді.

Питання	Відповідь
<p>1. Чи доводилося вам зустрічатися з конфліктом? Якщо так, то як часто?</p> <p>2. Що таке конфлікт?</p> <p>3. Які типи конфліктів вам відомі?</p> <p>4. З яким кольором ви асоціюєте конфлікт?</p> <p>5. Як ви вважаєте, чи можна керувати конфліктом?</p> <p>6. Назвіть основні етапи динаміки конфлікту.</p> <p>7. Що для вас конфліктна людина?</p> <p>8. Чи можуть конфлікти бути корисною ними?</p> <p>9. Дайте визначення поняттю «конструктивний конфлікт».</p> <p>10. Що таке конфліктоген?</p> <p>11. Які стратегії поведінки в конфлікті вам відомі?</p> <p>12. Розкрийте поняття «міжособистісний конфлікт».</p> <p>13. Опишіть ваш останній конфлікт, і як він розв'язався.</p> <p>14. Як ви розумієте поняття «прогнозування та профілактика конфлікту»?</p> <p>15. Що для вас конфліктологічна культура?</p> <p>16. Чи повинен педагог володіти конфліктологічною культурою?</p> <p>17. Чи вмієте ви керувати конфліктом? Якщо так, то якими способами?</p> <p>18. З ким найчастіше ви конфліктуєте?</p>	

19. Чи любите ви конфліктувати? 20 Які почуття переживаєте в конфлікті?	
--	--

ДОДАТОК В

**Бланк відповідей до методики «Тест емпатійного потенціалу викладачів»
(І. Юсупова)**

Номер твердження	Відповіді					
	1	2	3	4	5	6
	Не знаю	Ніколи, чи ні	Іноді	Часто	Майже завжди	Завжди чи так
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

32						
33						
34						
35						
36						

ДОДАТОК Г

Бланк відповідей до тесту Томаса

П.І.Б _____

ІНСТРУКЦІЯ

Подумайте про ситуаціях, в яких Ваші бажання відрізняються від бажань іншої людини. Як Ви зазвичай поведетеся в таких ситуаціях? Нижче наведені 30 пар висловлювань, що описують варіанти можливої поведінки в конфліктних ситуаціях. У кожній парі обведіть кружком варіант А чи В, більш характерний для Вашої поведінки. У багатьох випадках обидва із запропонованих варіантів можуть виявитися для Вас нетиповими. Якщо це так, обведіть той з них, яким би Ви скористалися з більшою ймовірністю.

Опитувальник

1. А. Іноді я надаю право вирішувати проблему іншим.
В. Я намагаюся підкреслити загальне в наших позиціях, а не обговорювати спірні моменти.
2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
В. Я намагаюся врахувати всі інтереси: свої і опонента.
3. А. Зазвичай я твердо стою на своєму.
В. Іноді я можу втішати інших і намагатися зберегти з ними відносини.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
В. Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів протилежної сторони.
5. А. При виробленні рішення шукаю допомоги з боку інших.
В. Я намагаюся зробити все можливе, щоб уникнути непотрібного загострення у відносинах.
6. А. Я намагаюся не створювати собі репутацію неприємного людини.
В. Я намагаюся нав'язати іншим свою позицію.
7. А. Я намагаюся відкласти вирішення питання, щоб мати час ретельно його обміркувати.
В. Я жертвую одними вигодами, щоб отримати взамін інші.
8. А. Зазвичай я твердо наполягаю на своєму.
В. Я намагаюся відразу ж відкрито обговорити всі інтереси і спірні питання.
9. А. Я відчуваю, що відмінності в позиціях не завжди варті того, щоб про них турбуватися.
В. Я докладаю деякі зусилля, щоб повернути справу на свій лад.
10. А. Я твердо наполягаю на своєму.
В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Я намагаюся відразу ж відкрито обговорити всі інтереси і спірні питання.
В. Іноді я можу втішати інших і намагатися зберегти з ними відносини.
12. А. Іноді я уникаю займати позицію, що веде до конфронтації.
В. Я готовий у дечому поступитися опонентові, якщо він теж мені поступиться.
13. А. Я пропоную варіант «ні вам, ні нам».
В. Я наполягаю на прийнятті моїх умов.
- 4
14. А. Я викладаю опонентові мої міркування і цікавлюся його ідеями.
В. Я намагаюся продемонструвати опонентові логічність і вигоду прийняття моїх умов.
15. А. Іноді я можу втішати інших і намагатися зберегти з ними відносини.

- В. Я намагаюся зробити все можливе, щоб уникнути непотрібного загострення у відносинах.
16. А. Я намагаюся щадити почуття інших.
- В. Я намагаюся переконати опонента в вигідності прийняття моїх умов.
17. А. Зазвичай я твердо наполягаю на своєму.
- В. Я намагаюся зробити все можливе, щоб уникнути непотрібного загострення у відносинах.
18. А. Я дозволяю опонентові дотримуватися своїх поглядів, якщо йому від цього краще
- В. Я згоден де в чому поступитися опонентові, якщо він теж де в чому мені поступиться.
19. А. Я намагаюся відразу ж, відкрито, обговорити всі інтереси і спірні питання.
- В. Я намагаюся відкласти прийняття рішення, щоб мати час ретельно його обміркувати.
20. А. Я намагаюся відразу ж обговорити суперечності.
- В. Я намагаюся знайти справедливе поєднання з вигод і поступок для кожного з нас.
21. А. При підготовці до переговорів я намагаюся враховувати інтереси опонента.
- В. Я більше схильний до безпосереднього і відкритого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, що знаходиться між позицією опонента і моєї.
- В. Я наполягаю на своїх інтересах.
23. А. Дуже часто я намагаюся задовольнити всі інтереси, свої і опонента.
- В. Іноді я надаю право вирішувати проблему іншим.
24. А. Я намагаюся піти назустріч опоненту, якщо його умови надто для нього багато значать.
- В. Я намагаюся схилити опонента до компромісу.
25. А. Я намагаюся продемонструвати опонентові логічність і вигоду прийняття моїх умов.
- В. При підготовці до переговорів я намагаюся враховувати інтереси опонента.
26. А. Я пропоную варіант «ні вам, ні нам».
- В. Я майже завжди намагаюся задовольнити всі побажання, як свої, так і опонента.
27. А. Іноді я уникаю займати позицію, що веде до конфронтації.
- В. Я дозволяю опонентові дотримуватися своїх поглядів, якщо йому від цього краще.
28. А. Зазвичай я твердо стою на своєму.
- В. При виробленні рішення я постійно шукаю допомоги з боку інших.
29. А. Я пропоную варіант «ні вам, ні нам».
- В. Я відчуваю, що відмінності в позиціях не завжди варті того, щоб про них турбуватися.
30. А. Я намагаюся щадити почуття інших.
- В. Я завжди намагаюся знайти рішення проблеми спільно з опонентом.

ДОДАТОК Д

Бланк відповідей до методики діагностики рівня розвитку рефлексивності Карпова А.В.

ППП _____

Інструкція: Вам належить дати відповіді на кілька тверджень опитувальника. У бланку відповідей навпроти номера питання проставте, будь ласка, цифру, відповідну варіанту Вашої відповіді:

Повністю не згоден	Не згоден	Скоріше не згоден	Не можу визначитися	Скоріше згоден	Згоден	Повністю згоден
1	2	3	4	5	6	7

Не хвилюйтесь підлягає над відповідями. Пам'ятайте, що правильних або неправильних відповідей в даному випадку бути не може.

Твердження	1	2	3	4	5	6	7
1. Прочитавши хорошу книгу, я завжди потім довго думаю про неї; хочеться її з ким-небудь обговорити.							
2. Коли мене раптом несподівано про щось запитують, я можу відповісти перше, що спало на думку.							
3. Перш ніж зняти трубку телефону, щоб подзвонити по справі, я зазвичай подумки планую майбутню розмову.							
4. Зробивши якийсь промах, я довго потім не можу відволіктися від думок про нього.							
5. Коли я розмірковую над чимось або розмовляю з іншою людиною, мені буває цікаво раптом згадати, що послужило початком ланцюжка думок.							
6. Приступаючи до важкого завдання, я намагаюся не думати про майбутні труднощі.							
7. Головне для мене - уявити кінцеву мету своєї діяльності, а деталі мають другорядне значення.							
8. Буває, що я не можу зрозуміти, чому будь-хто незадоволений мною.							
9. Я часто ставлю себе на місце іншої людини.							
10. Для мене важливо в деталях уявляти собі хід майбутньої роботи.							
11. Мені було б важко написати серйозне лист, якби я заздалегідь не склав план.							
12. Я вважаю за краще діяти, а не розмірковувати над причинами своїх невдач.							

