

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ Ельвіра ЛУЗІК

« ____ » _____ 2022 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ВИПУСНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Практична психологія»

**Тема: «Індивідуальні стратегії врегулювання міжособистісних
конфліктів у юнацькому віці»**

Виконавець: студентка ПП-226 М Машкіна Марія Олексіївна

Керівник: доктор психол. наук, професор Семиченко Валентина Анатоліївна

Нормоконтролер: _____ Тамара МИХЕСВА

КИЇВ 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра педагогіки та психології професійної освіти
Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність 053 «Психологія»
ОПП «Практична психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Ельвіра ЛУЗІК

«___» _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи

Машкіної Марії Олексіївни

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Індивідуальні стратегії врегулювання міжособистісних конфліктів у юнацькому віці», затверджена наказом ректора від від 29.09.2022 № 1746/ст.

2. Термін виконання роботи з 05.09.2022 до 30.11.2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до першого та другого розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 67 сторінка, з них обсяг основного тексту 50 сторінок, список використаних джерел нараховує 37 позиції.

4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ 1. Теоретичні засади дослідження проблеми міжособистісних конфліктів в юнацькому віці; Висновки до першого розділу; Розділ 2. Емпіричне дослідження індивідуальних стратегій вирішення міжособистісних конфліктів у юнацькому віці; Висновки до другого розділу; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: робота містить 12 таблиць, 12 схем.

6. Календарний план-графік.

№	Завдання	Термін виконання	Виконання
1	Опрацювання та реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження.	05.09.2022	04.09.2022
2	Формулювання мети, завдання дослідження. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником.	10.09.2022	08.09.2022
3	Написання та оформлення теоретичного розділу. Перше читання керівника.	25.09.2022	23.09.2022
4	Написання другого розділу. Подання керівникові на перевірку.	15.10.2022	14.10.2022
5	Оформлення роботи. Подання керівникові на перевірку.	29.10.2022	29.10.2022
6	Попередній захист дипломної Роботи.	07-09.11.2022	09.11.2022
7	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків	10.11.2022	09.11.2022
8	Подання остаточного варіанта на кафедру для перевірки на академічну доброчесність	15.11.2022	11.11.2022
9	Подання кваліфікаційної роботи на рецензування.	16.11.2022	
10	Захист роботи (доповідь та презентація роботи)	25.11.2022	

7. Дата видачі завдання: «05» вересня 2022 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Валентина СЕМИЧЕНКО

Завдання прийняв до виконання _____ Марія МАШКІНА

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Індивідуальні стратегії врегулювання міжособистісних конфліктів у юнацькому віці»:

Об'єкт дослідження – міжособистісні конфлікти в юнацькому віці.

Предмет – індивідуальні стратегії врегулювання міжособистісних конфліктів у юнацькому віці.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особливостей індивідуальних стратегій вирішення міжособистісних конфліктів в юнацькому віці, дослідженні звязків, а також у розробці рекомендацій щодо попередження й управління міжособистісними конфліктами.

У кваліфікаційній роботі розкрито тему міжособистісних конфліктів та індивідуальних стратегій врегулювання міжособистісних конфліктів.

Практичне значення роботи полягає в емпіричному дослідженні та розробці практичних рекомендацій.

КОНФЛІКТ, МІЖОСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ, ПРИЧИНИ, ЧИННИКИ, ВІДНОСИНИ, СТОСУНКИ, СТРАТЕГІЇ, ВЗАЄМОДІЯ, ЮНАЦЬКИЙ ВІК.

Зміст

Вступ.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ЮНАЦЬКОМУ ВІЦІ	7
1.1. Психологічний аналіз особливостей юнацького віку	8
1.2. Поняття міжособистісного конфлікту в психології	14
1.3. Міжособистісні конфлікти в юнацькому віці	21
1.4. Індивідуальні стратегії врегулювання міжособистісних конфліктів і конфліктологічна культура особистості	27
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ СТРАТЕГІЙ ВИРІШЕННЯ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ЮНАЦЬКОМУ ВІЦІ.	40
2.1. Організація і методи емпіричного дослідження	40
2.2. Результати емпіричного дослідження індивідуальних стратегій врегулювання міжособистісних конфліктів	43
2.3. Практичні рекомендації щодо конфліктологічної культури в юнацькому віці.....	54
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
ДОДАТКИ.....	62

Вступ

Актуальність теми дослідження. Конфлікт – це невід’ємна частина людського життя. у всіх сферах людського життя виникають конфлікти, причини їх виникнення з’являються на основі щоденних розбіжностей стилів життя, інтересів, бажань, потреб, поглядів, думок та ін. Через такі розбіжності виникають суперництво та протистояння що, у свою чергу, порушує особистий спокій, емоційну рівновагу і призводить до ще більшого загострення та протистояння протистояння.

Проблему міжособистісних конфліктів, їх шляхи вирішення, джерела досліджували у своїх роботах К. Хорні, З. Фрейд, К. Томас, Р. Снайдера, , Л. Понді, Т. Парсонс, Р. Мак, Л. Коузер, Р. Кілмен, Г. Зіммель, М. Дойч, Д. Бернард, С. Аша.

Окремими аспектами конфлікту та шляхів його вирішення досліджували такі вчені як Р. Ліпіт, Дж. Картрайт, М. Дейч, К. Левін., а соціальну взаємодію вивчали Р. Ф. Бейлз, У. Ф. Уайт.

Значний внесок у дослідженні проблеми внесли такі вчені як Т. М. Титаренко, І. В. Пономарьов, А. В. Петровський, Л. А. Петровська, В. М. Мясищев, Е. Мелібируд, О. Р. Лурія, О. М. Леонтєв, Л. Ланге, В. Зігерт, О. С. Калмикова, Є. А. Донченко, В. Є. Василюк та ін.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні індивідуальних стратегій вирішення конфліктів в юнацькому віці, і на такій основі були розроблені методичні рекомендації щодо управління та попередження міжособистісними конфліктами.

Мета обумовила постановку таких **завдань дослідження:**

1. Провести теоретичний аналіз проблеми психології юнацького віку, сутності міжособистісних конфліктів, їх прояву в юності, за допомогою літератури.

2. Визначити методичну базу дослідження.

3. Провести емпіричне дослідження психологічних чинників виникнення та індивідуальних стратегій вирішення міжособистісних конфліктів у юнацькому віці.

4. Узагальнити основні психологічні та соціальні чинники виникнення міжособистісних конфліктів в юнацькому віці;

5. Розробити практичні рекомендації щодо формування у юнаків конфліктологічної культури міжособистісних стосунків.

Об'єкт дослідження – міжособистісні конфлікти в юнацькому віці.

Предмет дослідження – індивідуальні стратегії врегулювання міжособистісних конфліктів у юнацькому віці.

Методична база дослідження:

Для вирішення завдань використовувався комплекс **методів дослідження**:

Теоретичні методи дослідження: аналіз наукових джерел, узагальнення та синтез;

Емпіричні методи дослідження: методи емпіричного дослідження та стандартизовані психологічні методики: для визначення міжособистісних стосунків - методика Т.Лірі; для діагностики поведінки особи в конфліктній ситуації – опитувальник Кеннета Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів»; для виявлення комунікативних та організаторських схильностей в юнацькому віці – методика «Комунікативні та організаторські схильності (КОС)»; опитувальник «Соціальні та психологічні чинники міжособистісних конфліктів».

Експериментально-дослідною базою виступили молоді люди які навчаються у ЗВО.

У дослідженні взяли участь 47 учасників юнацького віку, серед них 21 юнаків та 26 дівчини.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Відповідно до поставлених завдань робота складається зі вступу, основної частини, висновків, списку використаної літератури та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ В ЮНАЦЬКОМУ ВІЦІ

1.1. Психологічний аналіз особливостей юнацького віку

Кожен вік є важливим та особливим етапом для психічного розвитку і становлення особистості, який характеризується великою кількістю притаманних йому властивостей особистості та особливих характеристик. Кожен віковий етап відрізняється за характером мислення та видом, спрямованістю, провідною діяльністю, особливостями мови, тією чи іншою мірою самостійністю, розвитком емоційної сфери та іншими показниками.

Ознаками юнацького віку є суперечливість, парадоксальність і амбівалентність. Ці риси проявляються в зміні настроїв (наприклад: впевненість в собі – боягузтво і сором'язливість, зневіра - веселощі, прояви альтруїзму – егоїзм, замкнутість – товариськість, розумова байдужість – допитливість, консерватизм – радикалізм тощо). Головне ж завдання цього віку це формування ідентичності, самосвідомості, які можна розглядати в якості основних психологічних надбань юнацького віку.

Аналіз юнацького віку – це одна з найбільш дискусійних проблем вікової психології. Юність в психології розглядається як вік переходу до самостійності, період самовизначення, самосвідомості, моральної свідомості, формування світогляду, громадянської зрілості, ідейної зрілості, психічної зрілості. Дослідники виділяють ранню юність і пізню юність. Навчальна діяльність набуває нової спрямованості і нового змісту, вона орієнтована на власне майбутнє. [2, ст 84]

Ціннісно-смісловим орієнтаціям в юності притаманний швидкий та динамічний характер. Якщо якщо вони не створюються, якщо їх існування не підтримується людиною, якщо не реалізуються і не актуалізуються, то вони поступово втрачаються. Прийняття та освоєння цінностей - довгий та тривалий процес. Усвідомлення цінностей породжує ціннісні уявлення, а на основі

ціннісних уявлень створюються ціннісні орієнтації, які, у свою чергу, і являють собою усвідомлювану частину системи особистісних смислів.

У віковій психології юнацький вік характеризують як період, в якому відбувається такі зміни як становлення самосвідомості та формується соціальний статус особи, формується стійка система цінностей.

І. С. Кон підкреслює у своїх роботах, що в ході спроб розібратися не тільки в навколишньому світі і в самому собі, самовизначення, особами юнацького віку здійснюється пошук сенсу життя взагалі і свого життя зокрема. У результаті в них формуються не тільки переконання і погляди, але й світогляд - погляд на світ в цілому, система переконань, що виражають ставлення людини до світу і його головні ціннісні орієнтації. [3, ст. 92].

Свідомість дівчат та юнаків характеризується особливою чутливістю, здатністю переробляти і засвоювати величезний потік інформації. В юнацькому віці дозрівають когнітивні та особистісні передумови світогляду. І від того, як цей процес буде відбуватися, залежить те, наскільки світогляд буде глибоко та правильно, об'єктивно відображати світ, буде хибним або істиним, релігійним або науковим, ідеалістичним чи матеріалістичним, реакційним чи прогресивним, песимістичним або оптимістичним, наскільки особистість зможе визначити свою соціальну орієнтацію.

На думку багатьох іноземних та українських дослідників, ситуація соціальних перетворень потребує прояву розвинутої соціальної ідентичності, яка створює той внутрішній «стрижень», який служить відправною точкою процесу самовизначення, як особистісного, так і соціальної гнучкості, лабільності, що забезпечує постійну адаптацію людини до змін у соціальному світі.

М. С. Яницький у своїх роботах, зазначає, що новоутворення юнацького віку пов'язані з протікаючими у цей період психологічними та соціальними перетвореннями, які в свою чергу визначають динаміку процесу соціалізації. [14, ст. 32]

На думку В. Франкла, питання про сенс життя особливо важливі та найчастіші в юності. Вміння знайти своє місце в житті, чітко визначити свої цілі та бажання, знайти свою мету, важливий показник особистісної зрілості в юнацькому віці. [7, ст. 38]

Юнацькому віку притаманне різке посилення саморефлексії, тобто прагнення до самопізнання власної особистості, самокопання, до оцінки її можливостей і здібностей.

Юнацькому віку притаманна наступна ієрархія груп ціннісних орієнтацій:

1) цінності особистого життя (любов, здоров'я, вірні та добрі друзі, щасливе сімейне життя тощо);

2) індивідуальні цінності (життєрадісність, нетерпимість до недоліків, тверда воля, сміливість, високі домагання, краса, самостійність, матеріальне забезпечення, тощо);

3) етичні цінності (чуйність, вихованість, милосердя тощо);

4) цінності професійної спрямованості (відповідальність, самоконтроль, раціоналізм, освіченість, суспільне визнання, робота, впевненість в собі, ефективність у справах тощо);

5) цінності пізнання та розвитку (активне діяльне життя, розвиток, творчість тощо).

Їх спрямованість може бути: соціальною, психологічною, індивідуальною.

Обов'язковою умовою, основою третього етапу є діяльність, виражена в особистих внутрішніх відношеннях до об'єктивних умов свого життя.

Особливої уваги заслуговують дослідження Л. Кахле про адаптаційний потенціал ціннісної сфери особистості. Дослідниця вивчала цінності як когнітивні утворення, призначення яких полягає в оптимізації адаптації індивіда до соціального оточення, у забезпеченні такої переробки інформації із навколишнього світу, яка б не порушувала режим функціонування як окремого індивіда, так і соціального оточення в цілому. [16, ст. 27]

Юнацький вік – це значне, коло діяльностей. Молодь тяжіє до різних видів активності, що виявляється в широкому спектрі ціннісних орієнтацій. Зміст останніх засвідчує: якщо підліток – це «відкриття «Я», то юнак чи дівчина – «відкриття себе у світі». За цих умов постає завдання щодо впорядкування стосунків зі світом, становлення особистості та пошук свого місця у ньому.

Проблеми ціннісних орієнтацій юнацького віку торкається Н. Є. Бондар при дослідженні проблеми формування особистісної репрезентації життєвого шляху. Вона вважає, що юнацький вік є порою життєвого, соціально-рольового, професійного, особистісного, морального самовизначення та індивідуалізації (усвідомлення власної неповторності). [8, ст. 83]

Молоді люди зосереджують свою увагу переважно на життєвій перспективі. В усвідомленні ціннісних аспектів життєвого шляху спостерігається тенденція до диференційованого або недиференційованого відображення ціннісних орієнтацій.

У великій кількості юнаків або дівчат існує конфлікт у ціннісній сфері між професійними та позапрофесійними цінностями. Для більшості характерна мотивація, орієнтована на вирішення проблем власної спілкування, самореалізації, навчання та майбутньої професії.

Юність потребує від особистості знання власних можливостей та перспектив. Ця вимога задовольняється у процесі вироблення власного світогляду, смисложиттєвого та ціннісного вибору, формування життєвих планів та програм .

Серед домінуючих цінностей переважають «вічні» для цього віку: цікава робота, друзі, оточення, щасливе сімейне життя, кохання.

На думку В. Т. Лісовського, на престижність тієї чи іншої професії серед молоді впливає не тільки популярність її в суспільстві, але система цінностей, прийнята соціальними і професійними групами, сім'ями та самим індивідом. [5, ст. 37]

Життєва орієнтація формується в залежності від того, носієм яких цінностей є те чи інше коло занять для людини, і якого значення набувають дані цінності в її свідомості.

Юнацький вік співпадає із навчанням у вищих навчальних закладах. Саме на першому курсі формується ставлення молодшої людини до навчання, до майбутньої професійної діяльності, продовжується активний «пошук себе», формуються якості професійно сучасного спеціаліста.

Як компонент молодіжної свідомості, життєва орієнтація включає в себе всі характерні для ціннісних орієнтацій рівні:

- емоційний, що характеризується, соціальними почуттями;
- когнітивний, що виражає свідому спрямованість на форми життєдіяльності;
- поведінковий, що виражає готовність зайнятися діяльністю.

В юності проходять зміни в системі життєвих цінностей, відбувається відмова від ілюзій, ломка уявлень, переконання, оцінки з'являються нові погляди. У процесі здійснення життєвих планів молодь стикається з певними труднощами, і її ціннісні орієнтації формуються під суперечливим впливом різних факторів. Серед всієї багатообразності *факторів*, що впливають на ціннісні орієнтації молоді: діяльність політичних організацій, трудовий колектив, система освіти, засоби масової пропаганди, рівень політичних знань, професійна зацікавленість, ідеали, місце проживання, твори мистецтва і літератури, психологічні характеристики особистості, сімейний чинник. Також на формування ціннісних орієнтацій молоді відчутно починають впливати такі фактори, як вивчення суспільних наукових дисциплін, загальний розвиток, самоосвіта, телебачення, радіо, кіно.

До кінця юності складаються основні компоненти особистості - характер, загальні та спеціальні здібності, світогляд, самооцінка. Ці складові особистості є психологічними передумовами вступу в доросле та самостійне життя.

Відмінною особливістю віку стає різке посилення саморефлексії, тобто прагнення до самопізнання своєї особистості, до оцінки її можливостей і здібностей.

Характерною рисою юності є формування життєвих планів та цілей. Життєвий план виникає, з одного боку, в результаті узагальнених цілей, котрі ставить перед собою особистість, як наслідок побудови «піраміди» її мотивів, становлення усталеного ядра ціннісних орієнтацій, які підпорядковують собі поодинокі прагнення, що минають, з іншого боку – це результат конкретизації цілей і мотивів. [13, ст.72]

Життєві плани залежать від завдань, які визначаються об'єктивними умовами життя та ціннісними орієнтаціями юнака та умовно поділяються на:

- професійно-освітні (отримати цікаву улюблену роботу, підвищити свою кваліфікацію, отримати вищу освіту);
- суспільно-політичні (розширити свій політичний кругозір, брати участь в суспільному житті);
- романтико-пізнавальні (побувати в інших містах і країнах);
- особистісно-сімейні (знайти вірних друзів, створити сім'ю, виховати дітей справжніми людьми);
- матеріально-побутові (добитися гарного матеріального становища, створити хороші житлові умови).

Життєві плани молоді формуються на основі її уявлень про загальне уявлення про об'єкт вибору, із врахуванням значимості для неї професійного самовизначення, а також самої праці.

На думку В. Франкла, питання сенсу життя найбільш часте і особливо нагальне в юності, при цьому воно ніяк не є хворобливим симптомом. Уміння визначити свої цілі, знайти своє місце в житті - важливий показник особистісної зрілості в юнацькому віці. Однак даного рівня розвитку досягає невеликий відсоток юнаків.[21, ст. 74]

Ціннісно-сміслові орієнтації особистості виявляються, закріплюються і коригуються у професійній діяльності індивіда. Необхідно зазначити, що процес формування ціннісно-сміслових орієнтацій і професійна діяльність взаємно детерміновані. З одного боку, ставлення професійно-трудового середовища формується на основі системи особистісних смислів людини, обумовлених минулим негативним чи позитивним досвідом, усвідомлювана частина цієї системи існує у вигляді цінностей і ціннісних орієнтацій, з іншого боку, професійна діяльність впливає на систему ціннісних орієнтацій особистості.

Період 18-23 років І. С. Кон називає пізньою юністю або початком дорослості. Ціннісно-сміслові орієнтації, як стійкі властивості особистості, формулюються і розвиваються в процесі трудової діяльності. У цьому віці більшість людей включаються в процес трудової діяльності. Засловами Б.Г. Ананьєва, з початком самостійної суспільно-трудової діяльності будується суспільний статус людини. [21, ст. 93]

1.2. Поняття міжособистісного конфлікту в психології

Конфлікт — це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протиборством за наявності протилежних мотивів чи суджень [21, с. 24].

Конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів і суджень, які можна вважати необхідною умовою виникнення конфлікту.

Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки, сформулювати умови його виникнення.

Для конфлікту завжди характерно протиборство суб'єктів соціальної взаємодії, що виявляється через нанесення взаємного збитку (матеріального, фізичного, морального, психологічного і т. п.).

Конфлікт можна розглядати у статиці (як систему взаємозалежних структурних елементів) і в динаміці (як процес).

Достатніми та необхідними умовами виникнення конфлікту є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих суджень і мотивів, а також протиборства між ними [21, с. 25].

Сторонами конфлікту вважаються суб'єкти, які явно (неявно) підтримують конфліктерів або суб'єкти соціальної взаємодії, інтереси яких порушено безпосередньо.

Основними структурними елементами конфлікту є сторони конфлікту; предмет міжособистісного конфлікту; образ конфліктної ситуації; мотиви міжособистісного конфлікту; позиції сторін-конфліктерів.

Предмет конфлікту — об'єктивно уявна чи наявна проблема, що служить причиною протиборства між сторонами (першості співробітників, їхньої сумісності, проблема влади, взаємин).

Це саме та суперечність, яка є причиною виникання конфлікту [16, с. 35].

До поширених психологічних конфліктів належать міжособистісні конфлікти. Вони охоплюють практично усі сфери людського життя та людських взаємин. Навіть у міждержавних конфліктах відбуваються зіткнення між лідерами або представниками держав. Тому знання особливостей міжособистісних конфліктів, причин виникнення та способів управління ними є важливою складовою у професійній підготовці будь-якого фахівця. Міжособистісні конфлікти виникають через суперечності у взаєминах двох або більшої кількості людей. Конфлікт блокує взаємодію між ними й робить їх співпрацю неможливою чи малоефективною. Конфлікти між особами виникають там, де стикаються різні погляди, манери поведінки; їх може жити і бажання одержати щось, не підкріплене відповідними можливостями. Міжособистісний конфлікт може також виявлятися як зіткнення людей з різними характерами, темпераментами, поглядами й цінностями. В організації міжособистісний конфлікт – це найчастіше боротьба керівника за обмежені ресурси, капітал або робочу силу, час використання устаткування або схвалення проекту; це боротьба за владу, привілеї; це зіткнення різних поглядів у рішеннях проблем, щодо різних пріоритетів у роботі.

Міжособистісний конфлікт – це найбільш поширений тип конфлікту, де в ролі учасників виступають дві або більше особи, між якими відбувається зіткнення протилежно спрямованих мотивів, цінностей, інтересів чи думок. До таких конфліктів можна віднести конфлікти *особистість-особистість, особистість-група, група-група*. [14, с. 36]

Виокремимо *ознаки міжособистісного конфлікту*. До них належать:

- наявність як мінімум двох сторін міжособистісного конфлікту;
- наявність зони розбіжностей між конфліктуючими сторонами, різних мотивів, предмета спору;
- дії конфліктуючих сторін спрямовані проти один одного;
- конфлікт перебігає, як правило, у відкритій формі;
- протиборство людей відбувається безпосередньо, на основі зіткнення їх мотивів (суперники зіштовхуються віч-на-віч);
- сторони конфлікту по-різному бачать способи виходу із данного міжособистісного конфлікту;
- міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним полігоном перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі й інших індивідуально-психологічних особливостей;
- міжособистісні конфлікти відрізняються високою емоційністю та охопленням практично всіх сторін відносин між конфліктуючими сторонами;

Зупинимося на основних *факторах*, які можуть привести до міжособистісного конфлікту. [28, с. 21]

Ресурсно-матеріальні фактори (матеріальні нестатки в сім'ї, територіальні претензії т.д.).

Інформаційні фактори пов'язані з неприйнятністю інформації для однієї із сторін міжособистісного конфлікту. До них відносять:

- неповні, неточні або неправдиві факти;
- слухи, дезінформація;

- передчасна інформація, або та інформація яка подана із запізненням;
- ненадійність джерел інформації, свідків, експертів;
- небажана інформація, яка може образити цінності та почуття однієї зі сторін конфлікту;
- багатозначність спеціальних термінів, їх різне тлумачення.

Поведінкові фактори – це характеристики поведінки, які не приймаються однією стороною. Найбільш значимі з них – прагнення до переваги, прояв агресивності та егоїзму, невиконання обов'язків тощо.

Фактори відносин – це група факторів, в основі яких лежить незадоволеність конфлікуючих взаємовідносинами. До них відносять:

- несумісність цінностей, моделей поведінки, мети сторін конфлікту;
- відмінність за рівнем освіти, соціальним статусом;
- негативні спогади про останні конфлікти.

Ціннісні фактори – це принципи яких дотримуються у повсякденному житті сторони конфлікту. Звичайно виділяють такі підсистеми цінностей:

- особисті думки щодо власної поведінки;
- групові традиції, цінності, норми;
- способи та методи дії у міжособистісному конфлікті;
- релігійні, політичні, культурні цінності кожного з сторін конфлікту.

Структурні фактори – це об'єктивні обставини, які не можна змінити. До них відносяться:

- влада, система управління;
- соціальні норми;
- соціальні статуси;
- соціальні ролі.

Особистісні особливості людей – це темперамент, характер, інтереси, потреби, відмінність в очікуваннях, у відчуттях впевненості та безпеки, задоволеності потреби у повазі та любові т. ін. (відносини між чоловіком і дружиною, батьками і дитиною).

В якості причин конфлікту можуть бути *гендерні та вікові відмінності*.

Міжособистісний конфлікт може виникнути через помилки *завищення або заниження оцінки одним суб'єктом іншого* (завищена оцінка себе і партнера; завищена себе, занижена – партнера; занижена себе, завищена – партнера; занижена оцінка і себе, і партнера).

На міжособистісні відносини можуть впливати *соціальні ролі*, які виконує людина в тій чи іншій соціальній групі (різні очікування від командира у підлеглих, товаришів і вищих начальників).

Серед згаданих вище факторів особливу увагу необхідно звернути на фактори особистісних особливостей людей, що можуть призвести до конфлікту.

Міжособистісні конфлікти мають свої характерні особливості, які зводяться до наступного:

- У міжособистісних конфліктах протиставлення людей відбувається безпосередньо, тут і зараз, на основі зіткнення їх особистих мотивів.
- У міжособистісних конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і конкретних, об'єктивних і суб'єктивних.
- Міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним "полігоном" перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних якостей.
- Міжособистісні конфлікти відрізняються високою емоційністю і поширенням на практично всі сторони взаємин між конфліктуючими.
- Міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси не тільки конфліктуючих, але і тих, з ким вони безпосередньо зв'язані або службовими, або міжособистісними взаєминами. Динаміка міжособистісного конфлікту – це його розгортання під впливом часу. При цьому відбуваються зміни у таких напрямках: емоційному, діяльнісному, комунікативному.

Відрізняють наступні *фази міжособистісного конфлікту* (А.Т. Ішмуратов, 1996) [20, с. 42]:

- Латентна – зовні майже не виявляється, припиняється спілкування між партнерами, виникає повне або часткове ігнорування один одного.
- Демонстративна – партнери усвідомили міжособистісний конфлікт, його причини конфлікт і висувають вимоги один до одного.
- Агресивна – в учасників формуються образи ворога, виникають плани помсти.
- Батальна – демонстративно-агресивна реалізація планів помсти.

Для емоційної динаміки конфлікту характерними є наступні послідовні переходи:

- від здивування до спроб з'ясувати причини через які виник конфлікт й переконати опонента прийняти іншу сторону;
- від суперечок до розриву взаємин і припинення спілкування;
- від агресивних планів до оголошення "війни";
- ворожість, ескалація (посилення) конфлікту.

Міжособистісний конфлікт виконує як негативні, так і позитивні функції, наведені в таб. 1.1

Позитивні та негативні функції міжособистісних конфліктів

Конструктивні	<ul style="list-style-type: none"> • Пізнавальна (поява конфлікту як прояв суперечності) • Функція розвитку (конфлікт є джерелом вдосконалення процесу взаємодії та комунікації) • Інструментальна (конфлікт виступає як інструмент вирішення протиріч) • Функція перебудови (конфлікт знімає фактори, що підточують існуючі міжособистісні відносини, сприяє розвитку взаєморозуміння між учасниками)
Деструктивні	<ul style="list-style-type: none"> • Порухнення спільної діяльності • Погіршення відносин або їх розрив • Негативне самопочуття учасників міжособистісного конфлікту • Низька ефективність у подальших соціальних взаємодіях

Узагальнюючи все наведене вище, ми будемо визначати *міжособистісний конфлікт* як ситуацію протистояння двох або декількох учасників, яка сприймається та переживається ними (або щонайменше одним із них) як значуща психологічна проблема, що вимагає свого індивідуального вирішення і викликає активність сторін, спрямовану на подолання суперечності та вирішення ситуації в інтересах обох чи однієї із сторін. [17, ст. 27]

Важливою умовою профілактики виникнення й ескалації конфліктогенів, як стверджують Г. Ложкін і Н. Пов'якель, має бути **підвищення психологічної культури та психологічної освіти, які сприятимуть:**

- запобіганню застосування конфліктогенів спілкуванні;
- самовдосконаленню сфери спілкування, оволодінню культурою спілкування та поведінки;
- самовдосконаленню особистості й позбавленню егоцентризму, агресивності та схильності до маніпулювання, підвищенню самооцінки, поваги до себе та інших;

- підвищенню стресостійкості та формуванню толерантності до фрустрації, "імунітету" на ситуативні і "комунальні" конфліктогени спілкування;
- формування в особистості усвідомлення й рефлексії чужих (але значущих для себе) і своїх конфліктогенів. [2, ст 84]

1.3. Міжособистісні конфлікти в юнацькому віці

Юнацький вік характеризується найбільш сприятливими умовами для психологічного, біологічного і соціального розвитку. У цей період найвища швидкість пам'яті, реакції, пластичність у формуванні навичок. В особистості на цьому етапі домінантним є становлення характеру та інтелекту. Активно розвиваються морально-ціннісні й естетичні почуття. Швидко освоюються соціальні ролі дорослого: громадянські, професійні, економічні, сімейні. Формуються і закріплюються схильності, інтереси. Визначаються життєві цілі й прагнення. Досягається високий рівень розвитку фізичних та інтелектуальних сил, активно зростають творчі можливості, збагачується емоційно-чуттєвий зміст, розквітає зовнішня привабливість. Все це часто спричинює дещо ейфорійні, ілюзорні уявлення про невичерпність і безмежність такого стану й приводить до нераціонального, безцільного, безплідного витрачання фізичних і духовних сил. Дослідники вважають, що «різноманітні ознаки юнацтва як особливої соціально-психологічної, демографічної групи, якій властиві специфічні цінності, мова і норми поведінки, стиль, дозвілля, рішучість в реалізації задумів, є свідченням властивої тільки йому соціальної, психологічної ситуації розвитку. Утверджуючись у світогляді, самоусвідомлюючись і самовизначаючись, прагнучи індивідуальної неповторності, юнаки і дівчата виявляють значно вищий, ніж у підлітковому віці рівень навчальної діяльності, комунікативності, починають узгоджувати у своєму баченні майбутнього близьку і віддалену перспективи, нерідко переживаючи при цьому кризу ідентичності, особливий момент розвитку, коли однаково динамічно наростає вразливість і розвивається потенціал особистості, що стає основою конфліктності. Кризовим моментом юнацького віку, на думку

К. Юнга, є зіткнення молоді з вимогами реального життя, які не завжди відповідають її власним уявленням. Якщо у молодих людей є ілюзії, що контрастують з дійсністю, то відразу наступають і проблеми. Дещо інші акценти у розгляді кризових точок розвитку молодого людини робить Б. Лівехуд. [23] Оскільки юнак вже не тільки включає у свою свідомість доросле життя, але реально у ньому бере участь, для нього особливо гостро постають питання вибору свого унікального шляху. «Хто я? Чого я хочу? Що я можу?» – ось найважливіші питання, які вирішуються в цьому віці.

Отже, центральним новоутворенням юнацького віку є особистісне самовизначення, що постає як потреба юнаків і дівчат зайняти внутрішню позицію дорослої людини, усвідомити своє місце у суспільстві, зрозуміти себе і свої можливості. Становлення самосвідомості юнаків зумовлюється внутрішніми суперечностями особистості, які призводять до їх підвищеної конфліктності. Виділимо ці суперечності на основі роботи українського конфліктолога Н.О. Макарчука. Внутрішні суперечності як причина конфліктності особистості в юнацькому віці, наведені у таб. 1.2.

Таблиця 1.2

Внутрішні суперечності як причина конфліктності особистості

Потреби юнаків і дівчат	Обмеження потреби
Потреба у соціальному визнанні	Недостатній соціальний досвід та знання
Потреба у самостійності	Протекційне ставлення дорослих, зокрема батьків, викладачів
Потреба у само осмисленні, самоідентифікації	Недостатня або суперечлива інформація про себе, а також несформоване вміння інтегрувати, переосмислювати цю інформацію
Потреба у розумінні	Відчуття самотності, відчуженості
Потреба у професійному самовизначенні	Недостатні можливості і мотивація у реалізації вибору.

На конфліктність юнаків і дівчат значний вплив здійснює розвиток самосвідомості, який у період юнацтва активізують такі фактори: новий соціальний статус особистості (відносна самостійність, суспільні престиж і значущість майбутньої професійної діяльності); зміна виду діяльності (нею стає спеціальна навчально-практично професійна діяльність); нові форми діяльності, що передбачають більшу самостійність, свободу вибору; розширення соціального оточення, сфери контактів, а відповідно, і кола значущих інших; досягнення віку юридичної та громадянської зрілості, що передбачає відповідальність за свої вчинки перед суспільством.

Важливою ознакою самосвідомості особистостів юності є *самоповага* – узагальнене ставлення людини до себе, міра прийняття чи неприйняття себе як особистості, яка виявляється у задоволенні собою, почутті власної гідності, позитивному ставленні до себе, узгодженні свого Я-реального з Я-ідеальним. Саме вона стає часто точкою зіткнення юнаків, які мають настільки розвинену власну самоповагу, що, по-перше, ретельно слідкують за тим, щоб її не порушили, а, по-друге, ревниво оберігають від зазіхань з боку таких саме себелюбивих осіб.

Провідна роль у світогляді юнаків належить ідеалам, які нерідко набувають спонукальної сили, стають мотивами їхньої діяльності. У юнака змістова наповненість ідеалів зовсім інша, ніж у підлітка. Якщо ідеалом підлітка є конкретна людина, яка викликала у нього яскраві враження, то в юності людина починає свідомо формувати власні ідеали. У молодій людини він спирається на загальні принципи, які можуть бути реалізовані в різних ситуаціях і утворюють чітко усвідомлювану моральну позицію. Перехід до узагальненого ідеалу є важливим етапом у розвитку особистості. Але при цьому нерідко виникає явище, так званого юнацького максималізму, коли ідеали, що існують у її свідомості, переносяться на реальне життя. Молода людина вимагає від оточуючих дотримання тих стандартів, що існують в уяві, а їх відсутність або

невідповідність ставиться у вину, стає причиною непорозумінь, образ, а значить і конфліктів.

Однією зі значущих сфер активності особистості на етапі юності є *міжособистісне спілкування*. У цьому віці змінюється його зміст і загальна спрямованість, воно стає вибіркоким, інтимним, виконує функцію головного, соціального полігону самоствердження і самовираження юнаків і дівчат. Процесу спілкування юнаків і дівчат з ровесниками властиві такі тенденції:

а) *розширення сфери спілкування*. Виявляється воно у збільшенні часу, який юнаки витрачають на спілкування (три-чотири години в будні, сім-дев'ять годин у вихідні), в суттєвому розширенні його соціального простору (серед найближчих друзів – колишні однокласники, ниніюнаки різних коледжів та вищих навчальних закладів), географії, в очікуванні спілкування (в активному пошуку його, постійній готовності до комунікативних контактів);

б) *індивідуалізація (вибірковість) спілкування*. Свідченням індивідуалізації стосунків є чітке відмежування їх суті від оточення, високі вибірковість у дружбі та рівень вимог до спілкування в парі.

У розширенні сфери спілкування реалізується потреба переживати нові враження, набувати новий досвід, відчувати себе у новій ролі, а також потреба у його вибірковості, самовиявленні та розумінні з боку інших. Задоволення цих проблем пов'язане з глибокими особистісними переживаннями юнаків. Мотивами неформального спілкування у парії в групі є пошук найсприятливіших психологічних умов для комунікативної взаємодії, очікування співчуття і співпереживання, потреба у щирості та єдності у поглядах, самовираженні. Однак юнацька комунікативність часто буває егоцентричною, оскільки потреба у самовияві, розкритті своїх переживань домінує над інтересом до почуттів і переживань іншого, що зумовлює взаємну напруженість у стосунках, незадоволеність ними. Все це стає причиною міжособистісних конфліктів в юнацькому середовищі

Розглядаючи міжособистісні конфлікти, слід визнати, що вони відбуваються саме в процесі спілкування. Причини таких міжособистісних

зіткнень є достатньо багатоманітними. Дослідники розділяють їх на дві великих групи:

- 1) *соціально-психологічні;*
- 2) *особистісні, тобто власне психологічні.*

До *соціально-психологічних* відносяться: втрати іспотворення інформації в процесі міжособистісної комунікації, незбалансована рольова взаємодія двох людей, відмінності в способах оцінки діяльності і особистості іншої людини, напружені стосунки, прагнення до влади, психологічна несумісність. До других слід віднести причини, пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями учасників конфлікту: оцінка поведінки іншого з точки зору неприпустимо низького рівня його соціально-психологічної компетентності (коли, наприклад, людина не уявляє собі, що є багато виходів з конфліктної ситуації), недостатня психологічна стійкість, погано розвинена здібність до емпатії, завищений або занижений рівень домагань, холеричний тип темпераменту, надмірна вираженість окремих рис характеру, психологічну несумісність людей, між якими виник конфлікт. Деякі психологи пропонують іншу класифікацію причин конфліктів. Вони розрізняють об'єктивні і суб'єктивні фактори міжособистісних конфліктів. Як і в першому випадку, тут говориться про несумісні, або протилежні (такі, що взаємно виключають один одного) інтереси, потреби, цілі, цінності, установки, сприйняття, оцінки, думки, способи поведінки.

Об'єктивні чинники створюють потенційну можливість для виникнення конфлікту. Наприклад, вакантна посада старости студентської групи може стати причиною конфлікту між двома студентами, якщо обидва претендують на цю посаду. Умовно об'єктивними також можна вважати *суспільні* (безособистісні) відносини, що склалися на момент початку конфлікту, між потенційними учасниками конфлікту, наприклад, їх статусно-ролеві позиції. *Суб'єктивні* чинники в міжособистісному конфлікті складаються на основі індивідуальних (соціально-психологічних, фізіологічних, світоглядних і ін.) особливостей осіб. Ці чинники найбільшою мірою визначають динаміку розвитку і вирішення міжособистісного конфлікту і його результату. У

залежності від причин аналізують міжособистісні конфлікти відповідно до мотиваційної, когнітивної та діяльнісної сфер особистості. Мотиваційні конфлікти – це конфлікти інтересів, тобто ситуації, що зачіпають цілі, плани, прагнення, мотиви учасників, які виявляються несумісними або суперечать один одному. Когнітивні конфлікти – це ціннісні конфлікти, тобто ситуації, в яких розбіжності між учасниками пов'язані з суперечливими або несумісними уявленнями, які мають особливе значення. Система цінностей відображає те, що є для людини найбільш значимим, сенсороутворювальним в різних сферах її життя. У систему основних цінностей входять світоглядні, релігійні, моральні й інші значущі уявлення. Відмінності в цінностях не обов'язково ведуть до конфліктів. Але якщо ці відмінності впливають на взаємодію або люди починають зазіхати на цінності один одного, то це веде до зіткнень.

Рольові конфлікти – це конфлікти, пов'язані з діяльнісною сферою. Вони виникають через порушення норм і правил, які є невід'ємною частиною будь-якої взаємодії, її регуляторами, без яких вона виявляється неможливим. Норми можуть бути самі по собі зрозумілими (норми етикету) або бути результатом особливих домовленостей (правила внутрішнього розпорядку). Причини порушень можуть бути різного характеру. Мимовільні порушення пов'язані з необізнаністю, свідомі – з бажанням перегляду правил. При аналізі міжособистісного конфлікту корисно виділити причинні фактори, які дозволять більш повно визначити зону розбіжностей і намітити шляхи вирішення. Існує п'ять груп таких факторів, вони наведені у таб. 1.3.

Таблиця 1.3

Фактори причин міжособистісних конфліктів

Причини міжособистісних конфліктів				
Інформаційні фактори	Поведінкові фактори	Фактори відносин	Ціннісні фактори	Структурні фактори
Пов'язані з неприйнятністю інформації для однієї із сторін	Недоречність, грубість, егоїстичність,	Внесок сторін у відносини, баланс сил	• Особистісні емоції вірувань і поведінки (забобони,	Стабільні обставини, існуючі об'єктивно, незалежно від

міжособистісного конфлікту (неповна, несвоєчасна, передчасна, недостовірні інформація тощо).	непередбачувана-ність та інші характеристики поведінки, що не сприймаються однією із сторін	у відносинах; важливість відносин для кожної із сторін; сумісність сторін у плані цінностей, поведінки, особистих чи професійних цілей тощо.	уподобання, пріоритети). <ul style="list-style-type: none"> Групові (у тому числі професійні) традиції, цінності, потреби і норми; Релігійні, культурні, регіональні та політичні цінності тощо. 	нашого бажання, які важко або навіть неможливо змінити (закон, вік, фіксовані дати, підзвітність).
--	---	--	---	--

1.4. Індивідуальні стратегії врегулювання міжособистісних конфліктів і конфліктологічна культура особистості

Міжособистісні конфлікти виникають як між людьми, що вперше зустрілися, так і між тими, хто постійно спілкується. І в тому, і в іншому випадку важливу роль у взаєностосунках виконує особисте сприйняття партнера або опонента. Адекватному сприйняттю людини іншою людиною нерідко заважають стереотипи, що вже склалися. Наприклад, у людини склалося упереджене уявлення про іншу людину. У відповідь на це, у свою чергу, в неї теж може сформуватися негативний образ. У спілкуванні цих осіб взаємодітимуть не реальні люди, а стереотипи – спрощені образи певних соціальних типів. Стереотипи складаються в умовах дефіциту інформації. Перешкодою на шляху до знаходження згоди між індивідами може стати негативна установка, що формується під впливом чуток, чужих думок.

У конфліктних ситуаціях стереотипи і негативні установки заглиблюють розкол між опонентами і ускладнюють врегулювання і вирішення міжособистісного конфлікту. Нерідко причиною такого конфлікту стає непорозуміння (неправильне розуміння однієї людини іншою). Це відбувається через різні уявлення про предмет, факт, явище і т.д. Уявлення в людей бувають різні, деколи діаметрально протилежні, і цей факт треба приймати як цілком природне явище.

У міжособистісній взаємодії важливу роль виконують індивідуальні якості опонентів, їх особистасамеоцінка, саморефлексія, індивідуальний поріг толерантності, агресивність (пасивність), тип поведінки і ін. Існують поняття міжособистісної сумісності і міжособистісної несумісності. Сумісність припускає взаємне прийняття партнерів по спілкуванню і спільній діяльності. Несумісність – взаємне неприйняття (антипатія) партнерів, засноване на неспівпаданні соціальних установок, інтересів, характерів, темпераментів та ін. Міжособистісна несумісність може стати причиною емоційного конфлікту, який є найскладнішою і важко дозволяється формою міжособистісного протистояння.

У розвитку міжособистісного конфлікту необхідно враховувати також вплив соціально-психологічного середовища. Індивіди стикаються в міжособистісних конфліктах, захищаючи не тільки свої особисті інтереси. Вони можуть також представляти інтереси окремих груп, інститутів, організацій, трудових колективів і суспільство в цілому. У таких конфліктах напруження боротьби і можливості знаходження компромісів багато в чому визначаються конфліктними установками тих соціальних груп, представниками яких є опоненти.

Всі міжособистісні конфлікти, що виникають через зіткнення цілей та інтересів, можна умовно розділити на три основні види.

Перший – припускає принципове зіткнення, в якому реалізація цілей і інтересів одного опонента може бути досягнута тільки за рахунок утиску інтересів іншого.

Другий – зачіпає лише форму відносин між людьми, але при цьому не утискає їх духовних, моральних і матеріальних потреб і інтересів.

Третій – представляє уявні суперечності, які можуть бути спровоковані або помилковою (спотвореною) інформацією, або невірною інтерпретацією подій і фактів.

Специфічними особливостями міжособистісних конфліктів є наступні:

1. Протиборство людей здійснюється за принципом "тут і зараз", безпосередньо, обличчям до обличчя, на основі особистісних мотивів;

2. У міжособистісних конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і особистісних, об'єктивних і суб'єктивних і т. ін.;

3. У таких конфліктах суб'єкти взаємодії перевіряють свій характер, волю, здібності, інтелект і інші індивідуально психічні особливості;

4. Конфлікти відрізняються високою емоційністю і охопленням практично всіх сторін відносин між конфліктуючими суб'єктами;

5. Зачіпаються інтереси не тільки конфліктуючих, але і тих, хто безпосередньо пов'язаний з цими суб'єктами міжособистісними відносинами.

Єдина природа конфліктів різного рівня припускає наявність загальних атрибутивних ознак явища, що дають можливість дати його якісну специфіку.

Аналіз наявних визначень, описів при всій відмінності підходів дозволяє виділити як інваріантні наступні ознаки конфлікту:

1. Наявність суперечності (часто указується на несумісність) в цілях, інтересах, мотивах тощо.

2. Репрезентація даної суперечності в свідомості або усвідомлення наявності суперечності, несумісність цілей, інтересів.

3. Активність (у вигляді відповідних дій, "боротьби"), направлена на подолання цієї суперечності. Наприклад, суперечності пошуку, коли стикається новаторство з консерватизмом; суперечності групових інтересів, коли відстоюються тільки групові інтереси при ігноруванні загальних інтересів.

4. Суперечності, пов'язані з особистими, егоїстичними спонуками, коли користь, кар'єризм пригнічують всі інші мотиви; суперечності очікувань, що не відбудуться; суперечності політичні (антисоціальні вчинки).

Суперечності приводять до конфліктів тільки тоді, коли вони зачіпають соціальний статус особи, матеріальні або духовні цінності людей, їх престиж, моральну, етичну гідність особистості. Такі суперечності не тільки викликають негативну оцінку, але і супроводжуються різними емоційними афектами, такими як образа, гнів, презирство, обурення, страх. Емоції нерідко штовхають людину на боротьбу, і в цьому випадку замість суперечності виникає протиборство.

Таким чином, міжособистісний конфлікт – це усвідомлювана суперечність, яка характеризується протиборством конфлікуючих сторін. Конфлікти виникають на ґрунті протилежності інтересів, соціальних установок і спрямованості особистості, залучених в конфлікт людей. При дослідженні конфліктів у міжособистісному спілкуванні молоді важливо виявити не тільки об'єктивні чинники виникнення конфлікту, котрі, як правило, можна відносно легко розпізнати шляхом спостереження або анкетування, а й суб'єктивні – дослідження яких можливо тільки за допомогою особистісних опитувальників, проєктивних методики.

У конфліктологічній літературі широко використовується з цього приводу "концепція Томаса Кілмена", в якій подано п'ять основних стратегій людської поведінки в конфліктній ситуації, а саме: уникнення, суперництво, пристосування, компроміс, співробітництво.

Уникнення. Коли людина ігнорує конфліктну ситуацію, удає, що її не існує, не вживає ніяких заходів - така стратегія правомірна. Але буває й так, що невтручання може призвести до ескалації конфлікту, оскільки проблема не вирішується, а інтереси учасників конфлікту залишаються незадоволеними. Внаслідок невтручання проблема, яку можна було вирішити, залишається і перетворюється на таку, яку вже неможливо розв'язати.

Суперництво дає змогу домогтися необхідного результату, стимулює розвиток, сприяє прогресу. Сторона конфлікту, що застосовує стиль суперництва, покладається на силу для забезпечення своєї переваги, намагається нав'язати іншим свій варіант вирішення спірних питань. Власна перемога бачиться як поразка суперника. На переговорах використовуються слабкі місця в його аргументації.

Пристосування. Вчинки можуть демонструвати добру волю й служити позитивною поведінковою моделлю для опонентів. Нерідко вчинки стають переломним моментом у напруженій ситуації, що змінює її проходження на позитивне. Така стратегія дає змогу зберегти ресурси для сприятливіших моментів.

Компроміс. Пошуки балансу, взаємних поступок, угамування суперечностей і підкреслення спільності інтересів. Іноді компроміс допомагає прийняти певне рішення.

Співробітництво. Орієнтація на найповніше задоволення інтересів усіх учасників конфліктної ситуації. У процесі співробітництва суперечності відверто обговорюються, спільно з іншою стороною наполегливо шукаються шляхи та засоби погодження спірних питань. Виявляються приховані інтереси, відшуковуються резерви та ресурси для їхнього задоволення.

Міжособистісні методи (стилі) поведінки в конфлікті за К. Томасом і Р. Кілменом

Коли виникає конфліктна ситуація або ж коли конфлікт щойно починає розгортатися, його учасники повинні вибрати форму, стиль своєї подальшої поведінки з тим, аби це найменшою мірою позначилося на їхніх інтересах. Йдеться про між-групові та міжособистісні конфлікти, в яких беруть участь мінімум дві сторони і кожна з них вибирає форму своєї поведінки для збереження своїх інтересів.

Наприклад:

- активну боротьбу за свої інтереси, ліквідацію або знищення супротивника;
- вихід із конфліктної взаємодії;
- вироблення взаємоприйняттого компромісу;
- використання наслідків конфлікту у власних інтересах.

Американці К. Томас і Р. Кілмен виокремлюють п'ять стилів поведінки в конфлікті: ухилення, протиборство, поступливість, співробітництво, компроміс.

Ухилення. Така поведінка можлива:

- коли розв'язання конфлікту для індивіда не дуже важливе;
- коли ситуація досить складна й розв'язання конфлікту потребує чимало зусиль від його учасників;
- коли в індивіда не вистачає влади для розв'язання конфліктів на свою користь;
- коли наслідок (вирішення чи невирішення) конфлікту не особливо важливий.

Доцільність застосування зазначеного стилю управлінцем, керівником:

- коли управлінець, керівник відчуває напруження у взаєминах в колективі і виникає потреба знизити його;
- коли у керівника, управлінця багато турбот і він не хоче бути втягненим у конфліктну ситуацію, нести додаткові затрати часу та сил;
- коли керівництву необхідно виграти час (заручитися підтримкою, отримати додаткову інформацію);
- коли керівництво вважає, що негайне обговорення проблеми може призвести до загострення ситуації.

Така форма поведінки (керівник перебуває в тіні, відходить від розв'язання конфлікту) дасть змогу вийти з конфліктної ситуації, але не вирішить конфлікту.

Протиборство (конкуренція) характеризується активною боротьбою індивіда за свої інтереси, відсутністю співробітництва при пошуках рішення, націленістю тільки на свої інтереси за рахунок іншої сторони. Індивід застосовує всі доступні для нього засоби для досягнення мети: владу, примус, різні засоби

тиску на опонентів, залежність учасників від нього. Ситуація сприймається надто важливою - як питання перемоги або поразки. Стосовно опонента ведеться жорстка тактика.

Умови застосування цього стилю:

- сприйняття ситуації як дуже важливої;
- наявність великого обсягу влади чи інших можливостей добитися свого;
- обмеженість часу на вирішення ситуації й неможливість тривалого пошуку взаємовигідного рішення;
- необхідність зберегти "своє обличчя" і діяти жорстко.

При цьому стилі конфлікт не вирішується, але точка зору супротивнику нав'язана. Особливість зазначеного стилю - паралізувати супротивника, довести його до звільнення.

Поступливість (пристосування). Дії індивіда спрямовані на збереження й відновлення сприятливих відносин з опонентом завдяки згладжуванню стосунків за рахунок власних інтересів.

Такий підхід можливий:

- коли внесок індивіда не дуже великий, а можливість програти очевидна;
- коли причина розбіжності суттєвіша для керівника, ніж для індивіда;
- коли збереження добрих стосунків з опонентом є важливішим за вирішення конфлікту на свою користь;
- коли в індивіда мало шансів на перемогу, бо мало влади.

Таку поведінку в конфлікті керівник використовує, якщо він зацікавлений у збереженні добрих стосунків з підлеглими.

Співробітництво означає, що індивід бере активну участь у пошуках рішень, які задовольняють усіх учасників. При цьому спостерігається прозорість думок. Така форма потребує тривалішої роботи з учасниками, всебічного

обговорення розходжень і вироблення спільного рішення з урахуванням інтересів усіх зацікавлених осіб.

При компромісі дії учасників спрямовані на пошук рішень за рахунок взаємних поступок, на вироблення проміжного рішення, що задовольняє обидві сторони, при якому ніхто особливо не виграє і не втрачає. Такий стиль придатний для опонентів, які володіють однаковою владою, мають взаємовиключні інтереси, не мають багато часу на пошук кращого рішення, їх задовольняє тимчасове проміжне рішення.

Враховуючи, що розв'язання конфлікту передбачає ліквідацію причин, то тільки стиль співробітництва реалізує таке завдання повністю. При ухиленні та поступливості розв'язання конфліктів відкладається, а сам конфлікт переходить у приховану форму.

Компроміс може дати лише часткове вирішення конфліктної взаємодії, бо залишається достатньо велика зона взаємних поступок, а причини повністю не ліквідовуються.

Реальна поведінка особистості в конфлікті не зводиться тільки до одного із зазначених стилів, а містить тією чи іншою мірою елементи усіх стилів поведінки. Для вивчення стилів поведінки можна користуватися тестом Томаса.

Сітка Томаса Кілмена

Ця сітка допоможе вам визначити власний стиль чи стиль будь-якої іншої людини. Якщо ваша реакція є пасивною, то ви прагнутимете вийти з конфлікту; якщо вона є активною, то ви почнете вирішувати його. Такі оцінки ви можете зробити для себе і для інших, що беруть участь у конфлікті, сторін.

Якщо ви віддасте перевагу спільним діям, то пробуватимете розв'язати конфлікт спільно з іншою людиною чи групою людей, що беруть у ньому участь. Якщо ж ви віддасте перевагу індивідуальним діям, то ви шукатимете свій шлях вирішення проблеми або шлях ухилення від цього. Ступінь співробітництва у поведінці також легко може оцінюватися для вас і для інших людей.

Коли ви складете разом ці частини сітки, то отримаєте матрицю з п'яти стилів зі стилем компромісу посередині. Він рівною мірою включає спільні та

індивідуальні дії, а також пасивну і активну поведінку. Якщо ви уважніше розглянете ці різні стилі, то впізнаєте той, до якого ви звичайно вдастесь у конфліктних ситуаціях; ви можете також визначити і ті стилі, якими звичайно користуються пов'язані з вами люди. Однак, за певних умов, ви можете віддати перевагу іншому стилю. Кожна людина може якоюсь мірою використовувати всі ці стилі, але, звичайно, має пріоритетні. Крім того, деякі стилі можуть бути найефективнішими для розв'язання конфліктів певного типу.

Стиль конкуренції. Ось приклади тих випадків, коли треба використовувати цей стиль:

- результат є дуже важливим для вас, і ви робите велику ставку на своє рішення проблеми, яка виникла;
- ви маєте достатній авторитет для прийняття рішення і уявляється ймовірним, що запропоноване вами рішення - найкраще;
- рішення необхідно прийняти швидко, і ви маєте достатньо влади для цього;
- ви відчуваєте, що у вас немає іншого вибору і що вам нічого втрачати;
- ви перебуваєте у критичній ситуації, яка вимагає миттєвого реагування;
- ви не можете дати зрозуміти групі людей, що перебуваєте у безвиході, тимчасом як хтось має повести їх за собою;
- ви повинні прийняти нестандартне рішення, але тепер вам необхідно діяти і у вас достатньо повноважень для такого кроку.

Стиль ухилення. Нижче наведені найтипівіші ситуації, в яких рекомендовано застосовувати стиль ухилення:

- напруженість є занадто великою, і ви відчуваєте необхідність послаблення напруги;
- результат не дуже важливий для вас або ви вважаєте, що рішення таке тривіальне, що не варто витратити на нього сили;
- у вас важкий день, а вирішення цієї проблеми може завдати додаткових неприємностей;
- ви знаєте, що не можете чи навіть не хочете вирішити конфлікт на свою користь;

- ви хочете виграти час, можливо, для того, щоб отримати додаткову інформацію або щоб заручитися чимось підтримкою;
- ситуація дуже складна, і ви відчуваєте, що розв'язання конфлікту вимагає занадто багато від вас;
- у вас обмаль влади для розв'язання проблеми або для її розв'язання бажаним для вас способом;
- ви відчуваєте, що у інших більше шансів вирішити цю проблему;
- пробувати вирішити проблему терміново небезпечно, оскільки розкриття і відкрите обговорення конфлікту може тільки погіршити ситуацію.

Стиль пристосування. Ось найхарактерніші ситуації, в яких рекомендується стиль пристосування:

- вас не дуже хвилює те, що трапилося;
- ви хочете зберегти мир і добрі стосунки з іншими людьми;
- ви відчуваєте, що важливіше зберегти з ким-небудь хороші взаємовідносини, ніж відстоювати свої інтереси;
- ви розумієте, що висновок набагато важливіший для іншої людини, ніж для вас;
- ви розумієте, що правда не на вашому боці;
- у вас обмаль влади або мало шансів перемогти;
- ви вважаєте, що інша людина може дістати з цієї ситуації корисний урок, якщо ви поступитесь її бажанням, навіть не погоджуючись з тим, що вона чинить, або вважаючи, що вона помиляється.

Стиль співробітництва. Такий підхід рекомендується використовувати в описаних нижче ситуаціях;

- вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче повністю від цього усунутися;
- у вас тісні, тривалі і взаємозалежні відносини з іншою стороною;
- у вас є час попрацювати над проблемою, що виникла (це хороший підхід до вирішення конфліктів на основі перспективних планів);

- ви й інша людина поінформовані про проблему і бажання обох сторін відомі;
- ви і ваш опонент хочете винести на обговорення деякі ідеї і попрацювати над виробленням рішення;
- ви обидва спроможні викласти суть своїх інтересів і вислухати один одного;
- обидві втягнуті у конфлікт сторони наділені рівною владою або не помічають різниці у становищі, аби на рівних шукати вирішення проблеми.

Стиль компромісу. Нижче перераховані типові випадки, в яких стиль компромісу є найефективнішим:

- обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси;
- ви хочете вирішити все швидко, тому що у вас немає часу чи тому, що це економічніший і ефективніший шлях;
- вас може влаштувати тимчасове рішення;
- ви можете скористатися короткочасною вигодою;
- інші підходи вирішення проблеми виявилися неефективними;
- задоволення вашого бажання має для вас не дуже велике значення, і ви можете дещо змінити визначену напочатку ціль;
- компроміс дасть змогу вам зберегти взаємовідносини, і ви віддаєте перевагу тому, щоб отримати хоч що-небудь, ніж усе втратити

Висновки до першого розділу

- В юнацькому віці дозрівають особистісні і когнітивні передумови світогляду. І від того, як цей процес буде відбуватися, залежить те, наскільки світогляд буде правильно і глибоко відображати об'єктивний світ, буде істинним або хибним, науковим чи релігійним, матеріалістичним чи ідеалістичним, прогресивним або реакційним, оптимістичним чи песимістичним, наскільки особистість зможе визначити свою соціальну орієнтацію. Свідомість юнаків і дівчат характеризується особливою чутливістю, здатністю переробляти і засвоювати величезний потік інформації. Відмінною особливістю юнацького віку стає різке посилення саморефлексії, тобто прагнення до самопізнання власної особистості, до оцінки її можливостей і здібностей, кінцевого формування самооцінки, вибору свого шляху в житті.
- У зарубіжній психології проблема конфліктів знайшло своє відображення в роботах представників різних наукових підходів: психоаналітичного (З. Фрейд, К. Юнг та А. Адлер); соціотропного (У. МакДугалл); етологічного (К. Лоренц); теорії групової динаміки (К. Левін, Д. Креч); фрустраційно-агресивного (Д. Доллард, Н. Міллер); поведінкового (А. Басс); соціометричного (Дж. Морено); когнітивного (Ф. Хайдер, Т. Ньюком). Найбільший внесок у дослідження саме міжособистісних конфліктів вніс, на нашу думку, М. Дойч. У його теорії конфлікт описується як наслідок об'єктивного зіткнення інтересів. Він виділяє два типи взаємодії у міжособистісному конфлікті: конкуренція і кооперація.

Дослідження конфлікту з погляду діяльнісного підходу (Т. Полозова) уможливило формулювання понятійно-концептуальних схем міжособистісних конфліктів. Велику увагу приділено ролі суб'єктивного чинника виникнення конфлікту, виділено поняття конфліктної ситуації. У межах діяльнісного підходу сформувалося чітке уявлення про суперечності предметно-ділового характеру, зумовлені особливостями спільної групової діяльності, як об'єктивної детермінанти міжособистісних конфліктів.

- Аналізуючи концепції, що пояснюють конфліктність, можна зауважити, що в психологічній науці існує значна кількість теорій, які обґрунтовують конфліктну поведінку суто з психологічних позицій. Вчені, що були засновниками таких концепцій, не відкидали роль соціального середовища, в якому відбуваються всі процеси міжособистісної взаємодії. Якщо конфлікти виникають під дією соціальних чинників, отже їх можна певним чином контролювати, змінювати або попереджувати. На відміну від соціальних факторів, психологічні стримати неможливо, вони існують разом з людиною, залежать від її особистісної сфери, свідомості навіть підсвідомості.

Причини міжособистісних конфліктів поділяються на дві великих групи:

1) соціально-психологічні: втрати і спотворення інформації в процесі міжособистісної комунікації, незбалансована ролева взаємодія двох людей, відмінності в способах оцінки діяльності особистості іншої людини, напружені відносини, прагнення до влади;

2) особистісні, тобто власне психологічні: оцінка поведінки іншого з точки зору неприпустимо низького рівня його соціально-психологічної компетентності (коли, наприклад, людина не уявляє собі, що є багато виходів з конфліктної ситуації), недостатня психологічна стійкість, погано розвинена здібність до емпатії, завищений або занижений рівень домагань, тип темпераменту, надмірна вираженість окремих рис характеру, психологічну несумісність людей, між якими виник конфлікт.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ СТРАТЕГІЙ ВИРШЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ЮНАЦЬКОМУ ВІЦІ

2.1. Організація і методи емпіричного дослідження

Для досягнення поставленої мети в процесі виконання кваліфікаційної роботи було проведено емпіричне дослідження, що складалось з кількох етапів.

Перший етап полягав у здійсненні відбору психодіагностичного інструментарію та у проведенні психодіагностичного дослідження. Другий етап передбачав кількісну й якісну обробку та інтерпретацію отриманих результатів за психодіагностичними методиками, тлумачення емпіричних даних. На третьому етапі нами було застосовано методи математичної статистики: кореляційний аналіз. Після обробки та інтерпретації отриманих результатів формувались загальні висновки.

Опис вибірки дослідження. Для досягнення цілей нашого дослідження було залучено 47 особи віком 19-26 років. Серед них спостерігався такий розподіл за статтю: 21 юнаків і 26 дівчини.

Завдання емпіричного дослідження:

1. За допомогою методики Т.Лірі діагностувати міжособистісні стосунки юнацької молоді.
 - За методикою опитувальника Томаса дослідити, до якої стратегії управління конфліктом вдаються юнаки та дівчата.
 - За методикою «Комунікативних та організаторських схильностей» (КОС) виявити комунікативні та організаторські схильності в юнацькому віці.
 - Використовуючи авторський опитувальник, визначити соціальні та психологічні чинники, що зумовлюють міжособистісні конфлікти в юнацькому віці.

Опис психодіагностичних методик

Розглянемо детальніше психодіагностичні методики, що застосовувалися в процесі реалізації завдань емпіричного дослідження.

- *Методика діагностики міжособистісних стосунків Т. Лірі.*

Ця методика розроблена Т. Лірі в 1954 році і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе та ідеальне «Я», а також для вивчення взаємин у малих групах. З її допомогою виявляється переважаючий тип ставлення до людей. Автор виділяє два фактори: «домінування- підпорядкування» і «дружелюбність-агресивність (ворожість)». Саме вони визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття.

Для встановлення зв'язків між показниками міжособистісних стосунків нами було застосовано методи математичної статистики: непараметричний критерій Колмогорова-Смірнова для встановлення типу розподілу даних і критерій Пірсона для знаходження кореляційних зв'язків між змінними.

2. *Діагностика поведінки особи в конфліктній ситуації – опитувальник Кеннета Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів».*

Для опису типів поведінки людей в конфліктах (точніше, в конфлікті інтересів) К. Томас пропонує застосовувану двомірну модель регулювання конфліктів, основними в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в ситуацію, і напористість, для якої характерний акцент на власних інтересах. Виділяється п'ять способів регулювання конфліктів, позначених у відповідності з двома основними вимірами (кооперація і напористість):

- Змагання (конкуренція) - прагнення досягти своїх інтересів в збиток іншому.
- Пристосування - принесення в жертву власних інтересів заради іншого.
- Компроміс - угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, знімає виниклу суперечність.
- Уникнення - відсутність прагнення до кооперації і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

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

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

Інтерпретація отриманих показників за методикою Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів».

Ключ до опитувальника

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ПОКЛИК.
3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24, 26А, 29А.
4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25, 27В, 30А.

Обробка результатів

У ключі кожна відповідь А дає уявлення про кількісне вираження: суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування. Якщо відповідь співпадає з вказаною у ключі, йому присвоюється значення 1, якщо не збігається, то присвоюється значення 0. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		

8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

3. Виявлення комунікативних та організаторських схильностей в юнацькому віці – методика «Комунікативні та організаторські схильності (КОС)»

Для оцінювання рівня розвитку комунікативних і організаторських здібностей користуються методикою “КОС” (Б. Федоришин). Вона допомагає виявити вміння чітко і швидко налагоджувати ділові і товариські контакти, бажання розширити їх, впливати на людей, проявляти ініціативу. Діагностика комунікативних і організаторських здібностей допоможе особистості самостійно оцінити наявний рівень розвитку цих здібностей та, за потреби, продумати шлях їхнього подальшого розвитку.

2.2. Результати емпіричного дослідження індивідуальних стратегій врегулювання міжособистісних конфліктів

У процесі проведення емпіричного дослідження з використанням методик і опитувальника отримані результати, які пропонуємо нижче. Групові результати респондентів за методикою «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі зазначені в таблиці 2.1

Кількісні показники щодо діагностики міжособистісних стосунків

Шкали	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%
Авторитарний	17	36.17%	14	29.79%	16	34.04%
Підозрілий	13	27.66%	8	17.02%	26	55.32%
Агресивний	12	25.53%	16	34.04%	19	40.43%
Егоїстичний	11	23.40%	23	48.94%	13	27.66%
Керований	19	40.43%	15	31.91%	13	27.66%
Залежний	10	21.28%	17	36.17%	20	42.55%
Дружелюбний	21	44.68%	14	29.79%	12	25.53%

Альтруїстичний	7	14.89%	11	23.40%	29	61.70%
-----------------------	---	--------	----	--------	----	--------

Дані таблиці свідчать про те, що у групі юнаків домінують авторитарний та керовані стилі міжособистісних стосунків та низький рівень егоїстичного і дружлюбного стилю міжособистісних стосунків.

Результати дослідження респондентів за методикою Кеннета Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів» подано на рисунку 2.1

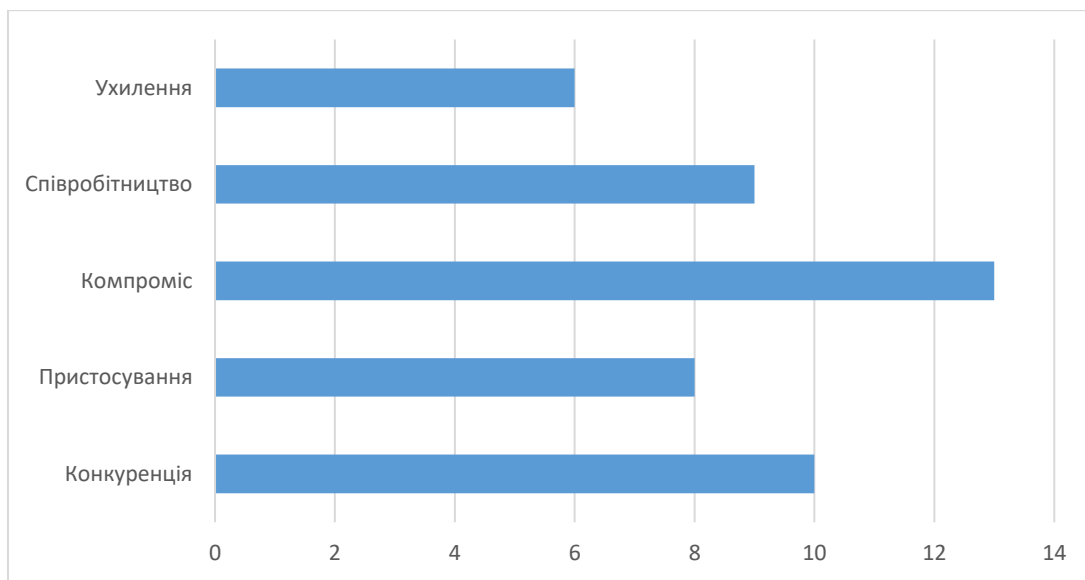


Рис 2.1 Кількісні показники щодо визначення способів регулювання конфліктів

Як показують дані рисунка у групі досліджуваних юнаків більшість обирає компроміс і конкуренцію як головні способи врегулювання конфлікту.

Результати вимірювання комунікативних і організаторських схильностей (КОС) запропоновані нижче.

- **Комунікативні вміння**

Низький рівень -19,05%

Низький-середній рівень -14,29%

Середній рівень -30,95%

Високий рівень -23,81%

Дуже високий рівень -11,90%

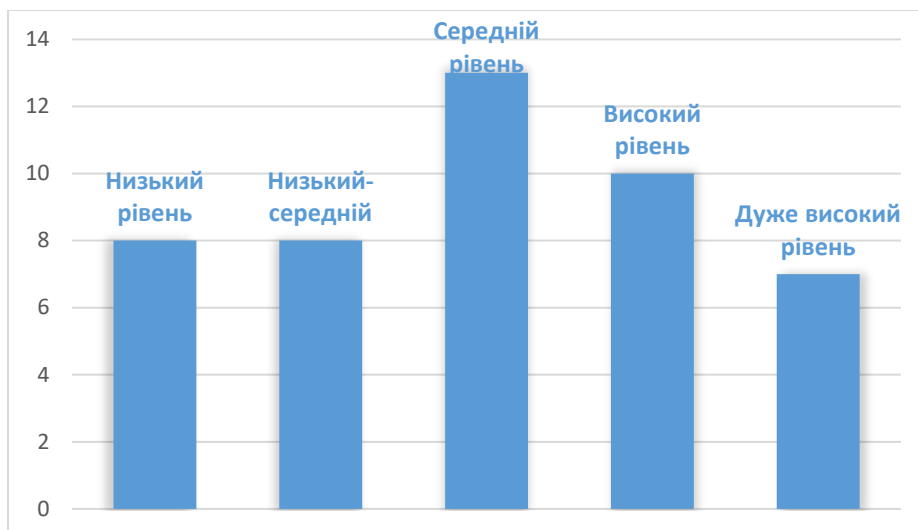


Рис. 2.2 Кількісні показники вимірювання комунікативних умінь

- **Організаційні вміння**

Низький рівень - 16,67%

Низький-середній рівень - 28,57%

Середній рівень - 11,90%

Високий рівень 28,57%

Дуже високий рівень 14,29%

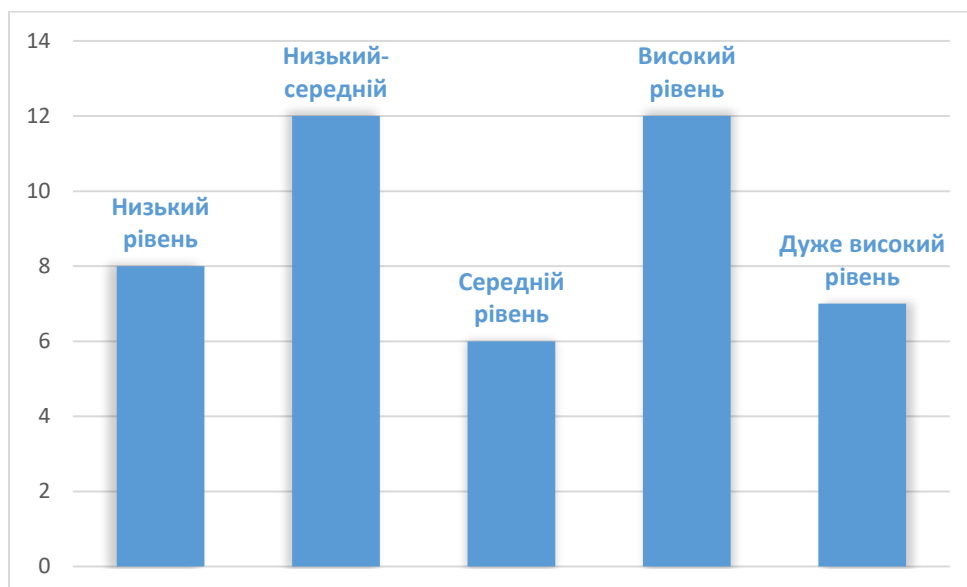


Рис. 2.3 Кількісні показники вимірювання організаційних умінь

Також для того, щоб проаналізувати соціальні і психологічні чинники виникнення міжособистісних конфліктів в осіб юнацького віку, в

опитувальнику було поставлене питання «Які соціальні чинники найчастіше , на вашу думку, можуть спричиняти міжособистісні конфлікти?» Були отримані наступні результати:

- Поведінкова влада 15%
- Система управління 10%
- Соціальні норми 12%
- Соціальний статус людей 13%
- Соціальні ролі 8%
- Відмінності за рівнем культури 8%
- Відмінності за рівнем освіченості 14%
- Інформаційне забезпечення 12%
- Матеріальний статус 8%

Проаналізувавши дані використання опитувальника, ми виявили, що більшість опитаних поєднують навчання з роботою, обирають поведінкову владу і відмінності за рівнем освіченості як головні чинники міжособистісного конфлікту. Працююча молодь обирає соціальний статус як головний чинник міжособистісного конфлікту. Юнаки, які здобувають освіту, обирають відмінності за рівнем освіченості і інформаційне забезпечення як головні чинники міжособистісного конфлікту. Про це свідчать дані таблиці...

Таблиця 2.2

Результати опитування щодо виділення головних чинників міжособистісних конфліктів

Поведінкова влада	Соціальний статус людей	Інформаційне забезпечення	Відмінності за рівнем освіченості
15%	13%	12%	14%

На основі здійснення регресивного аналізу було виявлено, що існує достовірний прямий зв'язок між групою, в якій домінує авторитарний стиль міжособистісних стосунків і групою, яка у конфліктах обирає співробітництво як спосіб урегулювання конфліктів ($R= 0,372$)

Таблиця 2.3

Регресивний аналіз зв'язку авторитарного стилю міжособистісних стосунків та групою людей що обирає співробітництво як спосіб урегулювання конфліктів

Модель	R	R-квадрат	Скоригований R-квадрат	Стд. Помилка оцінки
	GR = 1 (вибраний)			
1	.535a	.305	.312	2.72956

На основі здійснення регресивного аналізу було також виявлено, що існує достовірний прямий зв'язок між групою, в у якій виражені високі організаційні вміння та групою, яка у конфліктах обирає компроміс як спосіб урегулювання конфліктів (R= 0,247)

Таблиця 2.4

Регресивний аналіз зв'язку високого організаційного вміння та групою людей що обирає компроміс як спосіб урегулювання конфліктів

Модель	R	R-квадрат	Скоригований R-квадрат	Стд. Помилка оцінки
	GR = 1 (вибраний)			
1	.574a	.296	.327	2.25503

Групові результати за опитувальником соціальних і психологічних чинників міжособистісних конфліктів

- Ваш вік.

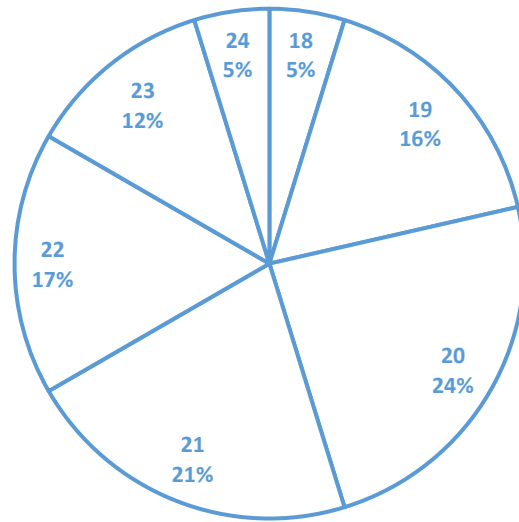


Рис. 2.4 Вік учасників опитування

- Ваш соціальний статус:



Рис. 2.5 Соціальний статус учасників опитування

- Що ви розумієте під поняттям «конфлікт»?



Рис. 2.6 Розуміння учасниками поняття конфлікту

- Які ви знаєте види конфліктів?

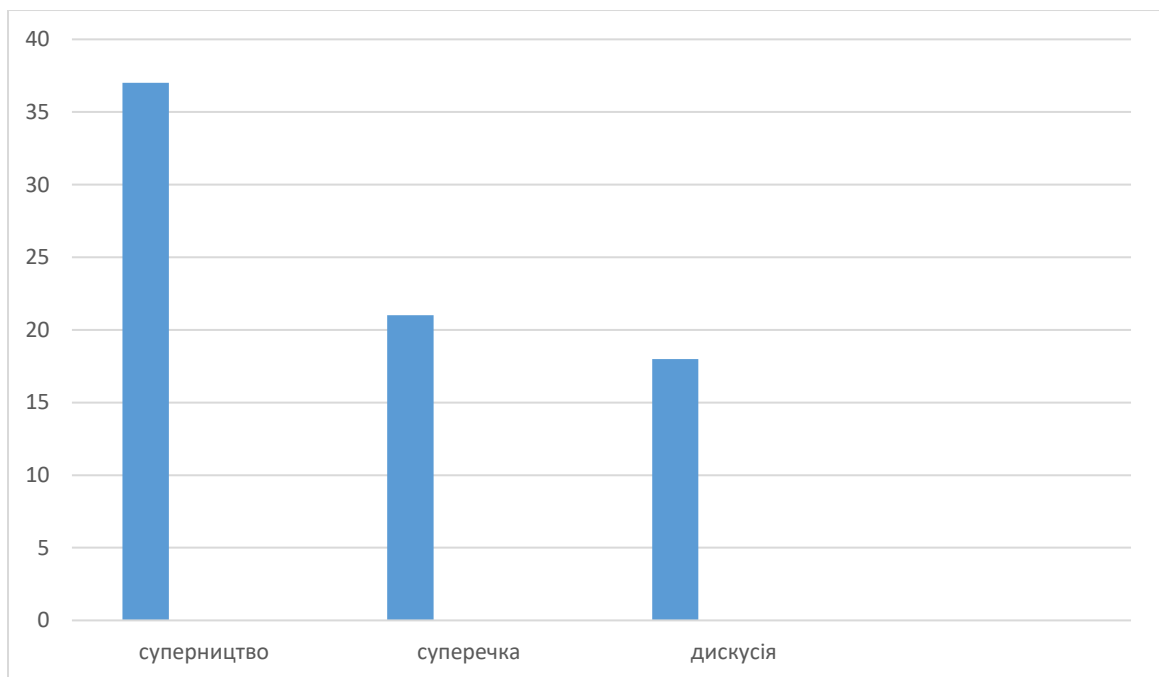


Рис. 2.6 Види конфліктів які відомі учасникам опитування

- Чи доводилось вам бути однією із сторін міжособистісних конфліктів? Хто був іншою стороною? Що ви відчували у цей час?

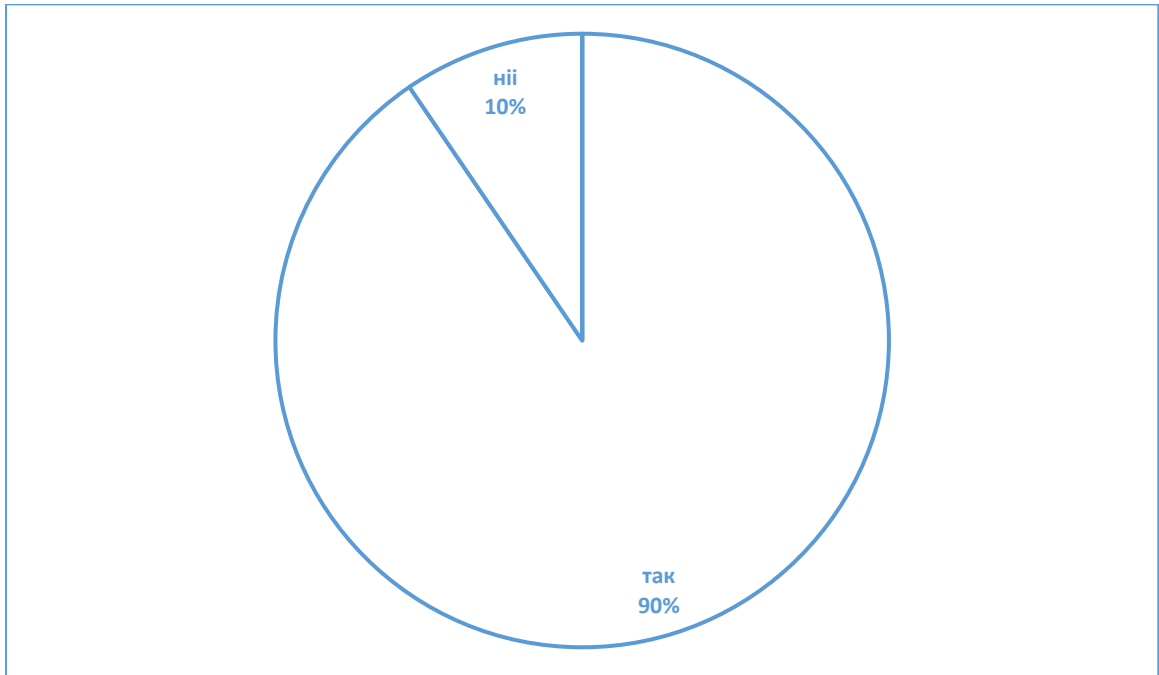


Рис 2.7 Відповідь учасниками опитування, чи були вони учасниками конфлікту

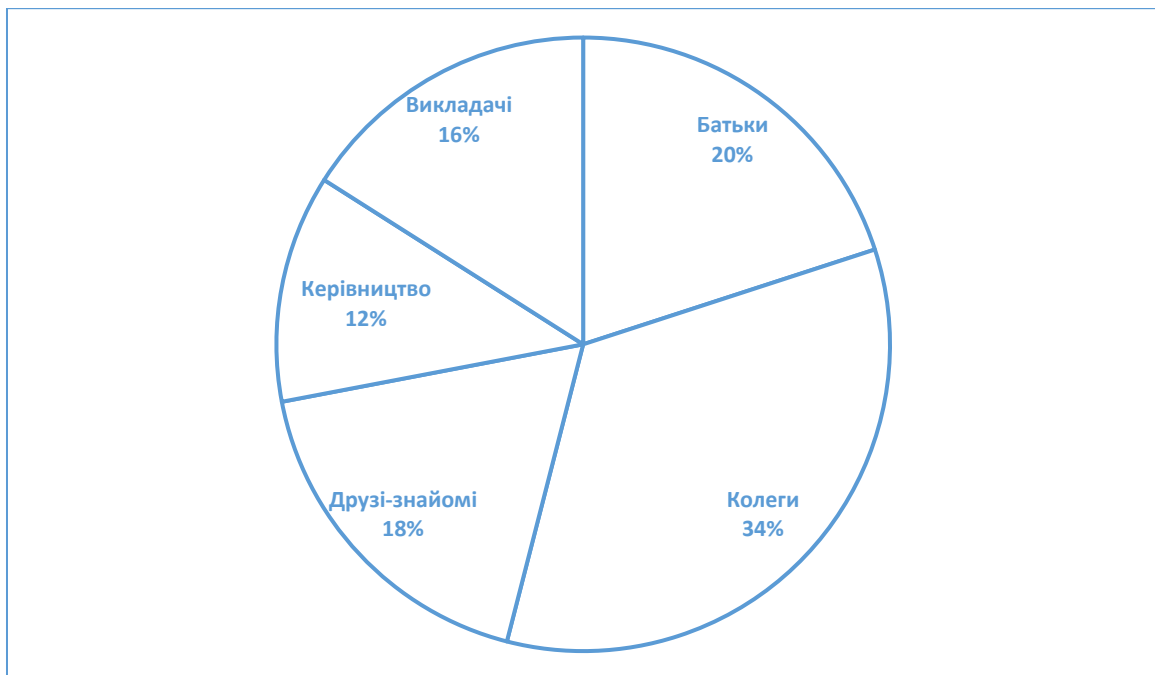


Рис. 2.8 Кого учасники опитування бачуть у протилежній стороні конфлікту

7) Які соціальні чинники найчастіше , можуть спричиняти міжособистісні конфлікти?

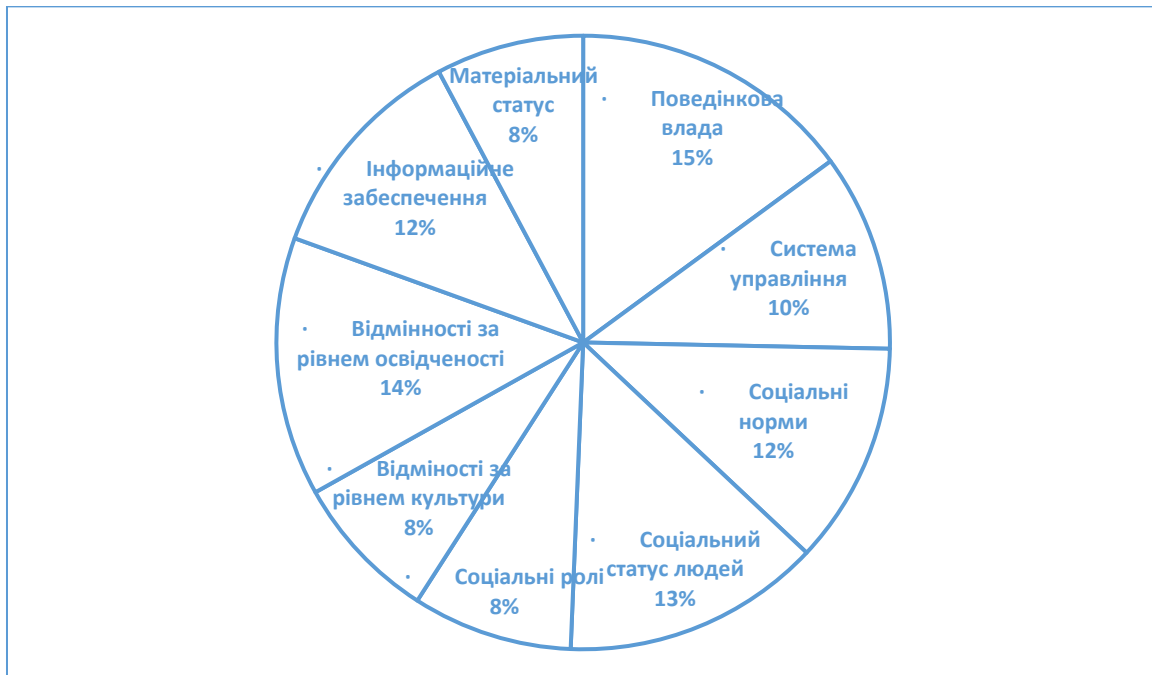


Рис. 2.9 Чинники які учасники конфлікту спричиняють конфлікти

8) Чи можуть, на вашу думку, внутрішні суперечності юнацького віку стати причиною міжособистісного конфлікту? Це соціальний чи психологічний чинник?

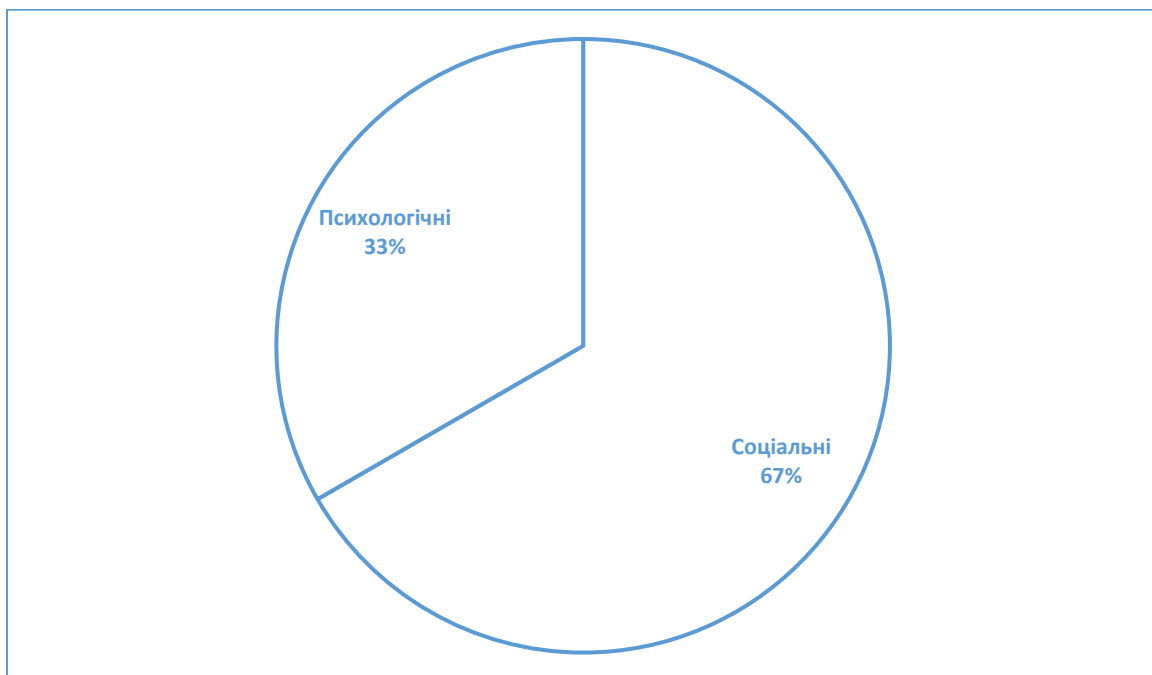


Рис. 2.10 Якими учасники конфлікту бачать міжособистісні конфлікти

9) Які із внутрішніх суперечностей юнацького віку найчастіше, на вашу думку, можуть стати причинами міжособистісного конфлікту?

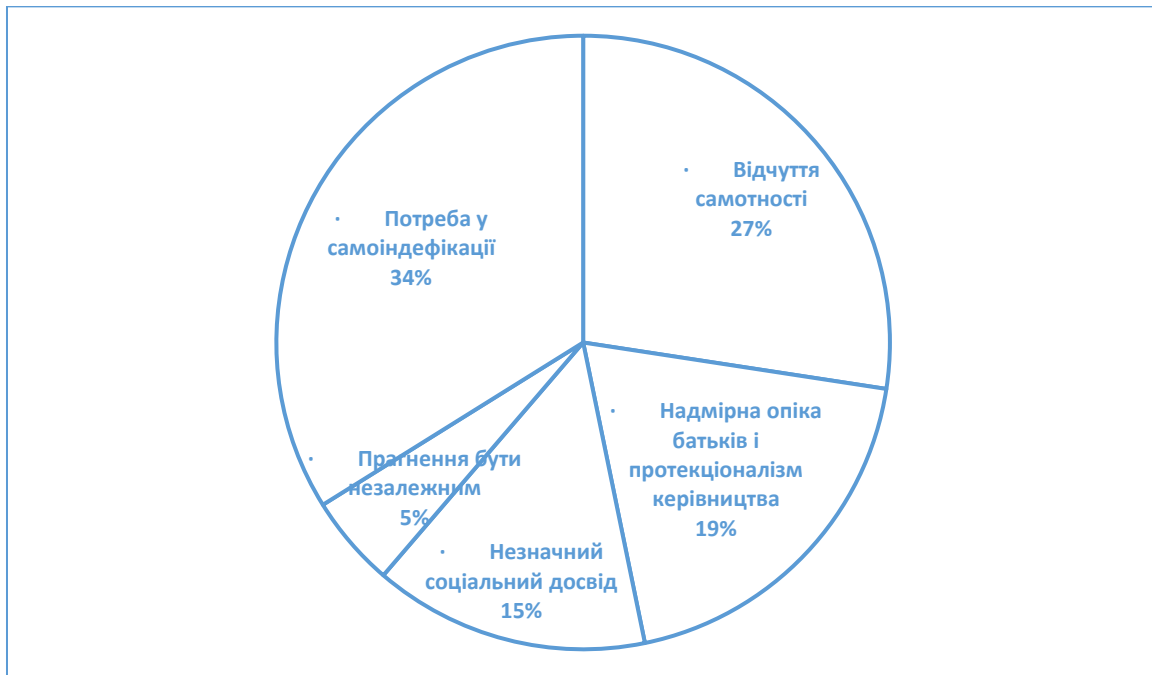


Рис. 2.11 Внутрішні суперечності юнацького віку які стають причинами конфлікту

10) Розмежуйте соціальні і психологічні чинники міжособистіних конфліктів

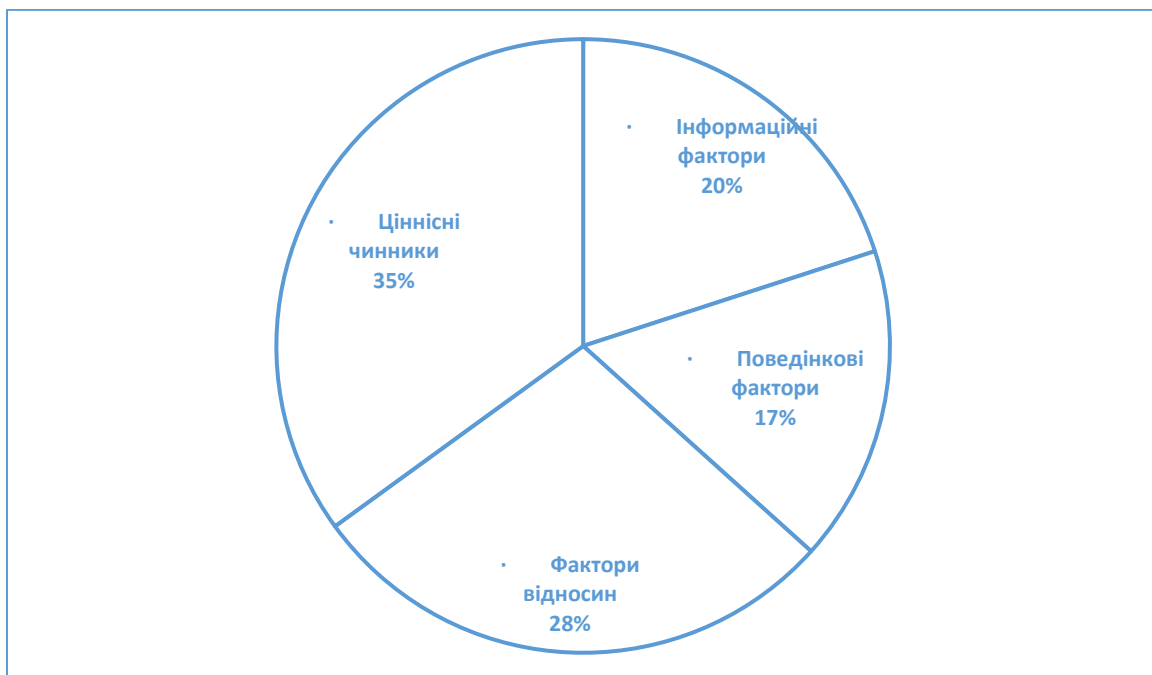


Рис. 2.12 Соціальні і психологічні чинники міжособистісних конфліктів

11) Які індивідуальні психологічні якості опонента у міжособистісному конфлікті можуть бути причинами його виникнення?

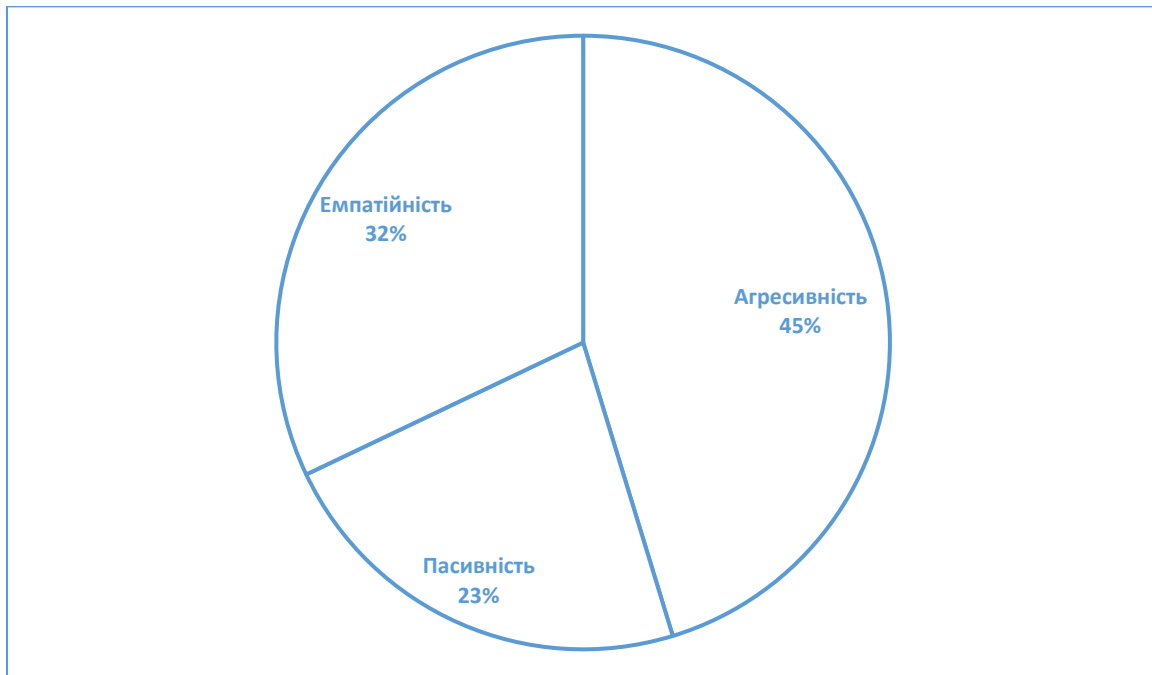


Рис. 2.13 Індивідуальні психологічні якості опонента у міжособистісному конфлікті які є причинами його виникнення

Також для того, щоб проаналізувати соціальні і психологічні чинники виникнення міжособистісних конфліктів в осіб юнацького віку, в опитувальнику було поставлене питання «Які соціальні чинники найчастіше, на вашу думку, можуть спричиняти міжособистісні конфлікти?»

Були отримані наступні результати:

- Поведінкова влада 15%
- Система управління 10%
- Соціальні норми 12%
- Соціальний статус людей 13%
- Соціальні ролі 8%
- Відмінності за рівнем культури 8%
- Відмінності за рівнем освіченості 14%
- Інформаційне забезпечення 12%
- Матеріальний статус 8%

Проаналізувавши дані використання опитувальника, ми виявили, що більшість опитаних поєднують навчання з роботою, обирають поведінкову владу і відмінності за рівнем освіченості як головні чинники міжособистісного конфлікту. Працююча молодь обирає соціальний статус як головний чинник міжособистісного конфлікту. Юнаки, які здобувають освіту, обирають

відмінності за рівнем освіченості та інформаційне забезпечення як головні чинники міжособистісного конфлікту.

2.3. Практичні рекомендації щодо конфліктологічної культури в юнацькому віці

Дослідження, результати якого представлені в кваліфікаційній роботі, вказують на те, що більшість юнаків і дівчат, які поєднують навчання з роботою, обирають поведінкову владу і відмінності за рівнем освіченості як головні чинники міжособистісного конфлікту. Працюючі юнаки обирають соціальний статус як головний чинник міжособистісного конфлікту. Юнаки, які здобувають освіту, обирають відмінності за рівнем освіченості та інформаційне забезпечення як головні чинники міжособистісного конфлікту.

Ефективним методом профілактики та попередження конфліктів є **унікнення конфліктних типів**. В. Андреев рекомендує:

- не прагнути до домінування;
- бути принциповим, але не боротися лише заради принципів та поглядів;
- пам'ятати, що прямолінійність - це добре, проте не завжди;
- частіше посміхатися (посмішка мало коштує, проте дорого цінується);
- пам'ятати, що традиції - це добре до певної міри;
- говорити правду потрібно, але це потрібно робити вміло;
- прагнути бути незалежним, але не самовпевненим;
- не перетворювати настирливість у надокучливість;
- не чекати справедливості для себе, якщо ти сам несправедливий;
- не переоцінювати своїх здібностей і можливостей;
- не виявляти ініціативи там, де її не потребують;
- виявляти доброзичливість;
- виявляти витримку й спокій у будь-якій ситуації;
- реалізувати себе у творчості, а не в конфліктах.

Висновки до другого розділу

За результатами емпіричного дослідження, запропонованих методик і оброблених результатів на основі пройдених методик було виявлено, що більшість юнаків і дівчат, які поєднують навчання з роботою, обирають

поведінкову владу і відмінності за рівнем освіченості як головні чинники міжособистісного конфлікту. Працююча молодь обирає соціальний статус як головний чинник міжособистісного конфлікту. Юнаки й дівчата, які здобувають освіту, обирають відмінності за рівнем освіченості і інформаційне забезпечення як головні чинники міжособистісного конфлікту.

Також був виявлений зв'язок між групою, в якій домінує авторитарний стиль міжособистісних стосунків та групою, яка у конфліктах обирає співробітництво як спосіб урегулювання конфліктів, та прямий зв'язок між групою, у якій виражені високі організаційні вміння та групою, яка у конфліктах обирає компроміс як спосіб урегулювання конфліктів.

Основними рекомендаціями з профілактики виникнення конфліктів у юнацькому віці є: не прагнути будь-що домінувати; бути принциповим, проте не боротися лише заради принципів; пам'ятати, що прямотинність - це добре, проте не завжди; частіше посміхатися (посмішка мало коштує, проте дорого цінується); пам'ятати, що традиції - це добре до певної міри; говорити правду потрібно, але це потрібно робити вміло; прагнути бути незалежним, але не самовпевненим.

ВИСНОВКИ

Науковий інтерес до проблеми вивчення міжособистісного конфлікту значно виріс за останні роки через підвищений загальний рівень конфліктності сучасного суспільства. Загальновідомим є факт існування різних підходів щодо визначення сутності поняття конфлікт, його природи, причин виникнення та індивідуальних стратегій вирішення та виходу з конфліктних ситуацій.

У першому розділі на основі теоретичних матеріалів та аналізу літературних джерел було з'ясовано що міжособистісні конфлікти на сьогодні є актуальною темою серед наукової спільноти.

Було наведено методи та індивідуальні стратегії вирішення та виходу із конфліктних ситуацій. Було висвітлено соціально-психологічні особливості юнацького віку. Було враховано та проаналізовано зв'язки між показниками методик, що стало підставою для розробки практичних рекомендацій щодо попередження виникнення міжособистісних конфліктів.

У другому розділі було емпірично досліджено особливості індивідуальних стратегій вирішення міжособистісних конфліктів.

Міжособистісні конфлікти мають свої особливості, які зводяться до наступного.

1. У міжособистісних конфліктах протиставлення людей відбувається безпосередньо, на основі зіткнення їх особистих мотивів.

2. У міжособистісних конфліктах виявляється весь спектр відомих причин: загальних і конкретних, об'єктивних і суб'єктивних.

3. Міжособистісні конфлікти для суб'єктів конфліктної взаємодії є своєрідним "полігоном" перевірки характерів, темпераментів, прояву здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних якостей.

4. Міжособистісні конфлікти відрізняються високою емоційністю і поширенням на практично всі сторони відносин між конфліктуєчими.

5. Міжособистісні конфлікти зачіпають інтереси не тільки конфліктуєчих, але і тих, з ким вони безпосередньо пов'язані або службовими, або міжособистісними відносинами.

Аналіз досліджень свідчить про багатогранність феномену конфлікту, індивідуальних стратегій вирішення і різноманіття причин його виникнення.

Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і в певних умовах викликають конфлікт.

Трактування та вивчення психологічних особливостей попередження міжособистісних конфліктів залишається дискусійним серед наукової спільноти та потребує додаткового ґрунтовного вивчення.

Було вивчено та продемонстровано причини виникнення конфліктів міжособистісних конфліктів та індивідуальних стратегій вирішення їх.

Узагальнюючи дослідження психологів на цю тему, до якостей конфліктної особистості можна віднести:

- 1) неадекватну самооцінку своїх здібностей та можливостей, яка може бути як завищеною, так і заниженою (в обох випадках вона може суперечити адекватній оцінці оточуючих, що сприяє підґрунтям для виникнення конфліктних ситуацій);
- 2) прагнення домінувати будь-що;
- 3) консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання подолати застарілі традиції;
- 4) зайва принциповість та пряmlinійність у власних думках та висловлюваннях;
- 5) певний комплекс емоційних якостей людини:
 - Тривожність;
 - Агресивність;
 - Упертість;
 - Дратівливість.

У процесі аналізу та синтезу існуючої літератури, шляхом імплементації теоретичних даних до практичного та дослідницького середовища.

У ході аналізу теоретичних даних та емпіричному дослідженні, під час проведення наукової роботи, було виявлено психологічні особливості міжособистісних конфліктів, а також визначено та емпірично проаналізовано сутність міжособистісних конфліктів та індивідуальних стратегій вирішення міжособистісних конфліктів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учеб. пособие./А.Я.Анцупов,С.В. Баклановский СПб.:Питер, 2006. 288 с.
2. Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути решения. — М., 1993. — С. 14.
3. Антонова Л.В., Довгань Л.Є. Конспект лекцій з курсу „Основиконфліктології”. – К.:МАУП, 1995. – 19 с
4. Андреев В.И. Конфликтология (искусство спора, ведения переговоров,технология разрешения). – М.:МГУ, 1995. – С. 10-103.
5. Антонова-Турченко О. Г. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях // Завуч. – 2002. – № 19. – 32 с.
6. Амелин В. Г. Социология конфликта. — М., 1992. — С. 149.
7. Анцупов А.Я., Введение в конфликтологию. Как предупреждать и разрешать межличностные конфликты./ А.Я.Анцупов, А.А. Малышев К.: МАУП, 1996. 103 с.
8. Анцупов А.Я. Конфликтология./ А.Я.Анцупов, А.И. Шипилов – М. : ЮНИТИ, 1999. – 551с.
9. Антонечко і. Психологія міжособистісних взаємин // Психолог. – 2005. №28. – С.42 – 47.
- 10.Басова В. М. Психолого-педагогический анализ конфликтов в юношеских коллективах./ В.М.Басова – Ярославль, 1986. – 80 с.
- 11.Буртовая Л.А. Конфликтология: (учебное пособие). Русский Гуманитарный Интернет Университет. WWW.I-U.RU
- 12.Бекешкіна і. Е. Конфліктологічний підхід до сучасної ситуації в Україні. — К.: Абрис, 1994. — 48 с.
- 13.Білоусова З.і., Бойко В.Є., Приходько В.і. Сім'я. – Школа. – Конфлікт. – Запорожжя, 1995. – 140 с
- 14.Бараш Б.А. Психотерапевтическая помощь студентам вузов в кризисных ситуациях // Физические и психосоциальные особенности студентов:Сб. науч. трудов. – Таллин: ТГУ, 1986. – С. 133-141.
- 15.Вишнякова Н.Ф. Конфликт – это творчество?: Тренинговый практикум по конфликтологии / Н.Ф.Вишнякова Республиканский ин-т высшей школы и гуманитарного образования. – Минск, 1996. – 315с

- 16.Выготский Л.С. Психология развития человека. / Л.С.Выготский – М.: Изд-во Смысл; Эксмо, 2005. – 1136 с.
- 17..Вікова та педагогічна психологія: навч. посіб. / О.В. Скрипченко, Л.В.Долинська та ін. – К.: Просвіта, 2001. – 416 с
- 18.Войцихова А. Природа та соціальна роль конфлікту. Психологія конфлікту та шляхи його розв'язання // Психологічна газета. – 2006. – № 15. – С.5-9.
- 19.Гірник А. М. Управління конфліктом в педагогічному процесі// Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика: Матеріали конференції. К.; Чернівці, 1995. - С. 337-342.
- 20.Гришина Н. В. К вопросу о предрасположенности к конфликтному поведению//Психические состояния. – Л., 1981. – С. 91.
- 21.Гришина Н. В. Психология конфликта. / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2005. – 464 с.
- 22.Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта: Дис. д-ра психол. наук. / Н.В. Гришина – СПб, 1995. – 361 с.
- 23.Долинська Л.В. Психологія конфлікту. Навч. посібник. / Л.В.Долинська, Л.П.Матяш-Заяц – К.: Каравела, 2011. – 304 с.
- 24.Долинська Л., Матяш-Заяц Л. Уявлення сучасної молоді про особливості міжособистісних конфліктів //Соціально-психологічний вимір демократичних перетворень в Україні. – К.: Український центр політичного менеджменту, 2003. – С. 331 – 338.
- 25.Девид А.Вэттен, Ким С. Камерон. Развитие навыков менеджмента. 5-е изд.пер. с англ. под ред. В.А.Спивака. Санкт-Петербург.: Издательский дом «Нева», 2004.С. 459-460.
- 26.Дэна Д. Преодоление разногласий. Санкт-Петербург : Институт личности, 1994. 149 с.
27. Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління: навч. посіб. Київ : Нічлава, 2000. 280 с.
- 28.Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ: Каравела, 2011. 304 с

- 29.Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки та способи їх корекції в юнацькому віці // Актуальні проблеми психології. Т.1. тЧ 21-22 / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – 2008. – С.173-177.
- 30.Корнелиус Х., Фэйр Ш. Картография конфликта. Хрестоматия по конфликтологии. URL:
- 31.<https://evolkov.net/conflict/Cornelius.Faire/Cornelius.Faire.Conflictmapping.html>
- 32.Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Москва: Стрингер, 1992. 215 с.
- 33.Корнєв М. Н., Коваленко А. Б. Соціальна психологія : підручник. Київ, 1995. 304 с
- 34.Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика : навч. посібник. Київ : Професіонал, 2006. 416 с.
- 35.Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу : дисертація на здобуття наукового ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. Харків, Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди, 2006. 170 с.
- 36.Левин К. Типы конфликтов // Психология личности: Тексты. .: Изд-во МГУ, 1982. С. 93 96.
- 37.Левин К. Разрешение социальных конфликтов. / К.Левин – СПб. : Речь, 2000. – 407 с.
- 38.Лисенко-Гелемб'юк К.М. Психологічний вплив саморегуляції на розв'язання міжособистісного конфлікту // Збірник наукових праць: філософія соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: Видавничодизайнерський відділ ЦІТ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2008. – Вип. 13. – Ч. 2. – С. 182–189.
- 39.Лисенко-Гелемб'юк К.М. Специфіка міжособистісного конфлікту в юнацькому віці // Збірник наукових праць: філософія соціологія, психологія. Івано-Франківськ: Видавництво —Плай|| ЦІТ Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, 2009. – Вип. 14. – Ч. 1. – С.298–308.

40. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта. / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель К.: МАУП, 2000. 256 с.
41. Орлянський В.С. Конфліктологія. Навчальний посібник. / В.С. Орлянський – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 160 с.
42. Пірен М. і. Кофліктологія. / М.і. Пірен К.:МАУП, 2005. 360 с.
43. Полозова Т.А. Проблема конфликтов в западной социальной психологии // Психологический журнал. 1980. Т. 1. № 6. С. 119 123.
44. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. / ЕВ Сидоренко - СПб.: Речь, 2007.- 305 с.
45. Шапар В.Б. Психологічний тлумачний словник. / В.Б.Шапар – Х.: Прапор, 2004
46. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер, 2003. – 287 с.
47. Яхно Т.П., Конфліктологія та теорія переговорів Навчальний посібник. / Т.П. Яхно, і.О. Куревіна - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 168 с.
48. Chase, Stuart. Roads To Agreement: Successful Methods in the Science of Human Relations. New York : Harper & Brothers, 1951
49. Dahrendorf R. Class and Ckass Conflict. Standford University Press, 1959. Furnham A. Personality and intelligence at work: exploring and explaining individual differences at work. New York : Taylor & Francis e-Library, 2008. 416 p.
50. Galtung, Johan. Intercultural dialogue and conflict resolution: an introduction. Retrieved from http://www.transcend.org/t_database/articles.php?id=69.
51. Galtung, Johan. Methods of Conflict Termination from Court Processes to Mediation. Retrieved from http://www.transcend.org/t_database/articles.php?id=54

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А АВТОРСЬКИЙ ОПИТУВАЛЬНИК «СОЦІАЛЬНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ»

- 1) Ваш вік.
- 2) Ваш соціальний статус:
 - навчаюсь
 - працюю
 - поєдную навчання з роботою
- 3) Що ви розумієте під поняттям «конфлікт»?
- 4) Які ви знаєте види конфліктів?
- 5) Хто є учасниками міжособистісних конфліктів?
- 6) Чи доводилось Вам бути однією із сторін міжособистісних конфліктів? Хто був іншою стороною? Що ви відчували у цей час?
- 7) Які соціальні чинники найчастіше, на Вашу думку, можуть спричиняти міжособистісні конфлікти?
 - Поведінкова влада
 - Система управління
 - Соціальні норми
 - Соціальний статус людей
 - Соціальні ролі
 - Відмінності за рівнем культури
 - Відмінності за рівнем освіченості
 - Інформаційне забезпечення
 - Матеріальний статус
- 8) Чи можуть, на Вашу думку, внутрішні суперечності юнацького віку стати причиною міжособистісного конфлікту? Це соціальний чи психологічний чинник?
- 9) Які із внутрішніх суперечностей юнацького віку найчастіше, на Вашу думку, можуть стати причинами міжособистісного конфлікту?
 - Відчуття самотності
 - Надмірна опіка батьків і протекціоналізм керівництва
 - Незначний соціальний досвід
 - Прагнення бути незалежним
 - Потреба у самоідефікації
- 10) Розмежуйте соціальні та психологічні чинники міжособистісних конфліктів
 - Інформаційні фактори
 - Поведінкові фактори
 - Фактори відносин
 - Ціннісні чинники
- 11) Які індивідуальні психологічні якості опонента у міжособистісному конфлікті можуть бути причинами його виникнення?

А)Агресивність

Б)Пасивність

В)Емпатійність

12) Які природньо зумовлені особистісні характеристики можуть стати причинами міжособистісних конфліктів?

13) Запропонуйте шляхи управління міжособистісними конфліктами з огляду на психологічні та соціальні причини.

Методика діагностики міжособистісних відносин Т.Лірі

Дана методика розроблена Т. Лірі в 1954 р. і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе і ідеальне «Я», а також для вивчення взаємин у малих групах. З її допомогою виявляється переважаючий тип ставлень до людей в самооцінці та взаємооцінці. При цьому виділяється два фактори: «домінування-підпорядкування» і «дружелюбність-агресивність(ворожість».

Опитувальник містить 128 оціночних суджень, з яких в кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, упорядкованих по висхідній інтенсивності. Методика побудована так, що судження, спрямовані на з'ясування будь-якого типу відносин, розташовані не підряд, а особливим чином: вони групуються по 4 і повторюються через рівну кількість визначень. При обробці підраховується кількість відносин кожного типу. Для представлення основних соціальних орієнтацій Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, розділеного на сектори. У цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначені чотири орієнтації: Домінування-підпорядкування, дружелюбність-ворожість. У свою чергу, ці сектори розділені на вісім - відповідно більш деталізованим відносинам. Для ще більш тонкого опису коло ділять на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані щодо двох головних осей.

Процедура проведення

Інструкція

«Вам будуть представлені судження, що стосуються характеру людини, її взаємин з оточуючими людьми. Уважно прочитайте кожне судження і оцініть, чи відповідає воно Вашому уявленню про себе. Поставте на бланку відповідей знак + проти номерів тих визначень, які відповідають Вашому уявленню про себе, і знак - проти номерів тих тверджень, які не відповідають Вашому уявленню про себе. Намагайтеся бути щирим. Якщо немає повної впевненості, знак + не ставте».

Обробка результатів

На першому етапі обробки даних проводиться підрахунок балів по кожному октанту за допомогою ключа до опитувальника.

Ключ:

1. Авторитарний: 1 - 4, 33 - 36, 65 - 68, 97 - 100.
2. Егоїстичний: 5 - 8, 37 - 40, 69 - 72, 101 - 104.
3. Агресивний: 9 - 12, 41 - 44, 73 - 76, 105 - 108.
4. Підозрілий: 13 - 16, 45 - 48, 77 - 80, 109 - 112.
5. Підпорядкований: 17 - 20, 49 - 52, 81 - 84, 113 - 116.

6. Залежний: 21 - 24, 53 - 56, 85 - 88, 117 - 120.
7. Доброзичливий: 25 - 28, 57 - 60, 89 - 92, 121 - 124.
8. Альтруїстичний: 29 - 32, 61 - 64, 93 - 96, 125 - 128.

На другому етапі отримані бали переносяться на діаграму, при цьому відстань від центру кола відповідає числу балів по даному октанту (мінімальне значення - 0, максимальне - 16). Кінці таких векторів з'єднуються і утворюють профіль, що відображає уявлення про особистість даної людини. Окреслений простір заштриховується. На третьому етапі за допомогою формул визначаються показники задвома основними параметрами «Домінування» і «Дружелюбність»:

$$\text{Домінування} = (\text{IV}) + 0,7 \times (\text{VIII} + \text{II} - \text{IV} - \text{VI})$$

$$\text{Дружелюбність} = (\text{VII} - \text{III}) + 0,7 \times (\text{VIII} - \text{II} - \text{IV} + \text{VI})$$

Таким чином, система балів по 16 міжособистісним змінним перетворюється в два цифрових індекси, які характеризують уявлення суб'єкта по визначеним параметрам. У результаті проводиться аналіз особистісного профілю – визначаються типи ставлення до оточуючих.

Інтерпретація результатів

Підрахунок балів ведеться окремо для кожної оцінюваної особистості. Максимальна оцінка рівня - 16 балів, але вона розділена на чотири ступені вираженості відносин:

0-4 бали – низький рівень: адаптивна поведінка

5-8 балів – помірний: адаптивна поведінка

9-12 балів - високий: екстремальна поведінка

13-16 балів - екстремальний: патологічна поведінка.

Діагностика поведінки особи в конфліктній ситуації**– опитувальник Кеннета Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів»****Текст опитувальника**

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

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

1.

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

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

2.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

3.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

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

4.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

5.

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

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

6.

А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я намагаюся домогтися свого.

7.

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

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

8.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

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

9.

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

В. Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.

10.

А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

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

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

12.

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

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

13.

А. Я пропоную середню позицію.

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

14.

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

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

15.

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

В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17.

А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

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

18.

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

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

19.

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

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

20.

А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

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

21.

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

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

22.

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

В. Я відстоюю свої бажання.

23.

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

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

24.

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

В. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25.

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

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

26.

А. Я пропоную середню позицію.

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

27.

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

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

28.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

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

29.

А. Я пропоную середню позицію.

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

30.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

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

БЛАНК ОПИТУВАЛЬНИКА

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ до опитувальником

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, ПОКЛИК.
3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24, 26А, 29А.
4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25, 27В, 30А.

Обробка результатів

У ключі кожна відповідь А чи дає уявлення про кількісному вираженні: суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування. Якщо відповідь співпадає з вказаним у ключі, йому присвоюється значення 1, якщо не збігається, то присвоюється значення 0. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

ДОДАТОК Г

ТЕСТ "ОЦІНКА КОМУНІКАБЕЛЬНОСТІ ТА ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ ЗДІБНОСТЕЙ"

Для оцінювання рівня розвитку комунікативних та організаторських здібностей користуються методикою “КОС-2” (Б. Федоришин). Вона допомагає виявити вміння чітко і швидко налагоджувати ділові та товариські контакти, бажання розширити їх, впливати на людей, проявляти ініціативу.

Інструкція

Перед вами 40 запитань, на кожне з яких треба дати відповідь «так» або «ні». Час виконання методики – 10–15 хвилин.

Текст опитувальника

- Чи є у Вас потяг до спілкування і знайомства з різними людьми?
 - Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
 - Чи довго турбує Вас почуття образи на своїх товаришів?
 - Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що склалася?
5. Чи багато у Вас друзів, з якими постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вдається Вам схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Вам від них відмовитися?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за Вас?

10. Чи любите Ви придумувати й організовувати зі своїми товаришами різноманітні ігри та розваги?
11. Чи важко вам “включатися” в нові для Вас компанії (колективи)?
- Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які слід було б виконати сьогодні?
 - Чи легко Вам вдається встановлювати контакти і спілкуватися з незнайомими людьми?
 - Чи прагнете Ви, щоб Ваші товариші діяли відповідно до Вашої думки?
15. Чи важко Вам освоюватися в новому колективі?
- Правда, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
 - Чи прагнете Ви, якщо обставини сприяють цьому, познайомитися і поспілкуватися з незнайомою людиною?
 - Чи часто Ви у вирішенні важливих справ берете ініціативу на себе?
 - Чи дратують Вас оточуючі, чи виникає у Вас бажання бути наодинці?
 - Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтесь в незнайомій для Вас ситуації?
 - Чи подобається Вам постійно бути серед людей?
 - Чи виникає у Вас відчуття дискомфорту, якщо Вам не вдається завершити розпочату справу?
 - Чи важко Вам проявити ініціативу, щоб познайомитися з іншою людиною?
 - Чи правда, що Ви втомлюєтесь від постійного спілкування з друзями?
 - Чи подобається Вам брати участь у колективних іграх?
 - Чи часто Ви проявляєте ініціативу під час вирішення проблем, які торкаються інтересів Ваших друзів?
 - Чи правда, що Ви почуваете себе невпевнено серед незнайомих людей?
 - Чи правда, що Ви прагнете того, щоб довести правильність своїх дій?
 - Чи вважаєте, що Вам неважко внести пожвавлення в незнайоме товариство?
30. Чи брали Ви участь у громадському житті школи (підприємства)?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо його не відразу прийняли друзі?
33. Чи відчуваєте Ви себе комфортно в незнайомій компанії?
34. Чи охоче Ви організуєте вечірку для своїх друзів?
35. Чи правда, що Ви розгублені, коли треба говорити перед великою кількістю людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. У Вас багато друзів?
38. Чи часто Ви буваєте у центрі уваги своїх друзів?

39. Чи відчуваєте Ви дискомфорт під час спілкування з малознайомими людьми?

40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх друзів?

Обробка результатів

Комунікативні схильності: “Так” – 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37;

“Ні” – 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаторські схильності: “Так” – 2, 6, 10, 14, 20, 22, 26, 30, 34, 38;

“Ні” – 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Коефіцієнт комунікативних або організаторських схильностей K – це відношення кількості відповідей, що збігаються з ключем, до числа 20: $K = x/20$

Показники, отримані заданою методикою, можуть коливатися від 0 до 1. Показники, близькі до 1, свідчать про високий рівень комунікативних чи організаторських схильностей; близькі до 0 – про низький рівень.

Оцінний коефіцієнт (K) – це первинна кількісна характеристика. Для якісної стандартизації результатів дослідження використовуються шкали оцінок, в яких тому чи іншому діапазону кількісних показників K відповідає визначена оцінка. Наприклад, у Вас кількість відповідей, що збіглися, виявилась рівною 19 за шкалою комунікативних схильностей і 16 – за шкалою організаторських схильностей. Користуючись формулою, вираховуємо: $K(ком) = 19/20 = 0,95$ і $K(орг) = 16/20 = 0,8$

Записуємо результати досліджень у бланк відповідей і порівнюємо їх зі шкалами оцінок комунікативних та організаторських схильностей.

Шкала оцінок комунікативних схильностей

Коефіцієнт K	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Шкала оцінок організаторських схильностей

Коефіцієнт K	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,80	0,77-1
Оцінка	1	2	3	4	5
Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Високий	Дуже високий

Інтерпретація результатів

Якщо Ви отримали оцінку “1”, то Вам властивий низький рівень схильностей до комунікативної та організаторської діяльності.

У тих, хто отримав оцінку “2”, розвиток комунікативних та організаторських схильностей на рівні нижче середнього. Ви не прагнете до спілкування, почуваете себе скучно в новій компанії, у вільний час любите бути на самоті, обмежуєте свої знайомства, переживаєте труднощі у встановленні контактів з людьми, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуєтеся в незнайомій ситуації, не відстоюєте свою думку, важко переживаєте образи. Не проявляєте ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникаєте прийняття самостійних рішень.

Якщо Ви отримали оцінку “3”, то для Вас характерний середній рівень комунікативних та організаторських схильностей. Ви прагнете до контакту з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, відстоюєте думку, плануєте роботу. Однак потенціал цих схильностей не характеризується високою стійкістю. Вам необхідно серйозно зайнятися формуванням і розвитком комунікативних та організаторських схильностей.

Якщо Ви отримали “4”, то Вас можна віднести до групи людей з високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Ви не розгублюєтеся в новій ситуації, швидко знаходите друзів, постійно розширюєте коло знайомств, займаєтеся громадською діяльністю, допомагаєте близьким друзям, виявляєте ініціативу в спілкуванні, із задоволенням берете участь в організації громадських заходів, здатні приймати рішення в екстремальній ситуації.

Якщо Ви отримали оцінку “5”, то Вас можна віднести до групи людей з найбільш високим рівнем комунікативних та організаторських схильностей. Для Вас характерні швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Ви ініціативні, приймаєте самостійні рішення, відстоюєте свою думку. Ви легко почуваете себе в незнайомій компанії, любите й умієте організовувати різноманітні ігри, колективні справи.

При інтерпретації отриманих даних слід пам'ятати, що вони лише констатують наявний рівень комунікативних та організаторських схильностей у даний період розвитку особистості. Якщо результати тестування виявляться невисокими, то це зовсім не означає, що цих схильностей потенційно у Вас немає. Просто не були створені умови для їх виявлення й розвитку або у Вас не було нагальної потреби отримати необхідні вміння.

Модель	R	R-квадрат	Скоригований R-квадрат	Стд. Помилка оцінки
	GR = 1 (вибраний)			
1	.535a	.305	.312	2.72956

Модель	R	R-квадрат	Скоригований R-квадрат	Стд. Помилка оцінки
	GR = 1 (вибраний)			
1	.574a	.296	.327	2.25503