

Хмельницький національний університет  
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту  
Кафедра психології та педагогіки

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

на тему: «**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖСОБИСТІСНИХ  
КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ**»

Галузь знань - 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність - 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності

Освітня програма Психологія

Виконав: студент II курсу, група ПІм-20-1

\_\_\_\_\_

Гринчук С. І.

Ініціали, прізвище

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент

\_\_\_\_\_

Берегова Н. П.

Ініціали, прізвище

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки

доктор психологічних наук, професор

\_\_\_\_\_

Потапчук Є. М.

Ініціали, прізвище

\_\_\_\_\_ 2021 р.

Хмельницький 2021

## АНОТАЦІЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Тема кваліфікаційної роботи «Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у студентських групах»

Здобувач Гринчук Сергій Іванович

Керівник Берегова Наталія Петрівна

Кваліфікаційна робота включає 99 сторінок, 8 таблиць, 6 рисунків, перелік джерел посилання складає 42 найменувань.

Ключові слова: конфлікт, конфліктна ситуація, соціально-психологічний тренінг.

Предмет дослідження: психологічні особливості міжособистісних конфліктів у студентських групах.

Об'єкт дослідження: міжособистісні конфлікти в студентських групах.

За результатами дослідження уточнено сутність понять «конфлікт», «конфліктна ситуація», визначено причини прояву конфліктів в студентському середовищі, виявлено причини конфліктів в студентському середовищі, запропоновано тренінгову програму щодо профілактики в студентських групах, надано практичні поради студентам та викладачам щодо профілактики в студентських групах.

Одержані результати можуть бути використані для розробки спецкурсів; використовуватися в процесі професійної підготовки студентів-психологів в рамках курсів «Психологія особистості», «Психогігієна та психопрофілактика» та психологічними службами різних ланок.

Випускник \_\_\_\_\_ Гринчук С. І.

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту 10 грудня 2021 р.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ У СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА.....	10
1.1 Соціально-психологічні особливості міжособистісних конфліктів у студентських групах.....	10
1.2 Сучасні шляхи профілактики та розв’язання міжособистісних конфліктів у студентських групах.....	23
Висновки до розділу.....	28
РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ.....	30
2.1 Організація та аналіз результатів експериментального дослідження.....	30
2.2 Соціально-психологічний тренінг як технологія роботи практичного психолога ВНЗ з формування навичок управління конфліктами.....	37
2.3 Практичні поради студентам та кураторам щодо психопрофілактики та управління конфліктами в студентських групах.....	65
Висновки до розділу.....	69
ВИСНОВКИ.....	70
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	75
ДОДАТКИ.....	79
Додаток А Методика на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов).....	80
Додаток Б Методика «Чи вмієте ви слухати і говорити?» (М.Снайдера).....	84
Додаток В Методика «Оцінка рівня тривожності» (Ч.Спілберга).....	87
Додаток Г Методика «Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях» (К.Томаса).....	89
Додаток Д Пам’ятки ефективного спілкування.....	95

## ВСТУП

Проблема конфлікту має глобальний характер і є неминучою у різних соціальних сферах людини. На сьогоднішній день актуальність цієї проблеми значно зросла по причині загострення конфліктів в усьому світі.

Надзвичайно важливим завданням є запобігання передконфліктних ситуацій або мирне врегулювання конфліктів у системі освіти. Освітня система має забезпечити атмосферу безпечного, освітнього простору та конструктивну комунікацію між учасниками навчального процесу, протидіяти фізичному або психічному насильству.

Важливими кроками у вирішенні цих завдань є: формування у здобувачів освіти навичок протистояння насильницької поведінки, умінь ведення конструктивного діалогу та створення особистої поведінкової тактики в конфлікті.

Аналіз наукової літератури дав можливість з'ясувати, що дуже мало праць, присвячених дослідженню проблеми міжособистісних конфліктів серед студентів ВНЗ. Зокрема, увага дослідників більше була приділена конфліктам у ділових взаємовідносинах, сімейним та педагогічним конфліктам.

Це праці учених, в яких відображається тлумачення сутності, основних функцій конфлікту: Н. І. Пов'якель, А. Я. Анцупов, Т. М. Титаренко, А. І. Шипілов, О. В. Волянська, Н. В. Гришина, А. А. Єршов, Л. В. Долинська, Л. М. Карамушка, А. М. Гірник, Г. В. Ложкін, С. Д. Максименко та ін. Конфліктам у різноманітних видах діяльності присвячені дослідження: М. І. Алексєєва, О. А. Гаврилюк, Т. А. Полозова, С. М. Ємельянова, Г. С. Костюк та ін.

Міжособистісні конфлікти у студентських групах відображаються у наукових працях: Н. О. Макарчук, Л. П. Матяш-Заяц, В. Я. Галаган, К. М. Лисенко-Гелемб'юк.

Однак необхідно зазначити, що поза увагою дослідників залишилися різноманітні психологічні чинники, які впливають на виникнення та розвиток

міжособистісних конфліктів у студентів ВНЗ, вплив цих конфліктів на результати навчальної діяльності.

Це свідчить про необхідність теоретичного та експериментального вивчення міжособистісних конфліктів у студентському середовищі ВНЗ і розробці комплексу заходів, спрямованих на їх профілактику та формування навичок конструктивного вирішення.

**Актуальність теми**, її недостатня теоретична, методична й практична розробленість, необхідність розв'язання зазначених суперечностей зумовили вибір теми дослідження: **«Психологічні особливості міжособистісних конфліктів у студентських групах»**.

**Зв'язок роботи з програмами, планами, темами.** Кваліфікаційна робота виконана відповідно до тематичного плану виконання магістерських робіт кафедри психології та педагогіки Хмельницького національного університету.

**Об'єкт дослідження** – міжособистісні конфлікти в студентських групах.

**Предмет дослідження** – психологічні особливості міжособистісних конфліктів у студентських групах.

**Мета дослідження** - з'ясування психологічних особливостей міжособистісних конфліктів у студентських групах.

Для досягнення мети в роботі та перевірки гіпотези були поставлені такі **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукової літератури щодо проблеми міжособистісних конфліктів у студентських групах.
2. Визначити сучасні шляхи профілактики та розв'язання міжособистісних конфліктів у студентських групах.
3. Провести психологічну діагностику особистісних характеристик студентів, які впливають на їх міжособистісні стосунки.
4. Розробити та експериментально перевірити ефективність соціально-психологічного тренінгу.
5. Надати практичні поради студентам та кураторам щодо психопрофілактики та управління конфліктами в студентських групах.

**Гіпотеза дослідження** полягає у тому, що якщо своєчасно виявляти та усувати прояви передконфліктних ситуацій у студентських групах, то це буде сприяти запобіганню в їхньому середовищі міжособистісних конфліктів.

**Методи дослідження.** Для вирішення поставлених завдань і перевірки гіпотези було використано комплекс взаємопов'язаних методів дослідження:

*теоретичні* – аналіз, порівняння, узагальнення, систематизація психолого-педагогічної літератури з метою визначення науково-теоретичного підґрунтя дослідження;

*емпіричні* – тестування, бесіда, діалог, дискусія, спостереження, опитування.

*статистичні* – обробка експериментальних даних.

**Новизна одержаних результатів дослідження** полягає в тому, що *уточнено* поняття «конфлікт», «міжособистісні конфлікти»; *визначено* й *обґрунтовано* причини та наслідки міжособистісних конфліктів у студентських групах; *розроблено* методики, спрямовані на вивчення особистісних характеристик студентів, які впливають на їх міжособистісні стосунки; *розроблено* соціально-психологічний тренінг для студентів ВНЗ з формування навичок управління конфліктами; *розроблено* практичні поради студентам та кураторам щодо психопрофілактики та управління конфліктами в студентських групах.

**Практичне значення роботи** полягає у тому, що за допомогою проведеного дослідження виявлено психологічні особливості міжособистісних конфліктів у студентських групах. На основі результатів дослідження розроблено практичні поради студентам та кураторам щодо психопрофілактики та управління конфліктами в студентських групах.

Дослідження було проведено на базі Хмельницького національного університету підрозділу Психологічна служба. Вибірку склали студенти ХНУ, в загальній кількості 60 осіб різних курсів.

**Практичне значення одержаних результатів дослідження** полягає в тому, що матеріали дослідження можуть бути застосовані при вивченні курсів

«Психогігієна і психопрофілактика», «Основи психокорекції з практикумом», «Основи психологічного консультування». Запропонований соціально-психологічний тренінг можна використовувати у діяльності практичного психолога ПТУ, ВПУ, ВНЗ.

Результати дослідження **впроваджено** в практику роботи Хмельницького національного університету.

**Апробація результатів дослідження.** Основні результати дослідження обговорювалися на студентській Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців», яка відбулась 19-20 листопада 2020 року у ХНУ та відображені у вигляді тез у збірнику наукових праць на тему: «Психологічні особливості конфліктів у студентській групі». Оpubліковано статтю у науковому збірнику Міжрегіональної академії управління персоналом м. Хмельницького на тему: «Психологічні особливості конфліктів у студентській групі».

**Структура та обсяг магістерської роботи.** Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (42 найменувань) та додатків (24 сторінок). Загальний обсяг магістерської - 99 сторінок. Ілюстрований матеріал подано у 8 таблицях та на 6 рисунках.

## **РОЗДІЛ 1 МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ У СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА**

### **1.1. Соціально-психологічні особливості міжособистісних конфліктів у студентських групах**

На сьогоднішній день поняття конфлікту розглядається як соціальний феномен, який проявляється в усіх сферах життя людини.

Щодо визначення конфлікту, то у психологічній науці виокремлено два основних підходи. Представники першого підходу трактують конфлікт як зіткнення та протиборство декількох тенденцій, як форма загострення протиріч (С. П. Бочарова, А. М. Бандурка, А. В. Тимченко, Ф. М. Бородкін, В. Б. Шапар) [8].

Представники другого підходу під конфліктом визначають зіткнення протилежно спрямованих мотивів, інтересів, несумісних потреб, поглядів суб'єктів взаємодії, які виражаються ними у жорсткій формі (А. Я. Анцупов, Т. О. Полозова, Н. В. Грішина, А. І. Шипілов, А. А. Малишев). При такому підході суб'єктами конфліктної ситуації можуть бути як окремі особи, так і групи людей [8].

У психологічній науці відображається значна кількість теорій, які описують конфліктну поведінку людини з психологічних позицій. Вчені, які були засновниками цих теорій, наголошували на ролі соціального середовища, де відбуваються різні процеси міжособистісної взаємодії. Але, на їх думку, соціальні фактори не вважаються єдиними, існують ще й психологічні фактори [3].

Учені вважають, що конфлікти, які виникають під дією соціальних факторів, можна контролювати, попереджувати або змінювати. Конфлікти, які виникають під дією психологічних факторів, стримати неможливо, вони виникають там, де людина і залежать від її особистісних особливостей, свідомості та підсвідомості [24].

Як різновид конфліктів учені виділяють міжособистісні конфлікти, які мають спільні риси та свої особливості. У конфліктній ситуації беруть участь суб'єкти та об'єкти конфлікту. Суб'єкти міжособистісного конфлікту - це учасники, які відстоюють свої права, інтереси, прагнуть до досягнення своєї мети.

Об'єкти міжособистісного конфлікту - це те, на що претендують його учасники. Будь-який міжособистісний конфлікт завжди має своє вирішення. Форми вирішення таких конфліктів залежать від стилю поведінки учасників у процесі розвитку конфлікту. Дослідники виділяють такі стилі поведінки в міжособистісному конфлікті: компроміс, співробітництво, конкуренція, пристосування, ухилення.

Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення тільки заради власних інтересів, не враховуючи інтереси інших. Спостерігаються активні вольові зусилля. Людина орієнтується тільки на особисті ідеали, здібності. У ситуаціях, коли потрібно швидко вжити рішення спрацьовує авторитарність.

Стиль співпраці. Активні дії у розв'язанні конфліктної ситуації з відстоюванням і своїх інтересів, і інтересів співрозмовників. У ситуаціях, коли рішення є важливим для обох співрозмовників простежується спільне обговорення проблеми сторін. можливість розв'язання конфліктної ситуації конструктивними методами; збіг бажань обох сторін та статусна рівновага.

Стиль компромісу. Розвинута здатність поступитися своїми інтересами для обох учасників конфліктної ситуації. приймаються рішення, які задовольняють всіх учасників конфлікту. Проявляється бажання зберегти взаємовідносини з обох сторін учасників конфлікту.

Стиль уникнення. У осіб, які вибирають цей стиль відсутні прагнення до кооперації. Спостерігається пасивність щодо відстоювання своєї точки зору через неважливість конфліктної ситуації. Коли конфлікт досягає кульмінації, то ці особи перенесуть відповідальність та розв'язання проблеми на інших учасників конфлікту.

Стиль пристосування. Проявляється здатність діяти у конфлікті спільно з іншим учасником. Особи, які обирають цей стиль, прагнуть до покращення стосунків з партнерами [9].

На думку М. Дойча, конфлікт може бути деструктивним та конструктивним. Якщо учасники конфлікту задоволені його врегулюванням, то він є конструктивним. Якщо у конфлікті спостерігається загострення, ескалація, усунення причин суперечки, то такий конфлікт називають деструктивним [25, с.213].

Дослідники, також виділяють психологічні та соціальні наслідки міжособистісних конфліктів, а саме: зниження навчальної успішності студентів; перешкоджає згуртуванню колектива та формує негативний соціально-психологічний клімат; розвиток негативних (іноді травматичних) переживань, низької самооцінки, комплексу неповноцінності, замкнутості, агресивності, тривожності; прояв порушень в комунікативній сфері - недовіра до людей, відсторонення від спілкування з колективом, послаблення внутрішньогрупових зв'язків, посилення конкуренції, втрата авторитету, довіри та інтересу до внутрішньо групових процесів [10].

На думку Н.В. Грішиної конфліктною ситуацією у міжособистісних стосунках є така ситуація, в якій наявні протиріччя між співрозмовниками. У такій конфліктній ситуації, яка може супроводжуватися афектними проявами спостерігаються протистояння та протиборство учасників суперечки [26, с. 108].

А.М. Гірник класифікує міжособистісні конфлікти на конфлікти інтересів, конфлікти систем цінностей, інформаційні конфлікти, конфлікти спілкування (поведінки і стосунків), організаційні конфлікти [20].

Н.В. Грішина у своїх дослідженнях виділяє конфлікти цінностей та конфлікти інтересів [25].

У своїх дослідженнях А. М. Бандурка розрізняє міжособистісні конфлікти: «за формами прояву конфліктів: чвари, суперечка, сварка; за ступенем гостроти протистояння учасників конфлікту: суперництво та

ізоляція; за ступенем наростання напруженості: ворожість, сутичка, зіткнення» [4].

Одним з актуальних напрямків є дослідження причин міжособистісних конфліктів в студентському середовищі.

Студентський вік є періодом активного розвитку у всіх сферах особистості: особистісній, психічній, інтелектуальній. Дослідники вказують на те, що основними досягненнями у цьому віковому періоді є входженням юнаків у різні соціальні середовища, оволодіння студентами нових ролей під час взаємодії з оточуючими. Під взаємодією як процесом розуміється: спільна діяльність, взаємовідносини, взаєморозуміння співрозмовника, взаємовплив [20].

В юнацькому віці наростає вразливість і активно розвивається потенціал особистості, що є передумовою конфліктності.

Емоційна сфера в цьому віковому періоді є насиченою і більш гнучкою у порівнянні з підлітками. До того ж поступово зростає керування та контроль за своєю поведінкою у юнаків. Емоційна сфера стає більш стабільною і не такою бурхливою. Зменшуються афективні прояви у поведінці. На думку О. В. Кучменко, юнаки стають більш стриманіші і врівноважені у спілкуванні та поведінкових проявах [18].

В емоційній сфері юнаків спостерігається більше помітне дозрівання темпераменту, який впливає і на інші сфери життя юнаків. Серед них чітко проявляються екстраверти, які більш відкриті у спілкуванні, комунікабельні, не приховують свої переживання, і інтроверти, які є мало емоційними особами, та навпаки приховують свої внутрішні переживання, більш замкнуті у порівнянні з екстравертами.

У зв'язку з тим, що юнак прагне відповідати вимогам групи, у його вольовій сфері підвищується рівень самоконтролю і відбувається це у юнаків свідомо. І в той самий час, рівень самоконтролю ще не є стійким, він більше залежить від ситуації, в якій кожний із юнаків може себе проявляти непередбачувано.

В юнацькому віці не вистачає умінь долати перешкоди, саме так і проявляється слабка воля, безвідповідальність. Юнаки ще є залежними від зовнішніх впливів, вони легко та іноді без причин можуть ображатися на інших. Саморегуляція юнака при нервово-психічних навантаженнях може значно знижуватися [11].

На розвиток конфліктів у студентському середовищі можуть впливати і акцентуації, які також проявляються, як у підлітковому віці. Серед юнаків виділяють такі акцентуйовані типи:

Демонстративність – у такому стані чітко простежуються зухвалі риси, хвалькуватість, бажання підкреслити свою значущість, амбіційність. Юнаки можуть бути здатні до необдуманих дій, для того, щоб привернути до себе увагу навколишніх.

Застраивання – у такому стані проявляється збудження, яке тісно переплітається такими негативними рисами, як недовіра до інших, впертість, неадекватні прояви у поведінці щодо критики та заперечень.

Тривожні особи – вони живуть у постійному очікуванні загрози. Вони є нерішучими, соромязливими, з низькою самооцінкою, боязкі. Їм більш властивий прояв реакції втечі від вирішення конфліктних ситуацій, а не їх подолання. Тривожні юнаки зазвичай є замкнутими, і цей стан є загрозою для них, так як може трансформуватися у самоізоляцію, і на фоні цього, через зациклення на своїх проблемах, у юнака може розвинутися комплекс власної неповноцінності.

Екзальтовані особи – це ті, які швидко збуджуються, вони дуже емоційні, у них може спостерігатися нестійкий настрій, піддаються зовнішньому навіюванню. Саме тому, юнаки є нерозбірливі у знайомствах з навколишніми, схильні до авантюричних вчинків [12].

В юнацькому віці проявляється вікова криза, яка припадає на 17-18 років. Сутність цієї кризи закладена у протиріччях у свідомості юнака між бажанням оволодіти професією, яка їх зацікавила та з реальними можливостями.

Такі протиріччя проявляється тому, що професійне самовизначення юнаків не відповідає їх можливостям, як психофізіологічним так і соціальним. А це означає, що в реальному житті багато хто з юнаків не зможе задовольнити свої прагнення та очікування від професійного вибору. Саме тому криза юнацького віку може проявлятися такою симптоматикою, як дратівливість та нестриманість у спілкуванні, нестійкий настрій. Окрім цього юнак може бути розчарований у своєму професійному виборі, і це супроводжується станом спустошеності, зниженням самооцінки, тривожністю, відчуттям самотності [23].

У юнаків часто проявляються у поведінці ризик, який не має ніяких мотивів. Також юнаки ще не досконало вміють передбачати наслідки своїх дій.

Формуються і закріплюються ті якості, яких ще не сформувалися до кінця в старших класах. Це і відповідальність, рішучість, наполегливість, орієнтація на досягнення мети, самостійність, саморегуляція, ініціативність.

Підвищується Ціннісні орієнтації наближаються до моральних життєвих проблем: як досягнути життєвих цілей, інтерес до любові та вірності, підтримки здорового способу життя та ін.

К. Юнг вважає, що для студентського віку кризовим моментом є зустріч юнаків з вимогами реального життя. Ці вимоги не завжди відповідають їх дійсним уявленням. І якщо між уявленнями та дійсністю в юнацькому періоді є протиріччя, то можуть розвиватися проблеми в усіх сферах життя, зокрема у міжособистісній взаємодії [30].

Окрім вікової кризи юнацького віку, також можуть проявлятися у юнаків і ознаки криз студентського віку, серед яких виділяють: криза адаптації до умов навчання, криза середини навчання, криза випускника, криза відрахування.

У вищому навчальному закладі студентство може стикатися з різними навчальними проблемами та стресовими ситуаціями. Ці проблеми та ситуації можуть впливати на їх особистісний розвиток. Юнак може переживати студентську кризу, яка супроводжується такими психологічними станами, як:

почуття безсилля, відсутність віри в себе, в свої можливості. Серед найчастіших психологічних проблем студентства можна виділити: дезадаптація до умов навчання у вищому навчальному закладі, неприйняття соціального статусу студента, внутрішньо групові, міжособистісні конфлікти, неможливість самореалізації. Ці проблеми можуть загострюватися і в юнака розвивається кризових стан.

Такі критичні ситуації можуть виникати на початку навчання (при вступі) у вищий навчальний заклад. На період юнацтва припадає і юнацька вікова криза і студентська криза, які мають свої психологічні особливості, зміни особистості, умови протікання, фактори загострення, та впливають як на міжособистісні стосунки юнаків, так і на результати навчання. Серед симптомів кризи студентського віку можна виділити наступні: фрустрація, яка виникає через сильні хвилювання, тривожність юнака та неможливість задовольнити свої потреби; загострення міжособистісних конфліктів студентів з однокурсниками, та студентів з викладачами; відсутність навичок саморегуляції, самостійності та самовиховання; слабкохарактерність, при наявності цієї якості студент проявляє себе як безвідповідальна особистість та має схильність до девіантної поведінки, тобто надмірне вживання алкоголю, наркотиків, заводить безпорядні сексуальні звязки.

Розглянемо вищевказані кризи студентського віку детальніше.

Криза адаптації до навчального процесу у ВНЗ. Найчастіше, такий різновид кризи спостерігається у студентів, які пререїзджають з інших місцевостей. Ця криза розвивається у юнаків при причині відсутності навичок ведення самостійного життя, непристосованістю до нових умов навчання та проживання у гуртожитку. До вступу у вищий навчальний заклад студенти звикли до батьківської повсякденної опіки. Їх життя відрізнялося стабільністю. Вони не були обтяжені такою кількістю навчальної інформації, яка подавалася їм у школах. Всі ці моменти сильно впливають на психіку студента та призводити до нервових зривів і в тому числі до міжособистісних конфліктів. До того ж у для багатьох студентів розлука з батьками, найближчими друзями

є також травмуючим фактором. Необізнаність з умовами навчального процесу у вищому навчальному закладі та умовами проживання в місті дезорієнтовує юнаків. Ці фактори можуть призводити до формування низької самооцінки, страхів щодо того, щоб не стати жертвою булінгу в студентському середовищі. Ці побоювання вибивають першокурсника з колії, обмежує його дії, у нього розвивається замкнутість, сором'язливість, самоізоляція і це все може призводити до патологічних процесів як наслідок кризи [3].

Умови навчального процесу у вищому навчальному закладі, сильно відрізняються від умов навчання у школі. Багато хто з першокурсників не можуть звикнути до перенасичення навчальним матеріалом, збільшується його обсяг, вимоги до його запам'ятовування, конспектування.

Ефективною психологічною допомогою у переживанні такої кризи є звернення студента першокурсника до психолога вищого навчального закладу. Обовязковою умовою вирішення таких психологічних проблем студентства є наявність психологічної служби у вузі, яка проводить адаптаційні психологічні тренінги. В таких тренінгах можуть брати участь студенти як початкових так і старших курсів.

Криза середини навчання у вузі. Під час переживання цієї кризи у юнака проходить переоцінка цінностей, саме тому її називають екзистенціональною. Ця криза є дуже небезпечною, тому що результатом її переживання є втрата сенсу життя, що в свою чергу є фактором, який може призвести до скоєння юнаком суїцидів. Цю кризу можуть переживати не всі студенти. Але ті юнаки, у яких вона проявляється, цілком успішно адаптувалися до навчального процесу будучи першокурсником. До цієї кризи призводять розчарування юнака у своїй майбутній спеціальності, у навчанні, відсутності самореалізації та перспектив і можливостей. Ця криза може виникати у студентів на будь-якому курсі [1].

У цьому періоді зникає втрата інтересу до навчання в першу чергу. Студент замислюється над тим, для чого йому вчитися далі? Втрата мотивації до навчання супроводжується негативними відчуттями та призводить до

критичного ставлення до викладачів та є фундаментом для міжособистісних та внутрішньо групових конфліктів

На фоні цього психологічного стану підвищується втомлюваність юнака. Навчальні результати знижуються.

Ця криза також пов'язана із руйнуванням ілюзій юнака. При вступі до вузу студент очікує цікавого навчання, мріє про майбутню професію, про цікаве та насичене спілкування в студентському середовищі, нові знайомства з однокурсниками, самореалізацію. В багатьох випадках ці очікування можуть не справдитися у студента, і саме тоді, приходить розчарування.

Студенти старших курсів більш реалістично вже оцінюють свої можливості щодо працевлаштування за спеціальністю, але цих можливостей може бути замало, або вакансії можуть бути не привабливими. Ідентична ситуація може бути і з влаштуванням особистого життя юнаків. Саме тому, студентство може переживати тривогу по причині необхідності самореалізації як у професійній так і сімейній сферах.

Криза випускника. Ця криза проявляється вже у кінці останнього курсу. Ознаками кризи є: висока напруженість, страхи та невпевненість щодо випускних іспитів, захисту дипломної роботи, майбутнього працевлаштування, підвищена тривога, загальний психологічний дискомфорт. Але це не зовсім так: після закінчення випробувань цей стан не зникає. Ця криза найбільше проявляється у юнаків з високим рівнем домагань і відсутністю можливостей щодо професійної та сімейної самореалізації. Легше цю кризу переживають ті студенти, які реалізували себе хоча б в одній сфері (мають сімю або цікаву та добре оплачувану роботу).

Криза відрахування. Ця криза розвивається по причині відрахування з вузу. Відрахування з вузу є пусковим механізмом для розвитку особистісної кризи. Ця криза є також фундаментом для розвитку міжособистісних конфліктів юнаків.

На основі вищеприписаного можна зробити висновок, що студентство в процесі навчання у вузі стикається з багатьма кризами. Конструктивне

переживання цих криз допомагає юнакам закріпитися у студентському колективі, швидко пристосуватися до умов навчання та проживання, долати життєві труднощі, розвивати самостійність, саморегуляцію. Переживання кризи студентами є рушійними силами їх особистісного розвитку, вони вчаться краще себе пізнавати, а це є головною умовою для розвитку «Я» в подальшому житті.

До підвищеної конфліктності у студентському віці призводять внутрішні суперечності, які є наслідками становлення самосвідомості, особистісного самовизначення.

Дослідники вважають, що: комунікативність як риса в юнацькому віці найчастіше є егоцентрованою. Причина цього в тому, що юнаки більше зважають на свої потреби у самовияві, свої переживання ніж на почуття і переживання своїх однолітків. Все це може призводити до взаємних напружених взаємовідносин та може бути причиною міжособистісних конфліктів серед студентів [10, 11].

На думку Г. В. Ложкіна, серед студентів систематично наявний груповий процес самоствердження. Дослідниця наголошує на тому, що на мотивацію поведінки студентської молоді впливають темперамент, акцентуації та риси характеру, вихованість та толерантність. У студентів можуть проявлятися максималізм, загострене почуття власної гідності, категоричність своєї поведінки. В цьому віці юнаки за рахунок прояву раціоналізму і недовіри до старших осіб, можуть провокувати суперечки. Це спостерігається у їх поведінці і до викладачів вузів. На старших курсах міжособистісне спілкування студентів є більш усвідомленим, формуються мікрогрупи на основі міжособистісної сумісності. Саме при таких умовах міжособистісні конфлікти студентів стають рідкісним явищем. Такі конфлікти можуть завершуватися розривом взаємовідносин та вирішуються студентами самостійно, не залучаючи до цього третіх осіб [24, с.214].

На думку учених, в студентському середовищі проявляються конфліктні ситуації, так як у студентів виникають різноманітні проблеми. І серед цих проблем є кризи, які переживають юнаки в студентському віці. Такі

конфлікти можуть відбуватися як у вузі, так і за його межами. І найбільше вони мають зв'язок з навчанням і з психологічними та соціальними факторами [12].

Міжособистісні стосунки можуть переростати у форму конструктивних або деструктивних міжособистісних конфліктів.

На думку А. К. Зайцева, проблемна міжособистісна взаємодія – це сукупність негативних процесів між людьми, які виявляються у міжособистісних конфліктах, недовірі один до одного, підозрі, протиріччі поглядів, думок, інтересів, вербальній та невербальній агресії [16].

Філософ Т. Гоббс виділяє наступні основні психологічні причини конфліктів - це суперництво, недовіра, бажання лідерства та слави [9].

На сьогоднішній день вченими, які досліджують міжособистісні конфлікти виділено вже більшу кількість причин конфліктної поведінки людини в різних сферах її життя: неадекватність сприйняття особистістю інформації; протиріччя,

які можуть бути пов'язані із соціально-психологічними особливостями студентів та призводити до конфліктності, яка проявляється у вигляді неадекватної реакції на перешкоди та зовнішні соціальні подразники; недостатня готовність студентів до нових умов життя, яка може викликати кризу життєвих цілей, девіації у поведінці, конфлікт цінностей та інтересів [6].

Те, як студент пристосовується до нових умов життя, в основному, залежить від його особистісних якостей. У процесі пристосування, адаптації юнаки зачасту застосовують ті навички, прийоми, тактики, які сформувалися у нього у попередньому житті. Але вони не завжди є вдалими і універсальними для всіх життєвих ситуацій.

Протиріччя у моральних установках, інтересах, цінностях та поведінці студента можуть призводити до конфліктних ситуацій, які проявляються у вигляді міжособистісних конфліктів. У кожній студентській групі існують

свої взаємовідносини, манери та норми поведінки, цінності, соціально-психологічний клімат.

Дослідники вважають, що причинами для міжособистісних конфліктів у студентській групі є такі: конкуренція, суперництво, матеріальне положення, особистісні якості, які не дають можливості юнакам адекватно реагувати на конфліктну ситуацію, досягнення в навчанні та науці [12].

На думку Т. Черкасової, «до типових конфліктів на етапі навчання у вищій школі можна навести: конфлікти від невміння контактувати, конфлікти, що виникають внаслідок неадекватного сприймання сторін, нетактовності; конфлікти, викликані різними потягами: потребами у визнанні, неадекватністю сприймання, помилками виховання, небажанням зважати на думку інших; конфлікти, які базуються на соціальних установках – орієнтаціях до схильності особистості діяти певним чином» [19, с.495].

А. Анцупов зазначає виділяє чотири групи причин міжособистісних конфліктів, які провокують конфліктність особистості: особистісні, організаційно-управлінські, об'єктивні, соціально-психологічні. На його думку найпоширенішими причинами міжособистісних конфліктів в студентському середовищі є: відсутність навичок адекватної реакції на критику співрозмовника; несумісність в ціннісних орієнтаціях; відсутність культури спілкування; не згуртованість колективу, відсутність взаєморозуміння між студентами та викладачами; психологічні особливості – темперамент, характер, манери спілкування та поведінки загалом [2, с.123].

Поняття міжособистісного конфлікту тісно пов'язане із конфліктністю, як особистісною властивістю, яке характерне для процесу взаємодії між людьми.

У зв'язку з цим, дослідник В. Журавльов відзначає, що на конфліктність студентів впливають ситуації, які пов'язані з неблагополуччям у побутовому житті: умови проживання у гуртожитку, перевтома, неправильний спосіб життя (недосипання), особистісні особливості викладачів та студентів, їх матеріальні проблеми [32].

Провівши аналіз сучасних досліджень проблеми міжособистісних конфліктів в студентському середовищі дослідниками виділено дві основних групи причин їх виникнення:

індивідуально-психологічні (особистісні) та соціально-психологічні.

Індивідуально-психологічні (особистісні) особливості студентів є найбільш вагомими причинами міжособистісних конфліктів. До них належать:

вік, низький рівень соціально-психологічної компетентності студента (невміння слухати співрозмовника та висловлювати власну точку зору, підвищена критичність до оточуючих, відсутність навичок ефективного спілкування та не вміння правильно обирати стилі взаємодії у конфліктних ситуаціях), низький рівень емпатії, неадекватний рівень домагань, психологічна нестійкість (агресивність, тривожність, наявність внутрішньособистісних конфліктів, знижена самокритичність, імпульсивність, конфліктність), нетерпимість до недоліків інших, холеричний тип темпераменту, надмірна вираженість лідерства, психологічна несумісність співрозмовників, завищена самооцінка окремих студентів, користюлюбство, егоїзм, тобто риси, які сформувалися у результаті неправильного виховання.

Серед соціально-психологічних причин міжособистісних конфліктів нами виділено: низький рівень згуртованості студентського колективу, антипатія, конкуренція, авторитарність старости або куратора групи або окремої мікрогрупи, боротьба за лідерські позиції в студентській групі, недоліки в організації навчальної діяльності студентів (несправедливе оцінювання викладача, неадекватне (вимогливе або лояльне) відношення викладача до окремих студентів групи [28]).

Отже, в студентському віці особистість ще не має життєвого досвіду, схильна до максималізму та переоцінювання власної думки. У цей період формується прагнення до незалежності, індивідуальності, власний світогляд. А конфлікти стають частиною студентського життя.

Аналіз психолого-педагогічної літератури щодо міжособистісних конфліктів у студентських групах засвідчив про відсутність праць, які

спрямовані на попередження конфліктного міжособистісного спілкування студентів та наданню їм психологічної допомоги у вирішенні конфліктів.

Дослідження чинників, які призводять до міжособистісних конфліктів у студентських групах, дав нам можливість розробити комплекс методів, які можуть бути використані з метою профілактики та формування навичок конструктивного вирішення конфліктів.

## **1.2. Сучасні шляхи профілактики та розв'язання міжособистісних конфліктів у студентських групах**

Одним з ефективних способів керування конфліктами в студентському середовищі є профілактика. Основними завданнями психопрофілактичної роботи має бути: розвиток у студентів умінь, спрямованих на розуміння почуттів, емоцій, думок співрозмовника; сутності конфліктних ситуацій та загострення протиборства; усвідомлення вибору конструктивних стилів поведінки; розвиток установок, що сприяють формуванню конструктивного вирішення конфліктів; оволодіння психологічними техніками щодо безконфліктного спілкування та навичками саморегуляції у конфліктах; усвідомлення провокаторів, тобто конфліктогенів спілкування; корекція конфліктності особистості.

На думку А. Гірник, на попередження конфліктів активно впливає їх профілактика, яка трактується як організаційний процес соціальної взаємодії співрозмовників. Ефективна профілактика надає можливості протистояти негативним наслідкам, які розвиваються як результат конфлікту [9].

Дослідники проблеми конфліктів А. Анцупов та А. Малишев стверджують, що профілактика конфліктів має будуватися на створенні таких умов, які би не давали можливості деструктивному розвитку конфліктних

ситуацій; усуненні соціально-психологічних факторів щодо розвитку конфліктів. [1].

А. Анцупов та А. Малишев пропонують впливати на власну поведінку в конфліктній ситуації та поведінку і психіку співрозмовника.

Впливаючи на власну поведінку потрібно за допомогою застосування наступних тактик:

1) уміння визначати чому спілкування призвело до конфліктного та не загострювати конфлікт;

2) уміння розуміти співрозмовника і не йти на конфлікт, оцінюючи при цьому сенс конфлікту;

3) терпимість до почуттів та думок інших;

4) зниження особистої тривожності та агресивності за допомогою медитацій, аутогенного тренування, організації повноцінного відпочинку, підтримання благоприємної атмосфери в сім'ї та на роботі, використання фізичних вправ і т. ін.;

5) саморегуляція та уникнення передконфліктних ситуацій при негативних психологічних станах (перевтома, надмірне збудження);

6) у конфліктних ситуаціях навчитися вирішувати проблему шляхом стратегій компромісу, уникнення, співпраці, поступливості;

7) ефективне спілкування передбачає наявність усмішки та звернення до співрозмовника по імені;

8) не очікуйте від оточуючих занадто багато, конфлікти можуть спровокувати негативні емоції, які виникають при розбіжностях реальної ситуації з очікуваною.

9) у спілкуванні з співрозмовником потрібно проявляти щире зацікавлення ним та прагнути зрозуміти мотиви його поведінки, емоцій, точку зору;

10) розвивати стресостійкість, яка дає можливість людині підтримувати конструктивні способи взаємодії з оточуючими;

11) як тактику вирішення конфліктних ситуацій варто використовувати гумор, який знімає напругу між співрозмовниками та допомагає уникнути загострення конфлікту [1].

Впливу на поведінку співрозмовника здійснюється за допомогою таких способів та прийомів:

- не намагатися швидко і кардинально перевиховати людину, не вимагати від інших неможливого. Достатньо буде щиро зробити людині заслужений комплімент, та м'яко вказати їй на негатив у її якостях характеру чи манері поведінці, тим самим стимулювати у неї прагнення до самовиправлення свого недоліку, який може створювати їй проблеми;

- у спілкуванні потрібно оцінювати наявний психологічний стан співрозмовника та уникати обговорення гострих проблем по причині агресивної реакції з його боку;

- намагатися не перебивати опонента у процесі обговорення тої чи іншої проблеми, потрібно дати йому можливість висловитися;

- бажано заздалегідь інформувати оточуючих про власні рішення, які торкаються їх інтересів;

- з метою попередження конфліктів у ситуації вирішення кількох проблем, доцільно розпочинати з простішої і поступово переходити до складнішої;

- потрібно навчитися правильно та конструктивно висловлювати критику співрозмовнику та уміти адекватно сприймати критику в свою адресу;

- під час спілкування бажано встановити неформальний особистісний контакт з співрозмовником та уникати жорстких та категоричних оцінок обговорюваної проблеми, позиції та особистості опонента. [1]

Учені А. Г. Большаков та М. Ю. Несмелова виділяють два підходи, спрямовані на попередження конфліктів: загально-соціальний та психологічний. Попередження конфліктів на загально-соціальному рівні передбачає виявлення та усунення факторів, які дестабілізують соціальне життя. З метою попередження негативних деструктивних соціальних явищ

потрібно проводити економічну, культурну та соціальну політику серед усіх категорій населення, підвищувати культурний рівень населення. Психологічний рівень попередження конфліктів здійснюється за допомогою психотерапії, психологічного консультування, соціально-психологічного тренінгу, які у взаємодії передбачають вплив на суб'єктивні фактори [12].

В. Я. Галаган вважає, щоб запобігти конфліктним ситуаціям серед студентів, при університеті має функціонувати психологічна служба, яка проводить систематичну просвітницько-профілактичну роботу як серед студентів, так і серед викладачів [33].

Враховуючи думку В. Я. Галаган, нами виділено напрямки роботи Психологічної служби у ВНЗ щодо психопрофілактики та вирішення конфліктів у студентському середовищі:

- проведення систематичного діагностики (анкетування), яке дає можливість дослідити характер міжособистісних внутрішньо групових стосунків і своєчасно спрогнозувати можливі проблеми та спланувати подальший психологічний супровід студентів ВНЗ;

- проведення просвітницько-профілактичної роботи, спрямованої на поширення знань про причини конфліктів, фактори, які їх провокують; формування конфліктної компетентності та розвиток навичок ефективного спілкування, конструктивного вирішення конфліктних ситуацій;

- проведення корекційної роботи, спрямованої на подолання негативних психологічних станів (тривожності, агресивності), якостей характеру, які можуть провокувати конфлікти між студентами.

У профілактичній та корекційній роботі зі студентами ВНЗ варто використовувати різноманітні види і методи психотерапії, у тому числі: ігрові психотехніки, тренінги, аутотренінги. Серед психотерапевтичних методів варто виділити: арт-терапію, музико-терапію, бібліо-терапію, вигадування історій як метод перебудови конфліктної ситуації, метод «мозкового штурму», рольові ігри, казкотерапія, танцювальна терапія, проективний малюнок, психодрама.

У поєднанні перераховані вище психотерапевтичні методи дають можливість: виходу агресивності та іншим негативним почуттям; знижують психологічну напругу; нейтралізують негативні емоції; розвивають самоконтроль, саморегуляцію, стресостійкість; стимулюють уяву, що допомагає конструктивно вирішувати конфлікти й налагоджувати взаємовідносини між їх учасниками; гармонізують внутрішній стан, що дає вихід внутрішнім конфліктам, сприяє підвищенню самооцінки студентів та вираженню своїх думок і почуттів, що сприяє покращенню міжособистісних стосунків.

На думку Орлянського В.С., щоб запобігти міжособистісним конфліктам в студентському середовищі, вузам потрібно сприяти психологічному забезпеченню навчально-виховного процесу, серед якого основним має стати психологічний супровід навчальної діяльності студентів, створення комфортних умов для навчального процесу, організація психогігієнічних заходів спілкування [28].

Отже, запобіганню конфлікту сприяють всі заходи, які спрямовані на збереження позитивних міжособистісних стосунків у студентській групі, згуртовує їх та зміцнює взаємоповагу, співробітництво та довіру.

Попередити конфлікт значно легше, ніж конструктивно його вирішити, тому профілактика має бути головним завданням колективу. І здійснюватися вона має одночасно по всіх напрямках: це і створення умов, які допоможуть запобігти виникненню і деструктивному розвитку конфліктних ситуацій у студентів ВНЗ; нейтралізація особистісних причин розвитку конфліктів; блокування соціально - психологічних причин виникнення внутрішньогрупових конфліктів серед студентів, психологічний супровід студентів Психологічною службою, ефективна взаємодія студентів, кураторів, викладачів та психологів ВНЗ.

## **Висновки до I розділу**

В першому розділі було проаналізовано низка основних понять, які дають загальні уявлення про соціально-психологічне явище «міжособистісний конфлікт».

Визначено, що конфлікт - це зіткнення протилежно спрямованих мотивів, інтересів, несумісних потреб, поглядів суб'єктів взаємодії, які виражаються ними у жорсткій формі.

Міжособистісний конфлікт - це ситуація, в якій має місце протиріччя між її учасниками, що проявляються в їх протидії один одному та сприймається і переживається ними як значуща психологічна проблема, що вимагає її вирішення в інтересах обох чи однієї із сторін.

Провівши аналіз сучасних досліджень проблеми міжособистісних конфліктів в студентському середовищі виділено дві основних групи причин їх виникнення:

індивідуально-психологічні (особистісні) та соціально-психологічні.

Індивідуально-психологічні (особистісні) особливості студентів є найбільш вагомими причинами міжособистісних конфліктів. До них належать:

вік (юнацька та студентська кризи), низький рівень соціально-психологічної компетентності студента (невміння слухати співрозмовника та висловлювати власну точку зору, підвищена критичність до оточуючих, відсутність навичок ефективного спілкування та невміння правильно обирати стилі взаємодії у конфліктних ситуаціях), низький рівень емпатії, неадекватний рівень домагань, психологічна нестійкість (агресивність, тривожність, наявність внутрішньособистісних конфліктів, знижена самокритичність, імпульсивність, конфліктність), нетерпимість до недоліків інших, холеричний тип темпераменту, надмірна вираженість лідерства, психологічна несумісність співрозмовників, завищена самооцінка окремих студентів, користюлюбство, егоїзм, тобто риси, які сформувалися у результаті неправильного виховання.

Серед соціально-психологічних причин міжособистісних конфліктів нами виділено: низький рівень згуртованості студентського колективу, антипатія, конкуренція, авторитарність старости або куратора групи або окремої мікрогрупи, боротьба за лідерські позиції в студентській групі, недоліки в організації навчальної діяльності студентів (несправедливе оцінювання викладача, неадекватне (вимогливе або лояльне) відношення викладача до окремих студентів групи

Щоб запобігти такому негативному явищу, як міжособистісні конфлікти в студентських групах, необхідно проводити систематичну профілактичну роботу серед студентів.

Ця робота носить комплексний, системний, послідовний і науковий характер. До неї мають залучатися Психологічна служба вищого навчального закладу. Безперечно, особлива роль тут належить кураторам студентських груп, які мають виступати координаторами всіх внутрішньо групових процесів та ініціаторами психологічних заходів щодо профілактики міжособистісних конфліктів у студентських групах.

Підтримка в студентських групах благо приємного соціально-психологічного клімату є важливою умовою щодо профілактики міжособистісних конфліктів. Найважливішою умовою підтримки соціально-психологічного клімату та згуртування студентської групи є вдосконалення організаторської діяльності старости та куратора, їх компетентність, висока вимогливість до себе і повага та розуміння інших членів групи.

## **РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ**

## 2.1 Організація та аналіз результатів експериментального дослідження

Відповідно до проведеного експериментального дослідження проблеми міжособистісних конфліктів у студентських групах нами була розроблена програма емпіричного дослідження.

На першому етапі нами були підібрані та обґрунтовані методи психологічного дослідження.

На другому етапі проведено діагностику студентів Хмельницького національного університету з метою вивчення їх особистісних характеристик, що впливають на виникнення міжособистісних конфліктів в студентських колективах.

На третьому етапі нами було здійснено обробку, аналіз та інтерпретацію результатів діагностики.

В процесі проведення емпіричного дослідження нами використані методики: методика на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов); методика «Чи вмієте ви слухати і говорити?» (М.Снайдера); методика «Оцінка рівня тривожності» (Ч.Спілберга); методика «Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях» (К.Томаса).

Опис вищезазначених методик викладений у додатках А, Б, В, Г.

Експериментальне дослідження проводилось на базі Психологічної служби ХНУ, вибірку склали 60 осіб – студенти 1-4 курсів спеціальності «Психологія».

Розглянемо результати, отримані за допомогою **методики на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов)** (Опис методики у Додатку А).

Результати тестування студентів представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Визначення рівня конфліктності студентів, (у %)

Рівні конфліктності	I курс %	II курс %	III курс %	IV курс %
Високий рівень	9%	5%	3%	1%
Середній рівень	15%	13%	14%	9%
Низький рівень	3%	6%	10%	12%

Як видно з таблиці 2.1 у більшості студентів наявний середній рівень конфліктності. Щодо високого рівня конфліктності, то він, в основному притаманний студентам I курсу. Це свідчить про те, що студент – першокурсник 17-18 років не є ще сформованою особистістю, у такому віці може проявлятися нестійка поведінка, невміння керувати своїми емоціями. Ця вікова категорія осіб ще перебуває у постійному пошуку самого себе. Поступово, ближче до четвертого курсу динаміка високого рівня конфліктності спадає, а показники низького рівня конфліктності підвищуються. На четвертому курсі ми вже ми бачимо сформовану особистість зі стійкими поглядами, переконаннями хоча вони не завжди є вірними. Студенти четвертого курсу вже готові до майбутньої професійної діяльності.

За результатами проведеної методики було виявлено, що серед усіх учасників опитування 18% респондентів - високий рівень конфліктності; 51% респондентів мають середній рівень конфліктності і 31% студентів притаманний низькому рівню конфліктності.

У студентів, яких виявлено *високий рівень* конфліктності часто використовуються конфліктогени у спілкуванні, що в свою чергу може провокувати конфліктну взаємодію у студентському колективі. Таким особам подобається критикувати інших людей. Але якщо вони чують критику на свою адресу, то можуть з агресією реагувати на неї. У спілкуванні такої категорії студентів прослідковуються нестриманість та грубість, які відштовхують від них людей.

Загальні показники конфліктності студентів відображено нами у вигляді рис. 2.1.

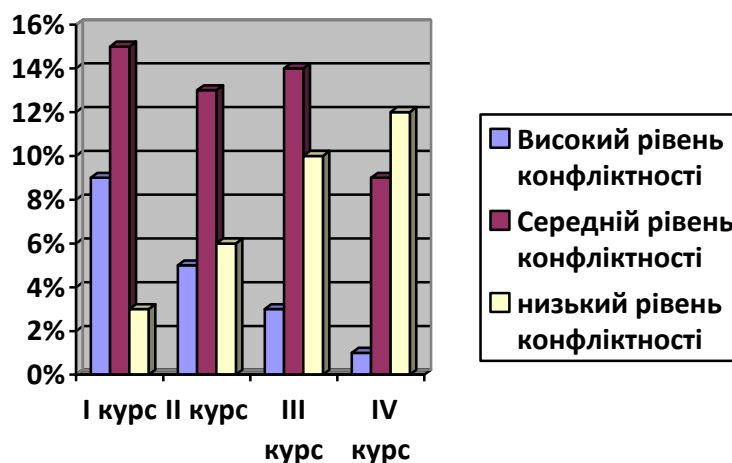


Рисунок 2.1 – Загальні показники конфліктності студентів (у %)

Респонденти, у яких виявлено *середній рівень* конфліктності конфліктують лише тоді, коли у них немає іншого виходу, та всі інші засоби вичерпані. Вони упевнено відстоюють свою думку, але не виходять за межі коректності, не ображаючи співрозмовника.

Студенти з *низьким рівнем* конфліктності є тактовними і миролюбними, вони намагаються ухилятися від суперечок та конфліктів, уникають критичних суджень.

З метою дослідження вміння слухати та висловлюватися, а також, реакцій на розповідь співрозмовника (агресивність, роздратування, невдоволеність, нудьга) нами було використано **методику «Чи вмiсте ви слухати i говорити?» (М.Снайдера)** (Опис методики у Додатку Б).

Результати тестування студентів представлені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Показники сформованості у студентів умінь слухати та говорити, (у %)

Рівні сформованості у студентів умінь слухати та говорити	I курс %	II курс %	III курс %	IV курс %

Високий рівень	4%	7%	10%	14%
Середній рівень	13%	10%	9%	4%
Низький рівень	11%	6%	6%	2%

Загальні показники сформованості у студентів умінь слухати та говорити відображено нами у вигляді рис. 2.2.

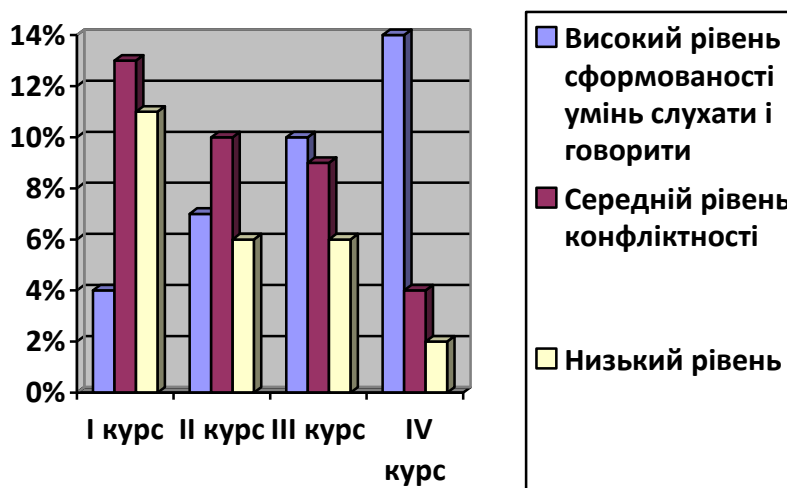


Рисунок 2.2 – Загальні показники сформованості у студентів умінь слухати та говорити (у %)

За результатами проведеної методики було виявлено 19 % студентів, у яких уміння слухати і говорити розвинуті на низькому рівні (в основному це студенти 1 і 2 курсів). Це конфліктні співрозмовники, які не орієнтовані на партнерство у спілкуванні. Такій категорії студентів потрібно приділити особливу увагу розвитку умінь слухати та підтримувати конструктивну розмову у колективі.

У 48% респондентів уміння слухати і говорити розвинуті на середньому рівні. Таким студентам властиві деякі недоліки. У деяких ситуаціях, вони можуть критично ставитися до висловлювань співрозмовника, використовують конфліктогени, можуть часто ображатися. Такій категорії студентів потрібно звернути увагу на стилі мовлення, формуванні деяких рис

хорошого співрозмовника.

У 33% респондентів уміння слухати і говорити розвинуті на високому рівні (в основному це студенти 3 і 4 курсів). Вони є чудовими співрозмовниками, неконфліктними особами, уміють пристосовувати свій темп мислення під співрозмовника, можуть ввічливо повторювати його висловлювання, дають можливість співрозмовнику висловити свою точку зору. Така категорія студентів уміє слухати, володіють ефективними прийомами безконфліктного спілкування, вони уміють висловлювати свою думку, грамотно підбирають необхідні слова у розмові. Ці уміння допомагають їм або уникати конфліктних ситуацій або конструктивно їх вирішувати.

З метою дослідження рівня тривожності нами було використано методику **«Оцінка рівня тривожності» (Ч.Спілберга)** (Опис методики у Додатку В).

Результати тестування студентів представлені у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Визначення рівня тривожності у студентів, (у %)

Рівні тривожності	I курс %	II курс %	III курс %	IV курс %
Високий рівень	11%	8%	5%	2%
Середній рівень	14%	12%	10%	8%
Низький рівень	5%	4%	10%	11%

Загальні показники рівня тривожності у студентів відображено нами у вигляді рис. 2.3.

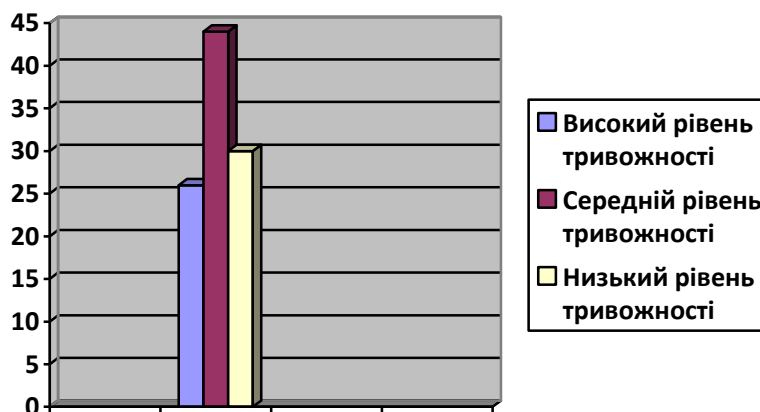


Рисунок 2.3 – Загальні показники рівня тривожності у студентів (у %)

Щодо загальних показників, то у більшості (44%) студентів наявний середній рівень тривожності. Високий рівень тривожності спостерігається у 26% студентів (це в основному студенти 1 і частково 2 курсів). Висока тривожність свідчить про дезадаптацію, характеризує наявність емоційних і поведінкових ознак хронічного стресу, які можуть призводити до нервових зривів. Високий рівень тривожності спостерігається у людей із низькою самооцінкою, завищеним рівнем домагань та тісно пов'язаний із проявом конфліктності особистості, і може призводити до ескалації конфліктогенів. Низький рівень тривожності притаманний 30% студентів старших курсів і характеризує нормальний психоемоційний стан особистості.

З метою дослідження поведінкової тактики студентів у конфліктах нами було використано **методику «Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях» (К.Томаса)** (Опис методики у Додатку Г).

Ця методика дозволяє виявити основні форми поведінки які використовує особистість у взаємодії зі співрозмовником у конфліктних ситуаціях: конкуренція, компроміс, співпраця, пристосування, уникнення. Результати тестування студентів представлені у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Показники поведінкової тактики студентів у конфліктах, (у %)

Стили взаємодії студентів у конфліктах	I курс %	II курс %	III курс %	IV курс %
Конкуренція	47%	43%	13%	3%
Пристосування	27%	21%	19%	9%
Компроміс	1%	4%	20%	38%
Уникнення	33%	24%	19%	4%
Співпраця	2%	8%	29%	46%

За результатами проведеної методики було виявлено наступні результати: студенти 1 курсу найчастіше у конфліктних ситуаціях обирають позицію конкуренції (47%), що доводить їх підвищену агресивність, наполегливе відстоювання своєї точки зору у взаємодії з оточуючими та може призводити до конфлікту, уникнення (33%) та пристосування (27%).

Студенти 2 курсу у конфліктних ситуаціях в основному обирають позиції: конкуренція (43%), уникнення (24%), пристосування (21%).

Найбільша кількість студентів 3 курсу обрали співпрацю (29%), компроміс (20%), уникнення (19%), пристосування (19%).

Студенти 4 курсу найчастіше обирають позиції співпраці (46%) та компромісу (38%).

Ці результати показують, студенти 1 і 2 курсів у конфліктних ситуаціях вибирають неконструктивні тактики, це є свідченням незнання норм, правил, низької культури спілкування та поведінки, несформованих навичок конструктивної взаємодії студентів.

У студентів старших курсів, зважаючи на їх вікові особливості, розвинуту саморегуляцію та самоконтроль над своєю поведінкою, переважають конструктивні тактики вирішення конфліктів. Це означає, що у залежності від курсу навчання у ВНЗ уміння та навички студентів дещо зростають завдяки вже більш поглибленій підготовці за професійним спрямуванням.

Результати проведеного нами констатуючого експерименту доводять, що виникнення міжособистісних конфліктів у студентських групах визначається

комплексною дією як психологічних так і соціальних факторів, які між собою тісно пов'язані.

## **2.2. Соціально-психологічний тренінг як технологія роботи практичного психолога ВНЗ з формування навичок управління конфліктами**

Враховуючи результати констатуючого експерименту нами була розроблена тренінгова програма профілактики міжособистісних конфліктів у студентських групах.

Мета авторської програми: згуртування колективу, покращення соціально-психологічного клімату, розвиток навичок саморегуляції у конфліктах та вмінь вирішувати конфлікти конструктивними шляхами.

Завдання тренінгової програми:

1. Ознайомлення студентів з сутністю конфліктів, різновидами конфліктної поведінки, тактиками вирішення конфліктів.
2. Розвиток комунікативних навичок, емпатії, активного слухання та розуміння оточуючих.
3. Оволодіння прийомами, що допомагають спілкуватися на конструктивному рівні, попереджаючи загострення суперечок між оточуючими та спрямованими на попередження та вирішення конфліктних ситуацій.
4. Розвиток умінь щодо відновлювання психологічного стану за допомогою релаксаційних технік.

У тренінговій програмі використовуються методи: бесіда, аналіз конфліктних ситуацій, рольові ігри, групова дискусія, метод репетиції поведінки, мозковий штурм, робота у малих групах, релаксаційні техніки.

Реалізація тренінгової програми дозволяє опрацювати попередній досвід конфліктної поведінки та досягти змін у виборі конструктивних стратегій поведінки у майбутніх конфліктних ситуаціях.

**Організація роботи:**

Дана тренінгова програма розрахована на роботу зі студентською молоддю. Заняття проводимуться 3 рази на тиждень. Тривалість занять – 1,5 год. Загальна кількість - 9 занять.

Детальний опис тренінгова програма профілактики міжособистісних конфліктів у студентських групах:

## **ПРОГРАМА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКИХ ГРУПАХ**

### **Заняття 1**

**Мета:** згуртування студентської групи та побудова ефективної взаємодії в процесі спілкування студентів; навчання прийомів психоемоційної саморегуляції.

**Вправа 1.** «Знайомство». Кожен учасник тренінгу представляє себе, називає своє ім'я, особистісні риси, що допомагають йому слухати партнера, і риси, що заважають йому вислухати співрозмовника. Коли перший учасник презентував себе, другий має повторити те, що він сказав, а вже потім презентувати себе. Третій учасник повторює слова попереднього учасника, і потім уже називає свої риси. Вправа триває, поки вся група представить себе. Обговорення: Слова якого учасника легше було повторити? Що легше, повторити свої слова чи іншої людини. Що саме заважає вам уважно вислуховувати співрозмовника? [42].

**Вправа 2.** «Моє ім'я». Учасники стають у коло. Учасники називають своє ім'я і повідомляють про себе щось індивідуальне. Наприклад, « Я вмію...», «Я люблю....» « На занятті я очікую....» [42].

**Вправа 3.** «Взаємодія у групі». Інструкція: Зараз ми перевіримо, як кожний з нас відчуває себе в даний момент комфортно у групі. Вам потрібно встати і не розмовляючи один з одним, стати в одну лінію. Той, хто відчуває напругу, станьте біля дверей. Той хто відчуває себе комфортно та розслаблено станьте біля протилежної стіни кімнати. Зараз озирніться навколо себе і подивіться на інших членів вашої групи. А зараз кожний з вас має розказати, чому саме ви відчуваєте такий психологічний стан. Питання для обговорення: Що, на вашу думку, потрібно зробити тим членам групи, які відчувають напругу, не можуть розслабитися? Яким чином можна допомогти тим учасникам, які не відчувають себе включеним у групу? [42].

**Вправа 4.** «Мої почуття і життєвий досвід». Учасники тренінгу мають закінчити такі речення: «Комфортно я почуваю себе у ситуації...», «Найгірше я почуваю себе у ситуації...», «Якби я..., то у мене не було б конфліктів з співрозмовником», «в собі я хочу змінити такі якості...». Речення учасників обговорюються [42].

**Вправа 5.** «Якості, які мені заважають». Учасникам потрібно скласти список якостей, які їм заважають у спілкування. Після чого результати обговорюються у групі. Тренер пропонує учасникам відповісти на запитання: «Які якості Ви хотіли б у собі змінити? Чи заважають вам ці якості у спілкуванні з оточуючими? Як би змінилося ваше життя якби ви позбулися цих якостей?» [42].

**Вправа 6.** Знайди пару. Учасники сидять у колі, кожному учаснику потрібно нахилити голову донизу. На рахунок «1» учасники повинні підняти голову і поглядом знайти собі пару, на рахунок «3» одночасно показати рукою на особу, яка сидить напроти. Якщо пара не утворилася, можна повторити цю вправу. Ця вправ допомагає зняти скутість з учасників групи, створити робочу атмосферу в колективі, згуртувати групу [42].

## Заняття 2

**Мета:** згуртування колективу; формування навичок активного слухання; розвиток емпатії.

**Вправа 1.** «Емоції по колу». Усі учасники сидять у колі. Перший учасник показує емоцію і ніяк її не коментує, всі інші відгадують назву цієї емоції, Вправа триває, поки всі учасники не покажуть свою емоцію. [42].

**Вправа 2.** «Мовчанка». Учасники мають поділитися на пари. Кожна пара має намалювати за 5-7 хвилин портрет групи. Вправ розвиває вміння взаємодіяти у колективі злагоджено, розвиває ефективні навички спілкування, підвищує рівень довіри учасників. Після закінчення вправи малюнки обговорюються. Мозковий штурм. Учасникам потрібно придумати асоціації зі словами «згуртований колектив». Наприклад: довіра, співпраця, взаємоповага, взаєморозуміння [42].

**Вправа 3.** «Розповідь по колу». Уся група стає в коло. Тренер пропонує учасникам скласти розповідь так, щоб розповідь кожного учасника продовжувала попередню розповідь, але перш ніж розповісти свою розповідь, учасникам потрібно переказати розповідь попереднього студента. Вправа продовжується поки всі учасники не презентують свою розповідь [42].

**Вправа 4.** «Вільне малювання». Тренер пропонує: «Використайте 1-2 хвилини, щоб усвідомити почуття, які виникають у даний момент. Не намагайтеся бути художником. Візьміть олівець і почніть наносити які - небудь штрихи на папір. Малюйте кольорові лінії і форми, які говорять про те, як ви себе відчуваєте. Спробуйте символічно (або метафорично) виразити свій стан у цей момент. Для усвідомлення свого стану, закінчіть речення: «мої відчуття, ніби...». Малюйте те, що спадає на думку. Коли всі члени групи закінчать завдання, малюнки обговорюються. Якщо учаснику важко висловлювати відчуття, то йому можна запропонувати відобразити свій психологічний стан у вигляді зображень на малюнку, наприклад, коло – замкнутість, гострі зуби хижака – агресія... [42].

**Вправа 5.** «Згряя». Учасники стають в коло, Учасники стають у коло, тренер кожному особисто на вухо говорить, якою він буде твариною. Після чого, кожний учасник починає показувати манери поведінки, звуки тварини і одночасно знайти собі пару, тобто подібних собі [42].

**Вправа 6.** «Небо». Уявіть, що зараз літній день. Ви лежите на траві. Ви відчуваєте її м'якість. Лежачи на спині, ви дивитеся на небо. Воно чисте, безхмарне, блакитне. Дивіться на нього протягом якогось часу. У полі вашого зору з'являється метелик. Він пролітає над вами, ви бачите, яким невагомим він здається і як красиво розфарбовані його крила. Тепер ви бачите орла, який летить високо в небі. Подивіться на нього. Спрямуєте свій погляд високо. Подивіться на маленьку біленьку хмарку, яка пропливає високо в небі. Подивіться на безмежне небо перед вами. Уявіть себе безмежним небом. Уявіть, що ви є всюди. Ви всього досягаєте і всюди присутні [42].

### Заняття 3

**Мета:** згуртування колективу; зняття внутрішнього напруження, розвиток прийомів внутрішнього самоконтролю, отримання учасниками зворотнього зв'язку і підтримки.

**Вправа 1.** «Ліплення уявного». Тренер пропонує учасникам заплющити очі. Їм потрібно уявити конфлікт, та те, що з ним асоціюється. Студентам пропонується відтворити в глині образ конфліктних відносин, які вони уявили. Як звільнення від внутрішнього напруження можливе руйнування виконаного творчого проекту з глини. На початку роботи кожний учасник виконує вправу індивідуально. Пізніше можна запропонувати спільну групову роботу для учасників тренінгу [42].

**Вправа 2.** «Психологічний портрет». Тренер просить членів групи поділитися на пари. Учасникам потрібно швидко зробити психологічні портрети один одного, а потім обмінятися підписаними портретами. Портрети учасників тренінгу обговорюються. Обговорення: «Чи хочете ви змінити щось у цьому портреті?», «Що є значущим у цьому портреті?», «Що би ви порідили автору портрету?» [42].

**Вправа 3.** «Моя агресивна енергія». Ведучий просить студентів згадати, які почуття вони відчувають найчастіше. Які зовсім не хотіли б відчувати? Учасникам пропонується поговорити про гнів, агресивність, про почуття, які

можуть зашкодити їх найближчому оточенні. Обговорюються варіанти, як саме можна справлятися зі станом люті, агресивності, тривожності. Студенти аналізують власну поведінку та відповідають на запитання: Як найчастіше ви проявляєте вашу агресивну енергію? Який спосіб найчастіше обираєте, конструктивний чи деструктивний? Як саме ви розслабляєтеся? У процесі виконання вправи надається можливість висловитися кожному учаснику групи. Час у висловлюваннях студентів не обмежується, тематика розповіді не повинна звужуватися [42].

**Вправа 4.** «Ти – як...» (техніка асоціативного уявлення). Учасникам пропонується зобразити іншого учасника групи у формі: колір, знаки, асоціації, образи. Зображення обговорюються учасниками тренінгу. Обговорення: Чому саме ви зобразили цю людину у вигляді....? Чому використали такі кольори?[42].

**Вправа 5.** «Аукціон ідей». Учасники пропонують якнайбільше способів, які допомагають справитися з негативними психологічними станами – агресія, тривога...). Всі версії записуються і потім обговорюються студентами. Найбільш привабливі та ефективні способи студенти можуть використовувати [42].

**Вправа 6.** «Стріла». Уявіть, що в руках у вас лук і стріла. Відчуйте, що ноги ваші міцно стоять на землі. Відчуйте, як напружуються м'язи рук, коли ви тримаєте лук. Уявіть перед собою мішень, націльте на неї наконечник стріли. Уявіть, що ви відпустили стрілу і ваша внутрішня енергія понесла її до мішені. Спостерігайте за стрілою. Стріла летить і влучає в центр мішені і міцно прикріплюється в ній. А тепер, випустіть ще кілька стріл. Спробуйте відчутти в собі їх потужну силу, яка надає вам впевненості [42].

#### Заняття 4

**Мета:** навчання способів ефективної поведінки в конфліктних ситуаціях; згуртування колективу; навчання способів конструктивної взаємодії.

**Вправа 1.** «Мотиви конфліктної поведінки». Всі ми бачимо наслідки своєї конфліктної поведінки, але не завжди розуміємо чому саме ми так вчиняємо.

Якщо зрозуміти причину конфліктної поведінки, то можна зрозуміти її джерело. Тренер пропонує студентам об'єднатися в пари і сісти напроти один одного. Подивіться уважно на цю людину. Згадайте негативний образ іншої людини, яка викликає у вас негативні почуття. Подумайте, що вам не подобається в тій особі, і проговоріть це вголос учаснику навпроти. Уявляйте, що він і є та людина, яка викликає у вас негативні почуття. Проговоріть до свого партнера: У цій особі мені не подобається те, що вона...» закінчіть твердження словами: ...саме тому я злюся на неї. **Обговорення.** Подумайте, чи складно вам було уявити негативний образ, який викликає у вас агресію? [42].

**Вправа 2.** «Розв'язання конфліктних ситуацій».

Учасники об'єднуються по 4 особи у підгрупи. Кожна підгрупа придумує розіграє свою конфліктну ситуацію та способи її вирішення. Інші учасники також можуть запропонувати свій варіант виходу із цієї конфліктної ситуації. Аналізуючи ситуації, учасники знаходять найбільш ефективне їх вирішення.

**Обговорення.** «Як у конфлікті поводить себе невпевнена в собі людина?» Що вона відчуває? Розчарування, розгубленість, невпевненість, образу....». «Як у конфлікті поводить себе агресивна людина?» Що вона відчуває? Злість, використовує слова-провокатори, погрози, роздратування, гнів....» Що відчувають у присутності з такою людиною оточуючі? «Що потрібно зробити, щоб співрозмовники вирішували конфліктні ситуації мирно? [42].

**Вправа 3.** «Передай руху по колу». Один з учасників починає рух по колу, і при цьому уявляє собі ніби виконує якусь дію з уявлюваним предметом. Наступний учасник у колі має продовжити той самий рух і і продублювати дію з уявлюваним предметом свого попередника. [42].

**Вправа 4.** Рольова гра «Репетиція поведінки».

Учасники об'єднуються у пари та мають програти певні конфліктні ситуації. Ці ситуації можуть викликати певні труднощі для учасників групи, опрацювання яких має стимулювати розвиток умінь формування ефективної поведінки в різних конфліктних ситуаціях та розвиток впевненості в собі.

Такими ситуаціями можуть бути: Наприклад, розв'язання конфлікту з одногрупником, викладачем, батьками, продавцем і т.п. Як варіант можна використовувати у рольовій грі конфліктні ситуації з реального життя.

Кожний учасник у парі має побути у ролі конфліктера і в ролі миролюбивої людини. Обговорення: Після завершення програвання ролей учасники відповідають на запитання: Що Ви відчували у кожній ролі? У якій ролі вам було комфортніше? Який вихід з конфлікт є найоптимальнішим? [42].

**Вправа 5.** «Розмова через скло». Учасники діляться на пари. Студентам дається завдання, одному учаснику у парі без слів запросити партнера в кіно, інший учасник у парі запросити його на дискотеку. Другій парі завдання з'ясувати у партнера завдання на індивідуальну роботу з будь-якої дисципліни. Кожний учасник не знає, яке завдання у другого учасника парі. Розмова має відбуватися без слів. Студенти спілкуються між собою ніби між ними знаходиться скло, і вони не чують один одного і мають домовитися у цій розмові [42].

**Вправа 6.** «Поводир». Одному учаснику зав'язують очі, а другий учасник бере руку того, у кого зав'язані очі, вкладає у неї олівець і починає малювати будь-яке зображення. Все має відбуватися мовчки, без слів. Таким чином, у цій вправі одна людина зливається з іншою, відчуває себе її частиною. Вправа розвиває довіру до іншої людини, відповідальність за іншого учасника. Потім учасники міняються ролями. Обговорення: Що ви відчували, коли вашою рукою малювали зображення? Що ви відчували, коли ви керували рукою вашого партнера? [42].

## Заняття 5

**Мета:** створення благоприємної атмосфери в студентському середовищі, згуртування колективу; розвиток емпатії, формування навичок конструктивної взаємодії у суперечках.

**Вправа 1.** «Учимося розуміти іншого».

Тренером дається інструкція для кожного учасника описати настрій будь-якої людини в групі. Студенти мають вкластися у 2-3 хвилин. Учасникам потрібно зрозуміти, що відчуває людина, яку вони описують, її психологічний стан, переживання, настрій, емоції. Все це потрібно описати на аркуші. Після закінчення відбувається обговорення. Обговорення: чи дійсно описані властивості достовірні для тої чи іншої людини? Аналізується виконане завдання: Як часто у людини може змінюватися настрій? Від чого залежить психологічний стан та настрій людини? Як можуть поводити себе у спілкуванні з співрозмовником люди з нестійким настроєм? Які негативні якості мають такі люди?

Підсумок: люди відрізняються один від одного своїм настроєм, поведінкою, деякі особи залежні від поведінки та настрою інших людей. Щоб навчитися конструктивно спілкуватися з людьми та мирно вирішувати деякі суперечки, потрібно розуміти та враховувати особливості їх настрою, переживань, психологічного стану. Потрібно навчитися розуміти те, що відчуває інша людина, володіти своїми емоціями [42].

**Вправа 2.** «Контакт очей і рук». Учасники тренінгу діляться на дві підгрупи. Перша підгрупа розміщується на стільцях по колу. Учасники другої підгрупи стоять за спинами учасників першої підгрупи. В одного з учасників, що стоїть за спиною, стілець перед ним пустий, у нього немає пари. Йому потрібно за допомогою погляду, жестів, міміки переманити іншого учасника на свій стілець. Вправа спрямована на розвиток вміння домовлятися в різних ситуаціях з іншою людиною. Після виконання завдання учасники обмінюються враженнями [42].

### **Вправа 3.** «Карусель».

Завдання учасників тренінгу провести зустрічі з різними людьми в різних ситуаціях. Потрібно увійти до контакту з цими людьми, підтримати розмову з ними і тактовно з ними розлучитися. Студенти розміщуються на стільцях у вигляді каруселі, сідають напроти один одного та утворюють два кола. У

внутрішньому колі студенти стоять спиною до центру круга, він має бути нерухомий. У зовнішньому студенти розташовані обличчям до центру кола, він має бути рухомий.

За вказівкою тренера учасники зовнішнього кола пересідають одночасно на стілець з правої сторони, і вже знаходяться перед новим членом групи. Орієнтовні ситуації зустрічей:

1) «Ви зустріли людину, яку довго не бачили. Вас здивувала ця зустріч, вона для вас приємна». За 2-3 хвилин учасники мають провести бесіду, і потім за вказівкою тренера пересісти на інший стілець і перейти до бесіди з іншим партнером. Ситуація зустрічі вже змінюється. 2) «Ви зустріли людину незнайому людину. Вам потрібно увійти в контакт з нею, познайомитися, дізнатися її ім'я, інтереси, уподобання». 3) «Ви зустріли маленьку перелякану дитину, яка чогось злякалася плаче. Вам потрібно увійти в контакт з дитиною та заспокоїти її». 4) «Ви їдете в автобусі. Вас штовхнули, коли ви озирнулися, то побачили людину похилого віку. Яка ваша реакція? Заговоріть з цією людиною. Потрібно тактовно закінчити розмову з нею».

Ситуації можуть бути запропоновані студентами і взяті з реального життя. Особливу увагу учасникам потрібно звернути те, як вони вступають в контакт. Як вони розпочинають і закінчують розмову. [42].

#### **Вправа 4.** «Схвалення по колу».

Вправа спрямована на розвиток позитивного самосприйняття. Учасники тренінгу мають по черзі говорити один одному компліменти. Особливу увагу слід звернути на те, як саме учасники говорять приємні слова та як інші їх приймають. Відомо, що люди, які себе недооцінюють, відкидають компліменти інших. Учасники мають зрозуміти позитивні сторони своєї особистості і навчитися сприймати правильно реагувати на них. [42].

**Вправа 5.** «Валіза». Завдання одного з учасників вийти із кімнати. Інші учасники збирають йому в дорогу валізу. Вони мають скласти туди ті психологічні якості, які учасники цінують в цій людині і які допоможуть йому у спілкуванні з оточуючими. Перед від'їздом у дорогу учасники обов'язково

нагадують цій людині, які якості будуть йому заважати в дорозі, що їх потрібно виправити і тоді його взаємовідносини з іншими людьми будуть кращими. Від'їжджаючому зачитують список якостей як позитивних так і негативних. Студент може задавати запитання щодо написаного та уточнювати його зміст. Після цього процедура повторюється з наступним членом групи, поки всі отримають валізу в дорогу [42].

**Вправа 6.** «Сходження». Учасникам потрібно уявити себе повітряною кулею. Ця куля піднімається й опускається догори і вниз. Вдихаючи повітря піднімається вгору, видихаючи повітря опускається донизу. З кожним вдихом потрібно намагатися, щоб куля піднімалася усе вище. Видих потрібно робити повільно. Вправа допомагає розслабитися та вчить керувати своїми емоціями. [42].

### Заняття 6

**Мета:** створення атмосфери довіри, підтримки в групі, формування навичок конструктивного вирішення конфліктів та ефективної комунікації.

**Вправа 1.** «Дзеркало». Завдання учасників тренінгу уявити ніби вони дивляться у дзеркало, вони мають повторити рухи іншого учасника і потім помінятися ролями. Перелік рухів може даватися за вказівкою тренера або бути вільним вибором учасників. Наприклад, ми йдемо по гарячому піску, поспішаємо на навчання, заспокоюємо скривджену дитину, ...[42].

**Вправа 2.** «Конфліктні ситуації». Учасникам тренінгу потрібно пригадати і створити список ситуацій, в яких їх близька людина своєю поведінкою викликає у них неприємний психологічний стан. Потрібно описати особливості поведінки цієї людини, які дратують інших. Чому саме ця людина так діє? Що нею керує? Описані студентами ситуації обговорюються. Обговорення: «Як ви думаєте, чи зможете ви уважно вислухати цю людину піти йому на поступки? Чи зможете ви не загострювати критичну ситуацію з цією людиною та зважаючи на його життєві обставити, висловити йому свою підтримку? [42].

**Вправа 3.** «Порозуміння». Вправа дозволяє розвинути взаєморозуміння учасників тренінгу по на невербальному рівні. Група має розподілитися на

підгрупи по 3 чоловіки, у кожного з них є свої обов'язки. Учасники будуть виконувати роль глухої і німої людини. Їх завдання використовувати тільки зір, міміку, жести. Членам підгруп пропонується домовитися про місце і час зустрічі. Після закінчення вправи обговорюються відчуття кожного з студентів, труднощі, які виникали під час виконання вправи [42].

**Вправа 4.** «Активне слухання». Учасники об'єднуються у підгрупи по двоє чоловік. Студенти мають визначитися, хто буде говорити, а хто - уважно слухати. Теми розповідей підбираються такі, що для студентів можуть бути нецікавими і нудними. Оповідачі в процесі розповіді мають не тільки говорити, а й фіксувати всі реакції слухачів на оповідача. Це можуть бути жести, слова, підтакування, кивання головою, фрази уточнювання «Що ти мав на увазі», фрази спонукання «що далі», емоції схвалення та зацікавленості типу: «ну і ну», сміх. Після закінчення вправи проходить обговорення. Які реакції слухачів були найчастішими? Наскільки важливо уважно слухати співрозмовника? [42].

**Вправа 5.** «Релаксація».

Тренер пропонує студентам сісти зручно і розслабитися, заплющити очі і зробити і три глибоких вдихи. Вам потрібно уявити улюблене місце. Місце, де ви відчуваєте себе спокійно, комфортно, впевнено. Уявіть також звуки, запахи, пору року, кольорову гамму, тобто все те, що вас оточує. Розслабтеся, відпочиньте у цьому місці. Що ви відчуваєте? Про що ви думаєте? Зробіть три глибоких вдихи і відкрийте очі. Тепер намалюйте те місце, яке ви собі уявляли зі всіма деталями.

**Обговорення.** Учасники презентують свої малюнки, розказують про нього, свої враження від віртуальної подорожі, свої відчуття. [42].

## Заняття 7

**Мета:** згуртування колективу; розвиток умінь активного вислуховування; уваги до потреб та інтересів іншого.

**Вправа 1.** «Фотограф». Ведучий тренінгу обирає бажаного студента фотографом. Всі інші учасники тренінгу створюють «невеселу» команду, яка повинна сфотографуватися. Фотограф під час фотографування має розсмішити

невеселу команду, а команда має не піддаватися на використані фотографом звуки, жести, слова і залишатися похмурими. Хто з команди не засміється, переходить у роль помічника фотографа і допомагає разом з ним смішити інших. Після вправи ведучий опитує учасників тренінгу як змінився їх настрій і що вони відчували [42].

**Вправа 2.** «Зіпсований телефон». Для виконання вправи вибираються 5 чоловік - учасників тренінгу. Для них буде зачитаний текст, який вони повинні переказати один одному але не мають записувати. Після прослуховування тексту один чоловік залишається і четверо виходять з приміщення. Спочатку текст зачитують одному учаснику, потім другому, який зайде пізніше. Перший має переказати другому весь текст, що запам'ятав. Потім запрошують третього учасника. Так продовжується до тої пори, поки текст розкаже останній учасник [42].

**Вправа 3.** «Загальний настрій». Вправа передбачає презентацію виражень емоцій учасників тренінгу, спочатку починають з таких, як злість, радість, смуток, надалі різновиди емоцій можуть розширитися. Позами і мімкою кожний учасник тренінгу має зобразити якусь життєву подію. Це завдання кожний учасник виконує з закритими очима, щоб не копіювати іншого. Після презентації пози та міміки кожним учасником, ведучий просить придумати звук, який відобразить їх емоційний стан. Після чого учасники розкривають очі і поділяються на трійки. В кожній підгрупі обираються суддя і гравці. Гравці повертаються один до одного спинами і за вказівкою судді різко починають зображувати свій емоційний стан. Якщо стани учасників збіглися, це означає порозуміння між ними. Якщо емоційні стани гравців не збіглися, то учасники міняють ролями. Один з них стає суддею, а інший гравцем [42].

**Вправа 4.** «Повтори рухи». Утворюється коло з учасників тренінгу, ведучий має вийти з приміщення. Обирається «законодавець моди», який буде розробляти та робити якісь фізичні вправи, всі інші учасники в колі мають повторювати за ним. Через кожних 15 секунд «законодавець моди» має змінити рухи, а всі інші їх повторити. Коли «законодавець моди» розпочинає

виконання вправи, то ведучий знову заходить в приміщення, після чого він спостерігає як саме повторюють рухи кожний учасник в колі [42].

**Вправа 5.** «Психологічний портрет». Завдання учасників протягом 5 хвилин скласти психологічний портрет одного з членів тренігової групи. Головною умовою – те, що не можна описувати зовнішні ознаки, по яким можна одразу відгадати про кого з учасників йдеться мова. У цьому портреті має бути від 10 рис які описують того чи іншого учасника. Після складання портрету, кожний учасник зачитує свій, а інші відгадують про кого з учасників йдеться мова. Якщо хтось взнав себе у зачитаному портреті, він може заявити про це і пояснити чому саме він побачив у ньому себе. Якщо учасники не можуть відгадати про кого у портреті йдеться мова, то автору портрету не потрібно надати можливість іншим учасникам подумати, йому не можна одразу розкривати імя людини, яку він описував [42].

**Вправа 6.** «Подорож». Учасникам тренінгу пропонується уявити великий корабель, який відпливає від берега. Він пливе у відкрите море по хвилям. Уявіть шум вітру і хвиль. Тепер уявіть, що Ви на кораблі, у вас в руках штурвал, перед вами безкрає море. На сонці переливається морська вода, Ви чуєте запах моря. Ви відчуваєте, як вітер тягне вам в обличчя. Ви рухаєте штурвалом у різні сторони та відчуваєте себе володарем цього корабля. Ви відчуваєте, як легко і владно ви керуєте кораблем. Насолоджуйтеся цим відчуттям панування у всіх його відтінках. А зараз образ поступово згасає і Ви відкриваєте очі [42].

## Заняття 8

**Мета:** навчання способів саморегуляції та зняття внутрішнього напруження, згуртування колективу, корекція негативних емоцій, навчання засобам ефективного спілкування та врегулювання конфліктів.

**Вправа 1.** «Моя агресивна енергія». Треніговий ведучий пропонує учасникам згадати, які стани вони відчувають частіше за інші та які стани їм неприємні. Ведучий пропонує обговорити з учасниками тренінгу про негативні

емоції – злість, агресія та інші, які можуть бути перешкодою у спілкуванні з оточуючими, та можуть провокувати конфліктні ситуації. Після чого учасники пропонують свої варіанти подолання цих негативних емоцій.

Студенти в обговоренні аналізують свою власну поведінку в тій чи іншій життєвій ситуації та намагаються дати відповідь на наступні запитання: «ваша агресія має деструктивну чи конструктивну форму? Як Ви справляєтеся зі справляєтеся зі своїми негативними станами? Яке ваше ставлення до власної агресивної поведінки? Перерахуйте власні способи розрядки?».

Під час виконання вправи кожний учасник групи може висловитися не обмежуючи себе в часі [42].

**Вправа 2.** «Негативні емоції». Під час виконання цієї вправи студенти мають можливість познайомитися з різними ефективними способами розрядки внутрішньої негативної енергії.

Потрібно сісти зручно, розслабитися, зробити глибокий вдих 4 рази, після чого закрити очі. Потрібно уявити, що ви прийшли на виставку фотографій. На фотографіях зображені обличчя людей з негативними емоціями – розгнівані, засмучені, скривджені, агресивні. Вам потрібно вибрати одну будь-яку фотографію та сконцентрувати увагу на ній. Потрібно згадати якусь конфліктну ситуацію, в якій можуть проявляти зображені на фотографії емоції. Тепер потрібно в цій ситуації уявити себе.

– Уявіть, що ви говорите всі свої почуття людині, на яку ображені але перекрученою мовою.

– Уявіть, що ця тарабарська мова, якою ви говорите починає слабшати, стає тихішою та не впевненішою.

– А тепер подивіться на себе зі сторони, поспостерігайте за вашою розмою, яким ви себе бачите з боку? Як ви можете описати цю конфліктну ситуацію?

– А тепер спробуйте перевернути фотографію догори ногами і знову уявити конфліктну ситуацію. Що ви відчуваєте?

- Уявіть, що в цій конфліктній ситуації всі учасники конфлікту говорять моовою героїв з будь-яких мультфільмів.
- Після того, як ви закінчили виконувати вправу, зробіть 4 глибоких вдохи і відкрийте очі.
- Візьміть приготовлений аркуш паперу. Тепер спробуйте уявити на ньому фотографію людини, яка вас образила, або конфліктну неприємну для вас ситуацію. Порвіть цей аркуш паперу на шматочки. При умові, якщо вам не вдалося відчувати полегшення, розрадку та вихід негативної енергії від одного аркуша, то зробіть такі ж дії ще з одним аркушем паперу. Зробіть 4 глибоких вдохи і повторіть подумки: «Мені спокійно! Я контролюю свої почуття та поведінку! Я впевнений у собі, врівноважений!».
- Тепер уявіть собі образ, який вас заспокоює та дарує відчуття насолоди, розрядки.

**Обговорення.** Учасникам тренінгу потрібно поділитися з іншими своїми думками, пережитим досвідом. Легко чи важко було виконувати цю вправу? Що саме сподобалося у цій вправі, що ні? Яку людину та конфліктну ситуацію ви уявляли? Опишіть її. Якби стани у вас були під час виконання вправи? Які почуття ви відчували на початку вправи і наприкінці, чим вони відрізняються? Які почуття ви відчуваєте зараз? Який образ спокою ви уявляли? [42].

**Вправа 3.** «Що керує агресивною поведінкою». Ми в своєму житті можемо стикатися з наслідками агресії, але не можемо не розуміти по якій причині вона проявляється, що саме спонукає людину проявляти агресію. І ці причини можуть бути приховані в нас самих. І якщо зрозуміти і дослідити причину та джерело агресії, то можна навчитися її контролювати або проявляти у найбільш прийнятних конструктивних варіаціях.

Учасники тренінгу об'єднуються у пари, сідають один проти одного та мають уявити негативні образи зі свого життя. Можна уявляти будь-що, людину, ситуацію і т.п. Студенти мають подумати і вирішити, що саме викликає негативні емоції, почуття в уявних персонажах. Потім вголос учасники один одному у парі мають це висловити, ніби то людина яка напроти і є тим уявним

персонажем. Виконуючи це завдання потрібно проговорювати: «У цьому персонажі мені не подобається» і продовжувати такими словами: «саме тому я гніваюся на нього». Ці фрази студенти в парах мають висловити по черзі.

**Обговорення.** Чи проблематично вам було знайти причину, джерело агресії? Які персонажі викликали у вас негативні почуття найбільше? Підводиться підсумок, що найчастіше у нас проявляється гнів та образа в ситуаціях, коли ми ображаємося на іншу людину, коли ми незадоволені її висловлюваннями, поведінкою. Після цього проводиться дискусія на тему: «Почуття образи» [42].

**Вправа 4.** «Рольова гра - вирішення конфліктних ситуацій». Учасники тренінгу мають об'єднатися у підгрупи по 3 людини. Кожна підгрупа має запропонувати та програти у вигляді рольової гри будь-яку розіграє конфліктну ситуацію. Після рольової гри кожна підгрупа пропонує свої варіанти вирішення цієї ситуації. Учасники з інших підгруп та ведучий також можуть долучатися до вирішення конфліктних ситуацій та пропонувати свої ідеї. Ведучий заздалегідь може підготувати свої варіанти конфліктних ситуацій для обговорення та програвання.

**Обговорення.** У вправі аналізуються студентами найчастіше використовувані стилі поведінки у конфліктних ситуаціях. Вони записуються на дошці та обговорюються:

- Невпевнена людина найчастіше може проявляти у своїй поведінці придушення своїх емоцій та почуттів. Вона може відчувати смуток, образу, гнів, розчарування, вона відчуває в загальному некомфортно.
- Агресивна людина також відчуває гнів, роздратування, образу, у мові її можуть звучати погрози, звинувачення.

При конструктивному вирішенні конфліктів людина не приховує своїх емоцій та почуттів, вона старається висловлюватися тактовно, толерантно, та пропонує адекватні способи вирішення конфліктної ситуації, які прийнятні для обох учасників конфлікту. [42].

**Вправа 5.** «Емоційні гойдалки».

Ведучий тренінгу розпочинає виконання вправи з інструкцій. Та нагадує учасникам тренінгу: щоб керувати своїми емоціями, поведінкою, потрібно навчитися бачити себе зі сторони, проаналізувати свої дії, свої відчуття.

Учасникам тренінгу роздають фішки з 5 кольорів, кожна фішка має своє значення: чорна – мені дуже погано, зелена – нейтральний настрій, коричнева – мені погано, жовта – мені комфортно; червона – мені дуже добре»; синя – я відчуваю сум, бардова – я злий, сіра – я ображений, рожева – я повністю собою задоволений.

### **Завдання:**

1. Студентам потрібно за допомогою фішок різних кольорів розробити портрет своїх емоцій поточного дня.

2. Проаналізувати емоції інших людей, з якими вони спілкувалися у цей день. Після чого учасники тренінгу об'єднуються у підгрупи по 4 особи і висловлюють один одному емоційні портрети сьогоденного дня, які вони склали.

**Обговорення.** Обговорюються такі питання: Наскільки часто у вас може змінюватися настрій? Наскільки важливо зберігати стійкість, витриманість, врівноваженість або дуже чутливо реагувати на конфліктні ситуації? Чи спостерігали ви у себе залежність від настрою інших осіб? Які наслідки має поведінка людини, яка залежна або не залежна від інших? Які має людина, поведінка якої має нестабільність настроїв?

Люди відрізняються один від одного нестабільністю настрою. Настрій людей залежить від тактики поведінки оточуючих. Для того, щоб ефективно спілкуватися з оточуючими, потрібно враховувати їх бажання, потреби, причину їх емоцій. Щоб розвинути емоційний інтелект у себе, потрібно навчитися керувати своїми емоціями, розуміти свої відчуття, стратегії допомоги собі у складних життєвих ситуаціях [42].

**Вправа 6.** «Релаксація на пляжі». Учасникам тренінгу потрібно уявити себе на пляжі ранком. Море ласкаве, тепле, нерухоме. Морське повітря свіже і чисте, збагачене йодом. Розслабтеся і відпочивайте лежачи на приємному

золотистому піску на морському узбережжі, У небі летять чайки, парять пухкі хмаринки. Вас ласкотять сонячні промінчики. Зранку вони ласкаві, приємні.

Сонечко обігриває море, пісок на якому ви відпочиваєте, ваше тіло. Ви вирішили увійти у теплу морську водичку. Починаєте плисти, вам приємно.

Усім тілом ви відчуваєте морську ласкаву теплу водичку. Вам легко і приємно плисти у ній, ви насолоджуєтеся відпочинком на морському узбережжі. У вас чудовий настрій, повне розслаблення, занурення у спокій, відгородження від всіх життєвих турбот, неприємних думок, проблем.

**Групова дискусія.** Як Ви думаєте, чи варто нам корегувати поганий настрій? З якою метою це потрібно робити? Хто саме має це робити? Від чого і відкого може залежати наш настрій? Як поганий настрій може впливати на спілкування з оточуючими? На вашу думку, хто приємніший у спілкуванні - оптиміст чи песиміст. Як поводить себе у спілкуванні з оточуючими самовпевнена і невпевнена у собі людина? Висновок. Потрібно вірити у себе, формувати адекватну самооцінку, враховувати емоції та бажання і потреби оточуючих і не забувати за себе.

## Заняття 9

**Мета:** навчання способам розрядки внутрішньої напруги, згуртування колективу; усунення негативних емоцій, розвиток стресостійкості та саморегуляції поведінки та емоцій.

**Вправа 1.** «Машина часу». Учасникам тренінгу даєть інструкція скласти список тих якостей, які студенти хочуть у себе бачити за методом незакінчених речень «Я хочу бути...».

Закрийте очі і розслабтеся. Дихайте повільно, глибоко й рівно. Ви відчуваєте тепло і спокій вашому тілі. Вам потрібно уявити, що ви знаходитесь поряд із машиною часу. Ця машина може прогнозувати ваше майбутнє таке, яким ви хочете його бачити, щасливим, радісним, успішним. Ви бачите перед собою пульт до цієї машини та екран, який буде передавати зображення із

життєвими картинками. На пульті ви обираєте різні варіації часу, ви можете нажати кнопку, яка покаже вам зображення вашого життя через 2, 3 і т.д. років. Зверніть увагу на те, яким ви себе побачили? Чим займаєтеся? Хто знаходиться біля вас? Які відносини у вас з оточуючими? Чи подобається ви собі у різних моментах життя? Ви бачите себе збоку у різних ситуаціях. Що вам хочеться змінити у собі? Вам потрібно згадати і позитивні і неприємні події з власного життя, як ви себе у цих ситуаціях поводити? Порівняйте свій образ і свою поведінку минулого та майбутнього життя. Подумайте, що вам потрібно у собі змінити. [42].

**Вправа 2.** «Знедолений». Кожна людина має якості, риси характеру, певні звички, яких би вона хотіла позбутися. Учасникам тренінгу дається інструкція, щоб хтось один вийшов з кімнати. Всі інші учасники повинні скласти список 6 причин, по яким людину, яка вишла з приміщення можна відгородити. Наприклад, він може бути нетактовний з оточуючими, занадто імпульсивний, нетовариський, дуже агресивний і т. д.».

Один із учасників - секретар, записує всі ці причини на окремий аркуш.

Можливі варіанти:

1) Людина, яка виходила з кімнати запрошується ведучим тренінгу. Спочатку вона сама має назвати причини, по яким на її думку, її мали би відкинути. Потім цій людині дають список причин, який склала група. Цей список порівнюється з тими причинами, які перерахувала обрана людина і з тими, які склала група. Далі ця людина має розробити план дій щодо того, що потрібно у собі змінити, щоб оточуючі не відкидали її [42].

**Вправа 3.** «Аукціон ідей». Учасникам тренінг ведучий задає наступне запитання: «Як справлятися з негативними емоціями і хвилюванням?». Учасники складають список способів саморегуляції поведінки та емоцій. А також як покращити свій настрій, зняти внутрішнє напруження, розвинути самовпевненість Після чого кожний учасник зачитує свій список, списки обговорюються [42].

**Вправа 4.** «Сліпа геометрія».

Інструкція для учасників тренінгу: об'єднатися у коло, взятися за руки. Після чого із закритими очима учасники мають створити названу ведучим геометричну фігуру (прямокутник, овал, квадрат). [42].

**Вправа 5.** «Віддзеркалювання». Ведучий тренінгу дає інструкцію: зімітуйте наспівні чотири завдання. А саме - пришиваємо гудзик. Збираємося в дорогу. Печемо пиріг. Виступаємо в цирку.

Ці завдання учасники тренінгу повинні виконувати попарно. Учасники стають один проти одного. Один з учасників буде дзеркалом. Він буде копіювати рухи партнера напроти. Потім учасники змінюються ролями [42].

**Вправа 6.** «Чарівний острів». Учасникам потрібно сісти у зручному положенні. Закрити очі та розслабитися. Уявіть собі чарівний острів. Цей острів може бути місцем, у якому ви вже були, або бачили по телебаченню або ваше уявне. На цьому острові ви знаходитеся одні. Тут є екзотичні звірі, птахи, рослини. Зверніть увагу на звуки, які ви чуєте. Що це за звуки? Які ви відчуваєте запахи? Перед собою ви бачите берег з піском, гарну прозору водичку. Заходьте у воду і поплавайте у ній. Що ви відчуваєте? Чи змінився ваш настрій? Зарядіться цією позитивною енергією і повертайтеся у кімнату. Цю приємну, позитивну картинку з чарівним островом та незабутніми враженнями ви можете уявляти в будь-який час, особливо, коли вам важко, сумно.

Після вправи учасники тренінгу обговорюють все, що вони відчули під час виконання цієї вправи. Після обговорення ведучий пропонує намалювати на папері все те, що уявляли собі учасники тренінгу [42].

«Рефлексія». Після реалізації тренінгу обговорюються його результати: Чи здійснилися мої очікування від тренінгу? Чим мені допомогли заняття? Чи навчилися ви розуміти іншу людину, іти їй на поступки, конструктивно спілкуватися? Чи плануєте надалі саморозвиватися? Які варіанти саморозвитку ви пропонуєте?

Заключне слово тренера - привітання учасників із завершенням тренінгу.

Після реалізації програми соціально-психологічного тренінгу щодо профілактики міжособистісних конфліктів у студентських групах нами була проведена повторна діагностика за допомогою тих самих методик, що і в констатуючому експерименті. Нижче нами представлений порівняльний аналіз результатів діагностик до і після реалізації тренінгової програми.

Повторне анкетування студентів на **визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов)** визначило наступні показники:

Результати тестування студентів представлені у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Порівняльний аналіз результатів анкетування (до і після застосування програми), у %

Рівні конфліктності		I курс %	II курс %	III курс %	IV курс %
Високий рівень	до %	9%	5%	3%	1%
	після %	6%	3%	1%	0%
Середній рівень	до %	15%	13%	14%	9%
	після %	17%	7%	8%	4%
Низький рівень	до %	3%	6%	10%	12%
	після %	4%	14%	18%	18%

Як видно з таблиці 2.5 у студентів I курсу показники високого рівня конфліктності зменшилися від 9% до 6%; показники середнього рівня навпаки збільшилися від 15% до 17%, також зросли показники і низького рівня конфліктності від 3% до 4%. У студентів I курсу результати анкетування до і після впровадження тренінгової програми за вказаною методикою зросли несуттєво. Причина цього явища в тому, що на особистість юнака ще впливають і вікові особливості. Так як в цьому віковому періоді юнак ще не достатньо сформувався як особистість, у нього можуть проявлятися проявлятися нестійкий настрій, невміння активного вислуховування співрозмовника, недосконала саморегуляція.

У студентів II курсу показники високого рівня конфліктності зменшилися від 5% до 3%; показники середнього рівня також зменшилися від 13% до 7%, показники низького рівня конфліктності суттєво зросли від 6% до 14%.

У студентів III курсу показники високого рівня конфліктності зменшилися від 3% до 1%; показники середнього рівня зменшилися від 14% до 8%, показники низького рівня конфліктності також суттєво зросли від 10% до 18%.

У студентів IV курсу показники високого рівня конфліктності зменшилися від 1% до 0%; показники середнього рівня зменшилися від 9% до 4%, показники низького рівня конфліктності також суттєво зросли від 12% до 18%.

За результатами повторно проведеної методики на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов) було виявлено такі результати: показники високий рівень конфліктності зменшилися від 18% до 10% респондентів; показники середнього рівня конфліктності також зменшилися від 51% до 36%, і показники низького рівня конфліктності суттєво зросли від 31% до 54% респондентів.

Загальні показники повторної діагностики конфліктності студентів відображено нами у вигляді рис. 2.4.

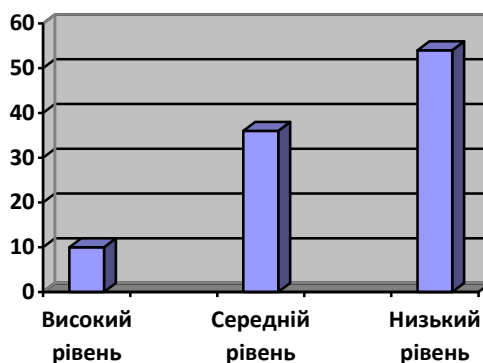


Рисунок 2.4 – Загальні показники конфліктності студентів (у %)

Повторна діагностика студентів за методикою «Чи вмієте ви слухати і говорити?» (М.Снайдера) визначила наступні показники:

Результати тестування студентів представлені у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 – Порівняльний аналіз результатів сформованості у студентів умінь слухати та говорити (до і після застосування програми), у %

Рівні сформованості у студентів умінь слухати та говорити		I курс %	II курс %	III курс %	IV курс %
Високий рівень	до %	4%	7%	10%	14%
	після %	8%	13%	19%	18%
Середній рівень	до %	13%	10%	9%	4%
	після %	16%	8%	6%	2%
Низький рівень	до %	11%	6%	6%	2%
	після %	3%	2%	0%	0%

Як видно з таблиці 2.6 у студентів I курсу показники високого рівня сформованості умінь слухати та говорити збільшилися від 4% до 8%; показники середнього рівня збільшилися від 13% до 16%, показники низького рівня суттєво зменшилися від 11% до 3%.

У студентів II курсу показники високого рівня сформованості умінь слухати та говорити збільшилися від 7% до 13%; показники середнього рівня зменшилися від 10% до 8%, показники низького рівня зменшилися від 6% до 2%.

У студентів III курсу показники високого рівня сформованості умінь слухати та говорити збільшилися від 10% до 19%; показники середнього рівня зменшилися від 9% до 6%, показники низького рівня зменшилися від 6% до 0%.

У студентів IV курсу показники високого рівня сформованості умінь слухати та говорити збільшилися від 14% до 18%; показники середнього рівня зменшилися від 4% до 2%, показники низького рівня зменшилися від 2% до 0%.

Загальні результати повторно проведеної методики «Чи вмієте ви слухати і говорити?» (М.Снайдера) наступні: показники високого рівня збільшилися від 33% до 61% респондентів; показники середнього рівня конфліктності зменшилися від 48% до 34%, і показники низького рівня конфліктності також суттєво зменшилися від 19% до 5% респондентів.

Загальні показники сформованості у студентів умінь слухати та говорити відображено нами у вигляді рис. 2.5.

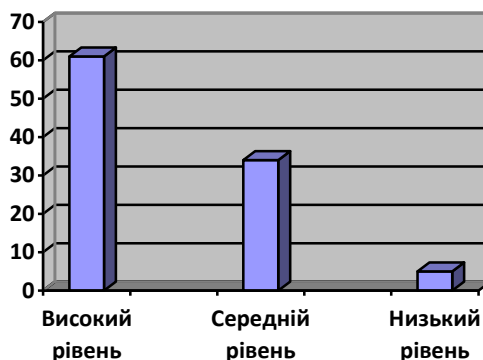


Рисунок 2.5 – Загальні показники сформованості у студентів умінь слухати та говорити (у %)

Студенти після проходження тренінгової програми відмітили у собі наступні зміни: навчилися пристосовувати свій темп мислення під співрозмовника, стали приємними співрозмовниками, дають можливість співрозмовнику висловити свою точку зору, адекватно ставляться до критики і навчилися правильно її висловлювати в адресу свого співрозмовника, стали толерантними у розмові та неконфліктними особами. Більшість студентів наголошує на тому, що їм вдалося сформувати уміння слухати та оволодіти ефективними прийомами безконфліктного спілкування, вони навчилися правильно, грамотно і чітко висловлювати свою думку, доречно і тактовно підбирають необхідні слова у розмові. Ці уміння в майбутньому допоможуть студентам уникати конфліктних ситуацій або конструктивно їх вирішувати.

Порівняльний аналіз результатів дослідження рівня тривожності за методикою «Оцінка рівня тривожності» (Ч.Спілберга) показав наступне.

Результати тестування студентів представлені у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 – Визначення рівня тривожності у студентів, (у %)

Оцінка рівня тривожності		I курс %	II курс %	III курс %	IV курс %
Високий рівень	до %	11%	8%	5%	2%
	після %	7%	5%	2%	0%
Середній рівень	до %	14%	12%	10%	8%
	після %	12%	8%	5%	4%
Низький рівень	до %	5%	4%	10%	11%
	після %	11%	11%	18%	17%

Як видно з таблиці 2.7 у студентів I курсу показники високого рівня тривожності зменшилися від 11% до 7%; показники середнього рівня зменшилися від 14% до 12%, показники низького рівня суттєво збільшилися від 5% до 11%.

У студентів II курсу показники високого рівня тривожності зменшилися від 8% до 5%; показники середнього рівня зменшилися від 12% до 8%, показники низького рівня суттєво збільшилися від 4% до 11%.

У студентів III курсу показники високого рівня тривожності зменшилися від 5% до 2%; показники середнього рівня зменшилися від 10% до 5%, показники низького рівня суттєво збільшилися від 10% до 18%.

У студентів IV курсу показники високого рівня тривожності зменшилися від 2% до 0%; показники середнього рівня зменшилися від 8% до 4%, показники низького рівня суттєво збільшилися від 11% до 17%.

Загальні показники рівня тривожності у студентів відображено нами у вигляді рис. 2.6.

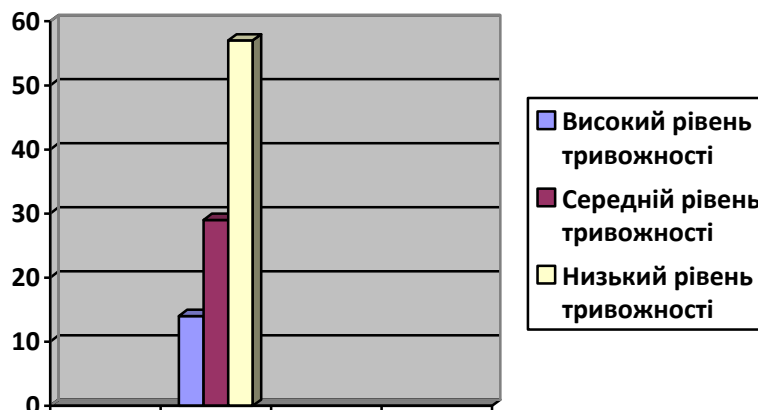


Рисунок 2.6 – Загальні показники рівня тривожності у студентів (у %)

Щодо загальних показників, то після впровадження тренінгової програми, високий рівень тривожності зменшився від 26% до 14%, показники середнього рівня також суттєво зменшилися від 44% до 29%, і показники низького рівня тривожності у досліджуваних збільшилися від 30% до 57%,.

Таким чином, результати повторно проведеної діагностики вказують на те, що у більшості (57%) студентів наявний низький рівень тривожності. Високий рівень тривожності спостерігається лише у 14% студентів (це в основному студенти 1 і частково 2 курсів). Ці показники доводять ефективність розробленої та впровадженої нами тренінгової програми.

Нами була проведена також повторна діагностика за методикою «**Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях**» (К.Томаса). Результати тестування студентів представлені у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8 – Показники поведінкової тактики студентів у конфліктах, (у %)

Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях		I курс %	II курс %	III курс %	IV курс %
Конкуренція	до %	47%	43%	13%	3%
	після %	31%	29%	5%	0%

Пристосування	до %	27%	21%	19%	9%
	після %	16%	18%	10%	6%
Компроміс	до %	1%	4%	20%	38%
	після %	22%	14%	40%	41%
Уникнення	до %	33%	24%	19%	4%
	після %	24%	16%	12%	3%
Співпраця	до %	2%	8%	29%	46%
	після %	17%	23%	53%	50%

Як видно з таблиці 2.8 у досліджуваних результати дослідження стилів поведінки у конфліктних ситуаціях дещо змінилися.

А саме, у студентів I курсу стиль конкуренції зменшився від 47% до 31%; стиль пристосування зменшився від 27% до 16%, стиль уникнення зменшився від 33% до 24%, стиль компромісу навпаки збільшився від 1% до 22%, стиль співпраці також збільшився від 2% до 17%.

У студентів II курсу показники стилю конкуренції зменшився від 43% до 29%; стиль пристосування зменшився від 21% до 18%, стиль уникнення зменшився від 24% до 16%, стиль компромісу навпаки збільшився від 4% до 14%, стиль співпраці також збільшився від 8% до 23%.

У студентів III курсу показники стилю конкуренції зменшився від 13% до 5%; стиль пристосування зменшився від 19% до 10%, стиль уникнення зменшився від 19% до 12%, стиль компромісу навпаки збільшився від 20% до 40%, стиль співпраці також збільшився від 29% до 53%.

У студентів IV курсу показники стилю конкуренції зменшився від 3% до 0%; стиль пристосування зменшився від 9% до 6%, стиль уникнення зменшився від 4% до 3%, стиль компромісу навпаки збільшився від 38% до 41%, стиль співпраці також збільшився від 46% до 50%.

Загальні результати дослідження щодо вибору стилю поведінки у конфліктних ситуаціях показують, що після впровадження тренінгової

програми змінилася динаміка. Студенти найчастіше почали обирати такі стилі, як співпраця та компроміс. Це стилі, які є найефективнішими щодо запобігання конфліктів. Це доводить про сформованість у більшості студентів саморегуляції, культури спілкування та поведінки, навичок конструктивної міжособистісної взаємодії.

Отже, розроблена нами тренінгова програма є ефективною.

### **2.3. Практичні поради студентам та кураторам щодо управління конфліктами в студентських групах**

Конфлікт легше попередити, ніж його розв'язувати. Профілактика конфлікту в студентському середовищі має випереджальний характер та має бути спрямована на своєчасне виявлення та усунення факторів, що провокують конфлікт.

Невміння управляти конфліктною ситуацією може призвести до постійної напруженості між співрозмовниками. Студентам потрібно розуміти причини конфлікту та вміти ним управляти ще до того, як він перейде у деструктивну форму. Конфлікт є своєрідним сигналом того, що між співрозмовниками з'явилися розбіжності. З конфліктами ми стикаємося щодня, але не всі мають сформовані навички управляти ними. В зв'язку з цим, для студентської молоді, кураторів та викладачів нами розроблено практичні поради щодо психопрофілактики конфліктної поведінки.

*Практичні поради для студентів щодо психопрофілактики конфліктної поведінки:*

1. Розвивайте вміння відрізняти головне від другорядного. Для цього потрібно систематично аналізувати ситуацію, мотиви своєї поведінки. Якщо розуміти що є головним у житті, а що амбіціями, можна навчитися відкидати другорядне, Ці вміння допоможуть правильно обрати лінію поведінки в конфліктних ситуаціях.

2. Розвивайте уміння бачити проблему з різних точок зору, як зі сторони свого «я», так і зі сторони свого противника. Студентам важливо розвивати уміння оцінювати, аналізувати, входити у ситуацію різних позицій співрозмовників.

3. Формуйте навички саморегуляції, що допоможе зберегти самовладання у конфліктних ситуаціях і не допустити перехід конфлікту у деструктивне русло. Контролюйте свої емоції, свою поведінку. Агресивність, неувага до інших, надмірна вимогливість та емоційність можуть породжувати конфлікти. Тому дуже важливо навчитися контролювати свої емоції та поведінку, прислухатися до потреби та інтересів свого співрозмовника. Потрібно розвивати уміння деструктивно мислити, вирішувати конфлікти, уникаючи насильства та агресивності. Такі уміння допомагають людині правильно приймати рішення у різних життєвих ситуаціях, в тому числі конфліктах, стати зрілою людиною виховати сильний характер, волю.

4. Розвивайте у собі готовність до несподіваних змін, це дозволить швидше перебудуватися в тій чи іншій критичній ситуації, та завчасно і адекватно реагувати на неї.

5. Памятайте, що безвихідних ситуацій у житті не буває, тому ставтеся до цього оптимістично, можливо в деяких ситуаціях компромісне рішення буде найефективним. Залишайте свій негативний настрій поза межами колективу, розвивайте у собі оптимізм та позитивне мислення.

6. Аналізуйте свій характер, свої вчинки, свої якості для того, щоб своєчасно попередити негативні відхилення, які можуть провокувати конфліктні сутички членів колективу, розвивайте себе (в першу чергу свою самооцінку). Працюйте над усуненням у вас агресії, конфліктності, тривожності.

7. Навчіться правильно висловлювати критику до свого співрозмовника та адекватно сприймайте зустрічну критику. Розвивайте уміння слухати та говорити з оточуючими. Слово є інструментом у вирішенні конфліктів, тому потрібно бути уважними до того, що саме і як саме ми говоримо, в якому тоні, з

якими емоціями та з яким підтекстом. Якщо назривають емоції, не піддавайтеся їм, витримайте паузу, тоді розпочинайте розмову.

8. Сприймайте з розумінням та повагою чужі ідеї та погляди. Учїться розуміти інших. Якщо людина розуміє вчинки іншої, то це означає примирення з нею. Навчїться ставити себе на місце інших, це дозволить передбачати стратегію поведінки людей у різних життєвих ситуаціях.

9. Проаналїзуйте, наскільки конфліктна ситуація важлива для вас, можливо її взагалї потрібно уникнути. Якщо ситуація все ж таки має сенс для вас, то прагнїть до конструктивного її вирїшення. Не принижуйте і не ображайте співрозмовника задля збереження психологїчного комфорту.

10. Вибачайтесь, якщо це доречно. Виконуйте те, що обцїяєте. Звертайтесь до людини на їм'я! Не забувайте помічати позитивне в їншїй людинї, обговорювати те, що є цїкавим для неї. Так ви проявляєте уважнїсть і повагу до їншої людини. Позбавляйтесь власного егоїзму, проявляйте доброзичливїсть та частїше щиро посміхайтесь.

Допомогу та підтримку у профїлактицї та розв'язаннї конфліктів в студентських групах можуть надавати куратори, викладачі та Психологїчна служба ВНЗ.

*Практичнї поради для кураторів та викладачів щодо психопрофїлактики конфліктної поведінки:*

1. Кураторам та викладачам потрібно створювати умови для формування та підтримки благоприємної атмосфери, взаємопідтримки та взаємодопомоги у студентських групах.

Кураторам потрібно систематично взаємодїяти з групою, щоб своєчасно попередити конфліктнї ситуації. Спостерїгати за поведінкою студентів та проводити профїлактичнї виховнї заходи щодо ефективного спілкування в групї а також, їндивїдуальнї бесїди зі студентами, схильними до конфліктної поведінки.

2. Кураторам та викладачам потрібно займатися саморозвитком та самоудосконаленням для того, щоб їх особиста поведінка та взаємодїя зі

студентами була позитивним зразком, не становила загрозу для їх комфорту і сприяла би підтримці або покращенню морально-психологічного клімату студентської групи.

3. Від внутрішньогрупової гармонії залежить ефективне спілкування та навчання студентів. У зв'язку з цим, кураторам потрібно враховувати взаємовідносини в кожній мікрогрупі, не підтримувати суперництва та конкуренції між ними, сприяти їх згуртуванню. Бути справедливим та об'єктивним. Гнучко використовувати стилі керівництва залежно від ситуації, враховувати індивідуальні особливості кожного члена групи та знаходити до них диференційований підхід.

4. Куратор має бути лідером групи, та повинен виступати в ролі координатора, організатора групової діяльності та здійснювати на групу ефективний вплив. Потрібно вміти на основі сприяти згуртованості колективу, спрямувати його активність на виконання основних завдань професійної підготовки студентів.

5. Важливим для розвитку благоприємної атмосфери є психологічний супровід студентських груп Психологічною службою ВНЗ. Напрямами якої є проведення систематичного анкетування, профілактично-просвітницьких та корекційних заходів (тренінгів, майстер-класів) щодо попередження конфліктів та розвитку соціальних навичок у студентів регулювання конфліктів, знаходження ефективних шляхів для їх вирішення.

## **Висновки до II розділу**

Провівши експериментальне дослідження, нами вивчено вплив факторів, що зумовлюють виникнення міжособистісних конфліктів у студентських групах. Результати використаних нами методик, таких як: методика на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов); методика «Чи вмієте ви слухати і говорити?» (М.Снайдера); методика «Оцінка рівня тривожності»

(Ч.Спілберга); методика «Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях» (К.Томаса), дали нам можливість побачити внутрішні особливості студентів, які можуть провокувати їх на конфліктну взаємодію в студентському середовищі.

Нами враховано ці результати та розроблено соціально-психологічний тренінг профілактики міжособистісних конфліктів у студентських групах. Цей тренінг спрямований на формування у студентів навичок щодо створення атмосфери підтримки, взаєморозуміння, співробітництва у конфліктних ситуаціях; подолання ними емоційних, поведінкових і комунікативних проблем; розвиток у студентів навичок саморегуляції у конфліктах та вмінь вирішувати конфлікти конструктивними шляхами; розвиток умінь йти на поступки, на компроміс у конфліктах.

Профілактика конфліктів у студентському середовищі має бути спрямована на своєчасне виявлення та усунення факторів, що провокують конфлікт, формування умінь розв'язувати конфлікти. Зважаючи на це, для студентської молоді, кураторів та викладачів нами розроблено практичні поради щодо психопрофілактики конфліктної поведінки, які допоможуть побудувати конструктивну стратегію у конфліктних ситуаціях та уникнути розвитку деструктивних форм конфліктів.

## **ВИСНОВКИ**

1. За допомогою проведеного дослідження нами виявлено, що проблема міжособистісних конфліктів у студентських групах є недостатньо вивченою, якій потрібно приділити більше уваги.

2. Проаналізовано основні поняття, які дають загальні уявлення про соціально-психологічне явище «міжособистісний конфлікт». Визначено, що конфлікт - це зіткнення протилежно спрямованих мотивів, інтересів, несумісних потреб, поглядів суб'єктів взаємодії, які виражаються ними у жорсткій формі. Міжособистісний конфлікт - це ситуація, в якій має місце протиріччя між її учасниками, що проявляються в їх протидії один одному

та сприймається і переживається ними як значуща психологічна проблема, що вимагає її вирішення в інтересах обох чи однієї із сторін.

3. Виділено причини виникнення міжособистісних конфліктів у студентських групах, серед яких: індивідуально-психологічні (особистісні) та соціально-психологічні.

Індивідуально-психологічні (особистісні) особливості студентів є найбільш вагомими причинами міжособистісних конфліктів. До них належать: вікові особливості (юнацька та студентська кризи), низький рівень соціально-психологічної компетентності студента (невміння слухати співрозмовника та висловлювати власну точку зору, підвищена критичність до оточуючих, відсутність навичок ефективного спілкування та не вміння правильно обрати стилі взаємодії у конфліктних ситуаціях), низький рівень емпатії, неадекватний рівень домагань, психологічна нестійкість (агресивність, тривожність, наявність внутрішньособистісних конфліктів, знижена самокритичність, імпульсивність, конфліктність), нетерпимість до недоліків інших, холеричний тип темпераменту, надмірна вираженість лідерства, психологічна несумісність співрозмовників, завищена самооцінка окремих студентів, користолобство, егоїзм, тобто риси, які сформувалися у результаті неправильного виховання.

Серед соціально-психологічних причин міжособистісних конфліктів нами виділено: низький рівень згуртованості студентського колективу, антипатія, конкуренція, авторитарність старости або куратора групи або окремої мікрогрупи, боротьба за лідерські позиції в студентській групі.

4. З'ясовано психологічні та соціальні наслідки міжособистісних конфліктів, а саме: зниження навчальної успішності студентів; перешкоджає згуртуванню колектива та формує негативний соціально-психологічний клімат; розвиток негативних (іноді травматичних) переживань, низької самооцінки, комплексу неповноцінності, замкнутості, агресивності, тривожності; прояв порушень в комунікативній сфері - недовіра до людей, відсторонення від спілкування з колективом, послаблення внутрішньогрупових зв'язків,

посилення конкуренції, втрата авторитету, довіри та інтересу до внутрішньо групових процесів.

5. Визначено, щоб запобігти такому негативному явищу, як міжособистісні конфлікти в студентських групах у вищому навчальному закладі необхідне:

- проведення систематичної діагностики (анкетування), яке дає можливість дослідити характер міжособистісних внутрішньо групових стосунків і своєчасно спрогнозувати можливі проблеми та спланувати подальший психологічний супровід студентів ВНЗ;

- проведення просвітницько-профілактичної роботи, спрямованої на поширення знань про причини конфліктів, фактори, які їх провокують; формування конфліктної компетентності та розвиток навичок ефективного спілкування, конструктивного вирішення конфліктних ситуацій;

- проведення корекційної роботи, спрямованої на подолання негативних психологічних станів (тривожності, агресивності), якостей характеру, які можуть провокувати конфлікти між студентами.

Найважливішою умовою в цьому процесі є вдосконалення організаторської діяльності старости і куратора.

6. Проведено експериментальне дослідження проблеми міжособистісних конфліктів у студентських групах за допомогою використаних методик: методика на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов); методика «Чи вмієте ви слухати і говорити?» (М.Снайдера); методика «Оцінка рівня тривожності» (Ч.Спілберга); методика «Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях» (К.Томаса).

7. Результати використаної методики на визначення рівня конфліктності особистості (В. Рогов) показали, що: у більшості (51%) студентів наявний середній рівень конфліктності, 18% респондентів - високий рівень конфліктності; 31% студентів притаманний низькому рівню конфліктності. Щодо високого рівня конфліктності, то він, в основному, проявляється у студентів I курсу. Це свідчить про те, що студент – першокурсник 17-18 років не

є ще сформованою особистістю, у такому віці може проявлятися нестійка поведінка, невміння керувати своїми емоціями. Поступово, ближче до четвертого курсу динаміка високого рівня конфліктності спадає, а показники низького рівня конфліктності підвищуються.

8. За результатами використаної методики «Чи вмієте ви слухати і говорити?» (М.Снайдера) визначено, що у 19 % студентів уміння слухати і висловлюватися розвинуті на низькому рівні (в основному це студенти 1 і 2 курсів), у 48% респондентів - на середньому рівні, у 33% - на високому рівні (в основному це студенти 3 і 4 курсів).

9. За результатами методики «Оцінка рівня тривожності» (Ч.Спілберга) досліджено, що у більшості (38%) студентів наявний середній рівень тривожності. Високий рівень тривожності спостерігається у 27% студентів (це в основному студенти 1 і частково 2 курсів). Низький рівень тривожності притаманний 35% студентів старших курсів і характеризує нормальний психоемоційний стан особистості. Висока тривожність свідчить про дезадаптацію, характеризує наявність емоційних і поведінкових ознак хронічного стресу, які можуть призводити до нервових зривів та прояву конфліктності особистості.

10. За результатами методики «Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях» (К.Томаса) виявлено: студенти 1 курсу найчастіше у конфліктних ситуаціях обирають позицію конкуренції (47%), уникнення (33%) та пристосування (27%). Студенти 2 курсу обирають позиції: конкуренція (43%), уникнення (24%), пристосування (21%). Студенти 3 курсу обрали співпрацю (29%), компроміс (20%), уникнення (19%), пристосування (19%). Студенти 4 курсу найчастіше обирають позиції співпраці (46%) та компромісу (38%). Ці результати показують, що студенти 1 і 2 курсів у конфліктних ситуаціях вибирають неконструктивні тактики, це є свідченням незнання норм, правил, низької культури спілкування та поведінки, несформованих навичок конструктивної взаємодії студентів, наслідком підвищеної агресивності та тривожності. У студентів старших курсів, зважаючи на їх вікові особливості,

розвинуту саморегуляцію та самоконтроль над своєю поведінкою, переважають конструктивні тактики вирішення конфліктів.

Результати проведеного нами констатуючого експерименту доводять, що виникнення міжособистісних конфліктів у студентських групах визначається комплексною дією як психологічних так і соціальних факторів, які між собою тісно пов'язані.

11. На основі результатів проведеного дослідження нами був розроблений соціально-психологічний тренінг, який спрямований на профілактику міжособистісних конфліктів у студентських групах, та має за мету: згуртування колективу, покращення соціально-психологічного клімату, розвиток навичок саморегуляції у конфліктах та вмій вирішувати конфлікти конструктивними шляхами.

12. Після впровадження програми на основі повторного анкетування виявлено наступні показники:

- за методикою «Визначення рівня конфліктності особистості» показники високого рівня конфліктності зменшилися від 18% до 10% респондентів; показники середнього рівня конфліктності також зменшилися від 51% до 36%, і показники низького рівня конфліктності суттєво зросли від 31% до 54% респондентів.

- за методикою «Чи вмієте ви слухати і говорити?» показники високого рівня збільшилися від 33% до 61% респондентів; показники середнього рівня конфліктності зменшилися від 48% до 34%, і показники низького рівня конфліктності також суттєво зменшилися від 19% до 5% респондентів.

- за методикою «Оцінка рівня тривожності» високий рівень тривожності зменшився від 26% до 14% респондентів, показники середнього рівня також суттєво зменшилися від 44% до 29%, і показники низького рівня тривожності у досліджуваних збільшилися від 30% до 57%,.

- за методикою «Стиль поведінки у конфліктних ситуаціях» студенти найчастіше почали обирати такі стилі, як співпраця та компроміс. Це стилі, які є найефективнішими щодо запобігання конфліктів. Це доводить про

сформованість у більшості студентів саморегуляції, культури спілкування та поведінки, навичок конструктивної міжособистісної взаємодії.

Ці показники доводять ефективність розробленої та впровадженої нами тренінгової програми.

13. Розроблено практичні поради студентам та кураторам щодо попередження та управління конфліктами в студентських групах.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Анцупов А. Я., Малышев А. Н. Введение в конфликтологию: навч.-метод. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 103 с.
2. Бабосов Е. М. Конфликтология: Учеб. пособие. 2-е изд. : Тетра-Системс, 2001. 464 с.
3. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: навч.-метод. посіб. Запоріжжя : ЗНУ, 1997. 350 с.
4. Безпалько О. Спілкуємось та діємо: навч.-метод. посіб. : Навч. книга, Київ : ЦУЛ, 2002. 112 с.

5. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов : навч. -метод. посіб. Київ : Талком, 2000. 106 с.
6. Ворожейкин И.Е., Кибанов А. Я, Захаров Д. К. Конфликтология: навч. посіб.: Харків : Щедра садиба плюс, 2015. 224 с.
7. Гайдук Н., Сенюта І., Бік О. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування : навч. посіб. Львів: Магнолія 2007. 296 с.
8. Галаган В. Я. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник. Київ : ДЕТУТ, 2008. 422 с
9. Герасіна Л. М., Панов М. І., Осіпова Н. П. Конфліктологія: Харків : Щедра садиба плюс, 2002. – 256 с.
10. Герасінової О. М., Панова Л. К. Конфліктологія: підручник Харків : Право, 2002. 256 с
11. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: ЦУЛ, 2010. 222 с.
12. Гринчук С. І., Берегова Н. П., Колба В. Р. Психологічні особливості конфліктів у студентській групі : Зб. наук. праць. Вип. 12. Хмельницький: МАУП, 2020. С. 39 – 44.
13. Гринчук С.І., Колба В. Р. Проблема міжособистісних конфліктів у студентському середовищі : матеріали всеукр. наук.-практ. конф., м. Хмельницький: ХНУ, 2020. С. 146- 148.
14. Громова, О. Н. Конфликтология : курс лекцій. Москва : ЭКМОС, 2000. 320 с.
15. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии : курс лекций. Питер: СПб, 2001. 369 с.
16. Ершов А. А. Личность и коллектив / Межличностные конфликты в коллективе и их разрешение: Ленинград : О-во "Знание", 1996. 213 с.
17. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2003. 315 с.

18. Зайцев А.К. Социальный конфликт. Изд. 2-е. Москва: Academia,, 2000. 464 с.
19. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів: Київ: Наук, думка, 1996. 190 с.
20. Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. Шкільна служба розв'язання конфліктів: Посібник. Київ: Видавець Захаренко В.О., 2009. 168 с.
21. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб. пособие. Москва: ВЛАДОС, 2001. 221 с.
22. Конфліктні ситуації та шляхи їх розв'язання: підручник. Київ: ЦУЛ, 2000. С 495-510.
23. Кононець М.О. Психологія: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання. Київ : ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014.– 44 с.
24. Копытина А.И. Практикум по арт-терапии: СПб: Питер, 2001. 448 с.
25. Корнелиус Х, Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Москва : Стрингер, 1992. 256 с.
26. Кузікова С. Б. Теорія і практика вікової психокорекції : навч. посіб. Суми : ВТД «У», 2006. 384 с
27. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – Киев.: МАУП, 2000. 256 с.
28. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. Київ: Професіонал, 2007. 416 с.
29. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Москва : ИНФРА-М, 1996. 256 с.
30. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 159 с.
31. Осипова А.А. Общая психокоррекция: Учеб. пособие. Москва : ТЦ Сфера, 2002. 331 с.

32. Примуш М. В. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Професіонал, 2006. 288 с.
33. Партико Н. В. Психологія конфліктів : навч. посіб. Львів : Львівська політехніка, 2019. 132 с.
34. Ратников В.П., Голубь В.Ф., Лукашова Г.С. Конфликтология: Учеб. пос. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. 512 с.
35. Скотт Дж. Конфликты. Пути их преодоления: Киев.: Внешторгиздат, 1991. 202 с.
36. Савич Ж. В., Безпалько О. В.. Спілкуємося й діємо: Навч.-метод. посіб. Київ : Наш час, 2006. С.35–37.
37. Халин Ю. Л. Межличностная и внутриличностная тревога в условиях значимой совместной деятельности: Сб науч трудов. 5-е изд. Киев.: Внешторгиздат, 1991. С. 56-64.
38. Холодов О. Структура і зміст психологічної допомоги: підручник. Запоріжжя : ЗНУ, 2006. С. 17–24.
39. Чебыкин А. Я. Проблема эмоциональной устойчивости: Одесса, 1995. 195 с.
40. Шапар В. Психологічний тлумачний словник / Харків.: Прапор, 2004. 640 с.
41. Шуркян С. М. Методика діагностики виробничого конфлікту // Соціальні резерви підвищення якості ефективності праці: Київ : Ін Юре, 1996. 122 с.
42. Яценко Т. С. Психологічні основи групової психокорекції : навч. посіб. Київ : Либідь, 1996. 264 с.

**ДОДАТКИ**

## Додаток А

### МЕТОДИКА НА ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ (В. РОГОВ)

*Інструкція:* при відповіді на запитання тесту з трьох запропонованих варіантів відповіді необхідно обрати одну й записати її, наприклад: 1а, 2в, 3б.

Завдання:

1. Чи властиве Вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей?

а) ні, не властиво;

б) інколи;

в) так, властиво.

2. Чи є у вашому колективі люди, які Вас побоюються, а, можливо, й ненавидять?

а) так;

б) складно відповісти;

в) ні.

3. Хто Ви більшою мірою?

а) конформіст;

б) принциповий;

в) заповзятливий.

4. Як часто Вам доводиться критикувати?

а) часто;

б) час від часу;

в) нечасто.

5. Що для Вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для Вас колектив?

а) розробили б програму роботи колективу на рік і переконали колектив в її доцільності;

б) визначили б, хто є хто, і встановили б контакт із лідерами;

в) частіше радилися б з людьми.

6. У разі невдач, який стан більше Вам властивий?

а) песимізм;

б) поганий настрій;

в) образа на самого себе.

7. Чи характерне для Вас прагнення відстоювати й підтримувати, традиції вашого колективу?

а) так;

б) більше так, ніж ні;

в) ні.

8. Чи відносите Ви себе до людей, яким краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати?

а) так;

б) швидше за все;

в) ні.

9. Від якої з трьох особистісних якостей, притаманних Вам, Ви прагнете позбавитися найбільшою мірою?

а) дратівливості;

б) образливості;

в) нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви більшою мірою?

а) незалежна людина;

б) лідер;

в) генератор ідей.

11. Якою людиною вас вважають Ваші друзі?

а) екстравагантною;

б) оптимістичною;

в) наполегливою.

12. Проти чого найчастіше Вам доводиться боротися?

а) проти несправедливості;

б) проти бюрократизму;

в) проти егоїзму.

13. Що для Вас найхарактерніше?

а) недооцінка власних здібностей;

б) об'єктивна оцінка власних здібностей;

в) переоцінка власних здібностей.

14. Що Вас найчастіше провокує на зіткнення і конфліктну взаємодію з іншими?

а) надмірна ініціатива;

б) надмірна критичність;

в) надмірна прямолінійність.

Обробка та інтерпретація результатів. Обробку результатів тесту слід проводити відповідно до таблиці 1, в якій представлено основні бали, що нараховуються за кожну надану відповідь.

Таблиця 1

№ запитання	Основні бали за надані відповіді		
	а	б	в
1	1	2	3
2	3	2	1
3	1	3	2
4	3	2	1
5	3	2	1
6	2	3	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	2	1	3
10	3	1	2
11	2	1	3
12	3	2	1
13	2	1	3
14	1	2	3

*33-42 бали. Високий рівень конфліктності* припускає наявність цілої низки рис характеру, що зумовлюють продукування конфліктів, використання конфліктогенів спілкування і, звичайно, ж, підвищення конфліктної взаємодії в колективі. Суперечки й конфлікти – це «повітря», без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно, і, якщо Ви чуєте зауваження на свою адресу, можете того хто критикує «з'їсти живцем». Ваша критика – заради критики, а не на користь справи. Дуже важко тим, хто поряд з Вами на роботі та вдома. Ваша нестриманість та грубість відштовхують людей. Чи не тому у Вас не має справжніх друзів? Зробіть спробу змінити Ваш складний характер.

*24-32 бали. Середній рівень конфліктності.* Вас вважають людиною конфліктною. Але насправді, конфліктуєте Ви лише тоді, коли немає іншого виходу, та всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не розмірковуючи про те, як це відіб'ється на Вашому службовому становищі та стосунках з приятелями. При цьому, Ви не виходите за межі коректності, не принижуетесь до образ. Все це викликає повагу до Вас.

*14-23 бали. Низький рівень конфліктності.* Ви тактовні і миролюбні, вправно ухиляєтеся від суперечок та конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі й вдома. Вислів «Платон мій друг, але істина дорожча» ніколи не був Вашим девізом. Можливо тому, Вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, незважаючи ні на що.

### **Додаток Б**

#### **МЕТОДИКА «ЧИ ВМІЄТЕ ВИ СЛУХАТИ І ГОВОРИТИ?»**

**(М.СНАЙДЕРА)**

Інструкція: Відзначте ситуації, які викликають у Вас незадоволення, досаду або роздратування в процесі бесіди з будь-якою людиною – будь то Ваш друг, колега, безпосередній начальник, керівник або просто випадковий співрозмовник.

#### ***Ситуації***

1. Співрозмовник не дає мені шансу висловитися, у мене є що сказати, але немає можливості вставити слово.
2. Співрозмовник постійно перериває мене під час бесіди.

3. Співрозмовник ніколи не дивиться в обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи слухає він мене.
4. Розмова з партнером часто викликає відчуття втрати часу.
5. Співрозмовник постійно метушиться, олівець і папір цікавлять його більше, ніж мої слова.
6. Співрозмовник ніколи не усміхається. У мене виникає відчуття незручності і тривоги.
7. Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями і коментарями.
8. Що б я не сказав, співрозмовник завжди гасить мій запал.
9. Співрозмовник завжди прагне нивелювати мене.
10. Співрозмовник перекручує значення моїх слів і вкладає в них інший зміст.
11. Коли я задаю питання, співрозмовник примушує мене захищатися.
12. Іноді співрозмовник перепитує мене, вдаючи, що не розчув.
13. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене, щоб потім погодитися.
14. Співрозмовник при розмові зосереджено займається стороннім: грається сигаретою, протирає окуляри тощо, і я твердо впевнений, що він при цьому неуважний.
15. Співрозмовник робить висновки за мене.
16. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.
17. Співрозмовник завжди дивиться на мене дуже уважно, не моргаючи.
18. Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінює. Це бентежить.
19. Коли я пропоную щось нове, співрозмовник говорить, що він думає так само.
20. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, дуже часто киває головою, ахає і піддакує.
21. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
22. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
23. Коли я входжу до кабінету, він залишає всі справи і всю увагу звертає на

мене.

24. Співрозмовник поводиться так, ніби я заважаю йому робити щось важливе.

25. Співрозмовник вимагає щоб всі погоджувалися із ним. Будь-який його вислів завершується запитанням: «Ви теж так думаєте?» або «Ви не згодні?».

### ***Обробка та інтерпретація результатів:***

Підрахуйте відсоток ситуацій, що викликають невдоволеність і роздратування.

**70-100 %** – Ви поганий співрозмовник, Ви конфліктний, не орієнтований на партнерство у спілкуванні. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

**40-70 %** – Вам властиві деякі недоліки. Ви критично ставитеся до висловлювань, Вам бракує ще деяких рис хорошого співрозмовника, Ви нерідко використовуєте конфліктогени, часто ображаєтеся. Уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на стилі мовлення, на дрібницях і образах, не прикидайтеся, не шукайте прихованого значення сказаного, не монополізуйте розмову.

**0-40 %** – Ви хороший співрозмовник але іноді відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його висловлювання, дайте йому час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мовлення і можете бути впевнені, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше. Ви чудовий співрозмовник і неконфліктна людина. Ви вмієте слухати, Ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточуючих. Ви володієте прийомами грамотного, безконфліктного, що не викликають захисну реакцію, спілкування, вмієте висловлювати свої думки і слухати співрозмовника, володієте основними уміннями для вироблення загальної точки зору і розуміння, для вирішення і профілактики конфліктних ситуацій.

### Додаток В

## МЕТОДИКА «ОЦІНКА ХАРАКТЕРИСТИК І РІВНЯ ТРИВОЖНОСТІ» (Ч.Д. СПІЛБЕРГА і Ю. Л. ХАНІНА)

Інструкція: Уважно прочитайте кожне з наведених у розташованій нижче таблиці тверджень та оберіть відповідь в правій частині таблиці (візьміть у коло відповідну цифру). Не слід довго замислюватися над запитаннями, оскільки правильних і неправильних відповідей не існує.

№		ні, це зовсім не так	мабуть, так	вірн о	абсолютн о вірно
---	--	----------------------------	----------------	-----------	---------------------

1.	Я відчуваю задоволення	1	2	3	4
2.	Я швидко втомлююся	1	2	3	4
3.	Я легко можу заплакати	1	2	3	4
4.	Я хотів би бути таким же щасливим, як і інші	1	2	3	4
5.	Буває, що я програю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення	1	2	3	4
6.	Я відчуваю себе бадьорим	1	2	3	4
7.	Я спокійний, холоднокровний і зібраний	1	2	3	4
8.	Очікування труднощів дуже турбує мене	1	2	3	4
9.	Я дуже переживаю через дрібниці	1	2	3	4
10.	Я буваю цілком щасливий	1	2	3	4
11.	Я приймаю все дуже близько до серця	1	2	3	4
12.	Мені не вистачає впевненості в собі	1	2	3	4
13.	Я відчуваю себе в безпеці	1	2	3	4
14.	Я намагаюся уникати критичних ситуацій і труднощів	1	2	3	4
15.	У мене буває хандра	1	2	3	4
16.	Я буваю задоволений	1	2	3	4
17.	Всякі дрібниці відволікають і хвилюють мене	1	2	3	4
18.	Я так сильно переживаю свої розчарування, що потім довго не можу про них забути	1	2	3	4

19.	Я врівноважена людина	1	2	3	4
20.	Мене охоплює сильне занепокоєння, коли я думаю про свої справи і турботи	1	2	3	4

Обробка та інтерпретація результатів:

З суми оцінок тверджень № 2, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20 (твердження, що характеризують напруженість, турботу, заклопотаність) віднімається сума оцінок тверджень № 1, 6, 7, 10, 13, 16, 19 (твердження, що характеризують відсутність тривожності). До отриманої різниці додається 35 балів.

Підсумкові показники:

Менше ніж 30 балів — низький рівень тривожності;

Від 30 до 40 балів — середній рівень тривожності;

Понад 45 балів — високий рівень тривожності

#### Додаток Г

### ОПИТУВАЛЬНИК «ВИЗНАЧЕННЯ СТИЛЮ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ» (К.ТОМАСА)

#### *Опис методики*

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К.Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;

2) пристосування — на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;

3) компроміс;

4) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;

5) співпраця, коли 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 наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пап. Тест можна використати в груповому варіанті, як в поєднанні з іншими тестами, так і окремо.

*Інструкція.* У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

#### *Типова карта методики*

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

Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

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

3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.

Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.

8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

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

13. А. Я пропоную середню позицію.

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

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

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.

Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.  
Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.  
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.  
Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.  
Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.  
Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.  
Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.  
Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.  
Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.  
Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.  
Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.  
 Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.  
 Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.
29. А. Я пропоную середню позицію.  
 Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.  
 Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

**Обробка даних:**

**Стиль суперництва (конкуренції).** Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення,— досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	

13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

**Стиль співпраці.** Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

**Стиль компромісу.** Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економічний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання

проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.

**Стиль уникнення.** Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витратити сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

**Стиль пристосування.** Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.

## Додаток Д

### ОСНОВНІ ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОЇ КРИТИКИ

Один із шляхів зменшення конфліктних ситуацій – вміння конструктивно критикувати.

*Основні правила конструктивної критики:*

1. Починайте з того, що похваліть співрозмовника, визнайте достоїнства, а після цього переходьте до предмету критики.

2. Не відкидайте відразу думку з якою не згодні. Не говоріть, що співрозмовник не правий. Кожен бачить оточуючий світ по-своєму і має право на власну думку.

3. Готуючись критикувати іншого скажіть і про свої недоліки.

4. Критикуйте не прямо, а опосередковано, посилаючись на вигадані особи.
5. Критикуйте не особистість, а вчинок.
6. Дайте можливість критикуємо му врятувати свій престиж.
7. Робіть акцент на головному, пропустіть дрібниці.
8. Не згадуйте минулих гріхів. Критикуйте лише з конкретного приводу.
9. Менше звинувачень, а акцент на конструктивні пропозиції.
10. Пам'ятайте! У вас є лише хвилина, щоб бути почутим, оскільки потім опонент переключається на пошук аргументів. Тож намагайтеся в першу хвилину сказати саме головне.
11. Не варто критикувати публічно, аби не принизити вашого опонента.

### **КОДЕКС ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ**

1. Дайте партнеру «випустити пар». Коли людина роздратована та агресивна, домовитися з нею не можливо. Під час зриву емоцій варто поводити себе спокійно, впевнено, але не зверхньо. Найкращий прийом: уявіть, що навколо вас є аура, яка не пропускає стріли агресії. Ви ізольовані, як в захисному кокони. Цей прийом спрацює.
2. Вимагайте спокійно обґрунтувати претензії. Люди плутають факти та емоції, тому емоції відкидайте питаннями: «Те, що виговорите відноситься до фактів чи це припущення?»
3. Збивайте агресію несподіваними прийомами:
  - Попросіть поради;
  - Поставте несподіване питання про зовсім інше, але значиме для партнера;
  - Згадайте що було в минулому і що було приємне;
  - Зробіть комплімент (Коли ви гніваєтесь, то ще гарніші....., Ви досить холонокровні в складній ситуації);
  - Висловіте співчуття (Ви втратили так багато....);
  - Головне переключить партнера з негативних емоцій на позитивні.

4. Не давайте негативних оцінок, говоріть про свої почуття. НЕ «Ви мене дурите», а «Я відчуваю себе ошуканим». НЕ «Ви грубіян», а «Мене засмучує ваша грубість».

5. Попросіть сформулювати бажаний кінцевий результат. Проблема – те що треба вирішити, а відношення до людини – це фон на якому вирішується проблема. Не дозволяйте, щоб вами керували емоції.

6. Запропонуйте опоненту висловити свої думки і варіанти вирішення проблеми. Не шукайте винних, шукайте вихід. Не зупиняйтеся на одному варіанті, створіть спектр варіантів, оберіть кращий. Ви обидва будете переможцями. Якщо не можете домовитися, шукайте об'єктивні норми (інструкції, закони, положення).

7. Дайте партнеру «зберегти обличчя». Не відповідайте агресією на агресію. Не зачіпайте особистість. Давайте оцінку його вчинкам, а не йому самому.

8. Відображайте як ехо сенс його висловлювань і претензій. Я вас правильно зрозумів... Вихотіли сказати.... Так ви демонструєте увагу. Зменшується кількість непорозумінь.

9. Тримайте позицію «на рівних». Більшість людей коли на них кричать відповідають криком або намагаються поступитися. Варто триматися позиції спокійної впевненості.

10. Не бійтеся вибачитися, якщо відчуваєте свою вину (це обеззброює опонента, викликає повагу). Вибачаться можуть лише зрілі та впевнені люди.

11. Не варто нічого доводити. В конфліктній ситуації ніхто нічого нікому не доведе. Негативні емоції блокують здатність розуміти, погоджуватися з ворогом.

12. Замовкніть першим. Якщо вас втягли в конфлікт і втратили контроль, спробуйте замовкнути. Не вимагайте від противника цього, а зробіть самі.

13. Не характеризуйте стан партнера. Словесно не констатуйте його емоційний стан: «Чого ти бісишся... Чого нервуєш.... Чого злишся.... Подібні заспокійливі слова лише посилюють розвиток конфлікту.

14. Не грюкайте дверима. Можна спокійно без слів вийти з кімнати. Але якщо грюкнути дверима і сказати щось образливе, може бути ефект руйнівної сили. Відомі трагічні випадки, викликані образливим словом «під занавес»

15. Не залежно від результату намагайтеся не зруйнувати стосунки. Висловте повагу. Дайте зберегти обличчя опоненту. Конфлікт розв'язаний. Що робити далі? По-перше, любити життя. Нехай посмішка повернеться на ваше обличчя. Адже нічого нема вічного, тому кожен конфлікт має свій фінал, хоча й може здаватися нескінченним, якщо зневага, зло, грубі слова, жорстокість візьмуть верх над здоровим глуздом. Пам'ятайте, що крик є одним із найбільш некваліфікованих варіантів спілкування і розв'язання конфліктних ситуацій. Тому любімо ближнього, як самого себе, примножуймо добрі справи, даруймо батькам, знайомим, близьким щирість, привітність, що в свою чергу подарує нам добрий настрій, злагоду, здоров'я. Не забуваймо, що добрі стосунки завжди базуються на доброзичливому ставленні один до одного. Працюйте над собою, самовдосконалюйтеся. Пам'ятайте, що несподіваний життєвий конфлікт вихована людина розв'яже розумно. Насолоджуйтесь життям, будьте сильні, не опускайте руки перед труднощами. А якщо ви потрапите в конфліктну ситуацію, то пам'ятайте, що із погляду вічності ваш конфлікт не такий уже й страшний. Розумна людина вчиться на своїх помилках, мудра — на помилках інших. Тож будьте мудрими.

## ХАРАКТЕРИСТИКА СПРИЯТЛИВОЇ ТА НЕСПРИЯТЛИВОЇ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС СПІЛКУВАННЯ

Несприятлива поведінка	Сприятлива поведінка
Відсуньтесь зі схрещеними ногами, руки стиснуті та схрещені на грудях	Нахиліться вперед з відкритими руками, не схрещуйте руки та ноги
Дивіться на іншу особу менше 50% часу.	Дивіться на іншу особу приблизно 60% часу
Слухайте мовчки, без звуків та не перебивайте, якщо інша особа хоче щось сказати	При слуханні, кивайте та робіть звуки "я слухаю" такі як "гм", "так", "насправді?"
Неемоційний вираз обличчя	Посміхайтесь
Сидіть навпроти особи	Сидіть поряд з особою, якщо це не можливо, то під кутом 90°
Не називайте іншу особу по імені або використовуйте його штучно, щоб це приголомшувало	Називайте ім'я іншої особи на початку спілкування
Не задавайте або ставте закриті питання	Ставте відкриті питання
Не підсумовуйте та не перевіряйте вірність сприйняття	Підсумовуйте те, що на вашу думку сказала особа
Не підсумовуйте та не перевіряйте вірність сприйняття	Говоріть те, що базується на сказаному особою
Говоріть стандартні та звичайні фрази	Покажіть співчуття, сказавши, що ви розумієте почуття іншої людини та можете дивитися на речі з її точки зору
Не визнавайте висловлені іншою особою почуття та точку зору	Коли ви погоджуєтесь з іншою особою, скажіть про це відверто та поясніть чому
Неохоче погоджуйтесь або ніколи відверто не висловлюйте згоду з іншою людиною.	Будуйте спілкування на ідеях іншої людини
Викривайте недоліки ідей іншої особи	Будьте справедливі до іншої особи
Критикуйте іншу особу	Якщо ви не погоджуєтесь з іншою особою, спочатку вкажіть причину, а потім висловіть незгоду
Спочатку не погоджуйтесь, потім говоріть чому	

Пам'ятайте, вибір залишається за вами, коли ви спілкуєтесь з іншими людьми. Ви - це ваша поведінка.

### ПРАВИЛА АКТИВНОГО СЛУХАННЯ В ПРОЦЕСІ КОМУНІКАЦІЇ

#### *Культура слухання*

Слухання – активний процес (сучасні офісні працівники щоденно витрачають 40% службового часу на слухання, а ефективність слухання як правило, складає лише 25%).

Слухання є необхідною умовою правильного розуміння позиції партнера, вірної оцінки існуючих з ним розбіжностей, запорукою успішної ділової комунікації.

Уміння слухати – це: сприйняття інформації, при якому слухач утримується від вираження власних емоцій; заохення мовця, «підштовхування» його продовження акту спілкування; незначний вплив на мовця, що сприяє розвитку думки останнього «на крок вперед».

*Мета вислуховування та основні засоби:*

- Підтримка – дати можливість людині висловити свою позицію (основні засоби: мовчання, «угу-піддакування», повтори останніх слів співрозмовника);
- Уточнення – впевнитись, що ви адекватно зрозуміли інформацію (уточнюючі питання, парафраз);
- Коментування – висловлення власної точки зору (оцінки, поради, коментарі).

*Стилі слухання*

Стилі слухання людини залежать від багатьох факторів: від особистості, характеру, інтересів, статі, віку, статусу учасників спілкування, від конкретної ситуації.

Американський дослідник спілкування Келлі виділяє чотири види слухання. СПРЯМОВАНЕ, КРИТИЧНЕ СЛУХАННЯ. За такого виду слухання учасник спілкування спочатку здійснює критичний аналіз повідомлення, а потім робить спробу його розуміння. Корисне, коли використовується ситуативно. Доречне, наприклад, на діловій нараді, дискусії, конференції, тобто там, де обговорюються рішення, проекти, новий досвід, погляди та інше. Однак там, де обговорюється нова інформація, повідомляються нові знання, наприклад, на лекції, інформаційній доповіді, семінарі, критичне слухання менш доречне. Настанова на критику інформації не дозволяє дослуховуватися до неї, вимагає акцентування уваги тільки на тому, що підтверджує небажаність слухання. У результаті все коштовне ніби «пролітає» повз, інтерес до інформації відсутній, людина просто гає час і залишається незадоволеною.

ЕМПАТИЧНЕ СЛУХАННЯ. За емпатичного слухання учасник ділової взаємодії приділяє велику увагу «зчитуванню» почуттів, а не слів, розумінню того, як людина ставиться до того, що говорить. Ефективне,

якщо той, хто говорить, викликає в слухача позитивні емоції (радість, впевненість у собі, надію на краще, задоволення та ін.), та неефективне, якщо той, хто говорить, викликає своїми словами негативні емоції (страх, тривогу, сум, засмучення, розчарування і т. ін.).

**НЕРЕФЛЕКСИВНЕ СЛУХАННЯ.** Цей вид слухання припускає мінімальне втручання у мовлення співрозмовника за максимальної зосередженості на ньому. Вміння уважно мовчати, не втручатися в мовлення партнера власними зауваженнями, репліками, коментарями, демонструючи при цьому доброзичливість і підтримку, полегшує для того, хто говорить, процес самовираження і допомагає тому, хто слухає, краще зрозуміти зміст переданої інформації, уловити, що саме постає за словами того, хто говорить.

Таке слухання доцільне у наступних ситуаціях:

- 1) партнер прагне висловити власну думку, ставлення до чого-небудь;
- 2) партнер хоче обговорити наболілі питання, відчуває негативні емоції: стурбований, скривджений чимось, незадоволений;
- 3) партнеру важко виразити словами те, що його хвилює; будь-яке втручання в розмову створює ще більші труднощі;
- 4) партнер сором'язливий, невпевнений у собі, йому легше «спілкуватися» з технікою, речами, ніж із собі подібними;
- 5) партнер просить: «Вислухай мене до кінця, а потім порадь, як мені бути». У цій ситуації можлива часова «пастка», тому необхідно відразу ж обумовити регламент тривалості висловлення і співвіднести його з вашими можливостями витрати часу.

За нерефлексивного слухання доцільно подавати сигнали партнеру, які підтверджують ваше розуміння й увагу, типу «так-так», кивок головою, «я розумію», «продовжуй, я тебе слухаю» та ін. Іноді буває достатнім просто уважно вислухати партнера, однак, якщо ваша думка відрізняється від думки співрозмовника, тоді необхідно вступити в бесіду і висловитися, тобто перейти до рефлексивного слухання. Застосування нерефлексивного слухання не є доцільним, якщо у партнера немає бажання обговорювати ту чи іншу тему.

Також навряд чи варто застосовувати нереклексивне слухання, якщо ви хочете краще зрозуміти, про що говорить ваш співрозмовник. Оскільки в цьому випадку ви досить швидко можете «відключитися» від партнера і перестати сприймати вихідну від нього інформацію.

**АКТИВНЕ РЕФЛЕКСИВНЕ СЛУХАННЯ.** За цього виду слухання здійснюється така організація комунікації, в якій партнери краще розуміють один одного: всі висловлюються, перевіряють і уточнюють власне розуміння почутого, спільно з'ясовують ступінь його адекватності. За такого слухання з тим, хто говорить, встановлюється зворотний зв'язок, що дозволяє усунути перешкоди, перекручування інформації, продемонструвати співпереживання, співчуття, бажання допомогти.

Активне рефлексивне слухання та зворотній зв'язок. Фахівці в галузі спілкування виділяють чотири прийоми встановлення зворотного зв'язку: розпитування, перефразування, відображення почуттів і резюмування. Розпитування чи з'ясування – це пряме звертання до того, хто говорить, за допомогою різноманітних питань, спрямоване на полегшення розуміння, звернення увагу того, хто говорить, на те, що він висловлюється не зовсім точно. Після додаткових роз'яснень комунікація, як правило, відновлюється. Цей прийом можна використовувати за допомогою таких питань: «Що ви маєте на увазі?», «Якщо я вас правильно зрозумів, то...», «Чи у цьому полягає проблема, як ви її розумієте?» та ін.

Перефразування чи вербалізація, означає висловлення тієї ж думки, але іншими словами. Слухач перефразує думку того, хто говорить, тобто повертає йому суть повідомлення, щоб він міг оцінити, чи правильно його зрозуміли. Перефразування можна почати словами: «Отже, Ви думаєте...», «Наскільки я міг Вас зрозуміти. ..», «Виходить, з Вашого погляду, як я зрозумів...» та ін. Звичайне перефразування як прийом зворотного зв'язку використовується для виділення тільки істотних, головних думок партнера. Акцент робиться саме на змістовному значенні думки, ідеї, а не на почуттях, настановах співрозмовника,

до того ж думка висловлюється своїми, іншими словами, а не механічно копіюється те, що сказав партнер.

Відображення почуттів. У даному разі основна увага приділяється не змісту повідомлення, а почуттям, які виражає той, хто говорить, емоційній складовій його висловів. Особливо важливо використовувати цей прийом у тих випадках, коли помітна невідповідність того, що людина говорить, невербальним сигналам, які вона демонструє. Відображення почуттів допомагає і тому, хто говорить, більш чітко й точно усвідомити свій емоційний стан.

Завдання слухача – показати співрозмовнику, що його розуміють і його почуття поділяють чи не поділяють. При цьому можна використовувати наступні фрази: «Імовірно, Вас це дуже роздратувало», «Я бачу, як Ви переживаєте...», «Я розумію Ваші почуття...» та ін. Для розуміння почуттів співрозмовника варто стежити за виразом його обличчя, рухом рук, позою, інтонацією та іншими невербальними проявами. Відображення почуттів припускає наявність у співрозмовника психологічної культури, коректності і делікатності, уміння усім своїм виглядом показати щире переживання, співчуття.

Резюмування, чи узагальнення, допомагає зв'язати окремі частини почутої інформації в одне ціле. Тим самим, підбиваючи підсумки тому, що було сказано, партнер дає зрозуміти партнеру, що його основні думки зрозумілі й сприйняті. Такий спосіб встановлення зворотного зв'язку особливо доречний у дискусіях, на діловій нараді, на переговорах.

Резюме варто формулювати своїми словами, використовуючи, наприклад, такі вступні фрази: «Якщо підбити підсумок тому, що було сказано...», «Отже, ви вважаєте, що...», «Узагальнюючи те, що Ви сказали...» та ін.

Резюмування корисне, коли наслідком розмови ділових партнерів повинні бути будь-які дії з боку слухача.

*Труднощі ефективного слухання:*

Загальні труднощі:

- відключення уваги,
- висока швидкість розумової діяльності,
- антипатія до чужих думок,
- вибірковість уваги,
- потреба репліки.

*Внутрішні і зовнішні перешкоди слухання:*

До внутрішніх перешкод слухання відноситься звичка «роздумувати про щось ще».

*Зовнішні перешкоди:*

- співрозмовник говорить недостатньо голосно чи пошепки;
- відволікаюча манера співрозмовника, його манери;
- перешкоди (шум транспорту, ремонт, заглядання сторонніх у кабінет);
- дуже висока або низька температура в приміщенні;
- навколишня обстановка або пейзаж;
- поглядання на годинник;
- телефонні дзвінки;
- акцент мовця, монотонність, занадто швидкий або занадто повільний

ТЕМП МОВИ;

- обмеженість у часі, відчуття, що регламент вичерпано;
- надмірна завантаженість на роботі;
- погана погода;
- колір стін в приміщенні (червоний - дратує темно-сірий - пригнічує, жовтий розслаблює);
- неприємні запахи в приміщенні;
- звичка тримати в руках сторонні предмети;
- непосидючість, метушливість слухача, а також звичка жувати гумку,

постукувати ручкою, малювати).