Державний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Психологічні особливості прояву міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти»

Студента 2 м курсу, 2мз групи,
спеціальності 053 «Психологія»,
спеціалізації «Психологія»

_____
підпис студента

Гурін Ганни Олександрівни

Науковий керівник
кандидат психологічних наук

_____
підпис керівника

Пустовалов Іван Вікторович

Гарант освітньої програми,
д.п.н., професор кафедри психології

_____
підпис гаранта

Юник Іван Дмитрович

Київ 2024

Анотація
кваліфікаційної роботи, виконаної на тему:
«Психологічні особливості прояву міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти»

У магістерській роботі на підставі теоретичного аналізу та емпіричного дослідження представлено вирішення науково-практичного завдання, яке полягало в аналізі наукових джерел щодо вивчення проблеми міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти, визначенні результатів дослідження, розробленні практичних та методичних рекомендації щодо вирішення міжособистісних конфліктів серед працівників закладу освіти.

Емпіричне дослідження методом анкетування та тестів Д. Джонсона і Ф.Джонсона й Томаса-Кілманна а виявило стилі поведінки в конфлікті й навички комунікації. На основі результатів запропоновано рекомендації для покращення комунікації та співпраці в навчальному середовищі.

***Ключові слова*:** психологічні особливості, міжособистісні конфлікти, працівники, заклад освіти.

Annotation
final qualifying paper performed on the theme:
«Psychological Peculiarities of Interpersonal Conflicts in Educational Institution Employees»

In the master's thesis, on the basis of theoretical analysis and empirical research, the solution of a scientific and practical problem is presented, which consisted in the analysis of scientific sources to study the problem of interpersonal conflicts of employees of an educational institution, to determine the results of the study, to develop practical and methodological recommendations for resolving interpersonal conflicts among employees of an educational institution.

The empirical study, using D. Johnson und F. Johnson and Thomas-Kilmann tests and surveys, identified dominant conflict behavior styles and communication skills. Based on the results, recommendations for improving communication and collaboration in the educational environment are provided.

***Key words*:** psychological features, interpersonal conflicts, employees, educational institution.

ЗМІСТ

ВСТУП	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ДО ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ	5
1.1 Теоретичний аналіз проблеми конфлікту у психологічній літературі	5
1.2. Особливості виникнення міжособистісних конфліктів в малих групах	11
1.3. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів серед працівників закладів освіти	16
Висновки до першого розділу	22
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ	24
2.1. Організація та методологічні аспекти емпіричного дослідження прояву міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти	24
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження прояву міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти	33
Висновки до другого розділу	38
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКИ ВИНИКНЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ	41
3.1 Практичні рекомендації щодо вирішення міжособистісних конфліктів серед працівників закладу освіти	41
3.2. Методичні рекомендації щодо профілактики виникнення міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти.	47
Висновки до третього розділу	55
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	65

ВСТУП

Актуальність теми роботи. Актуальність теми полягає в тому, що успішне функціонування навчального закладу значною мірою залежить від якості взаємодії між працівниками. У сучасному мінливому освітньому середовищі працівники часто стикаються з підвищеним стресом, браком ресурсів і великим обсягом адміністративних завдань, що створює умови для виникнення конфліктів. Міжособистісні конфлікти між працівниками можуть негативно позначитися на психологічному кліматі в колективі, якості навчального процесу та задоволеності працівників роботою.

Розуміння причин, типів і шляхів подолання таких конфліктів є надзвичайно важливим для забезпечення злагодженої роботи колективу та створення сприятливого освітнього середовища для учнів. Тема також є актуальною в контексті розвитку навичок ефективної комунікації та емоційного інтелекту, що допомагає знизити напругу та підтримує командну співпрацю.

Аналіз рівня розробленості теми. Аналіз рівня вивченості теми міжособистісних конфліктів у навчальних закладах показує, що це явище досить поширене і може негативно впливати на психоемоційний клімат, продуктивність праці та загальну задоволеність працівників. Тому дослідження на цю тему є актуальними.

Існує велика кількість літератури, яка присвячена психологічним аспектам конфлікту, таким як моделі, стадії та шляхи їх вирішення. Багато дослідників, серед яких М. Галузяк, І. Холковська, С. Гаркявець, Л. Волченко, Л. Котлова, Г. Ложкін, С. Ніколаєнко, Н. Волкова, Ю. Потоцька та ін. аналізували проблеми педагогічних конфліктів у своїх наукових статтях. Проте, особливості освітнього середовища потребують спеціального дослідження.

Багато досліджень було зосереджено на кількісних і якісних методах вивчення конфліктів серед педагогічних працівників, особливо в контексті професійного вигорання, стресу та комунікативних бар’єрів. Розробка стратегій

управління конфліктами може включати тренінги для персоналу, створення допоміжних комунікаційних структур і програм психологічної підтримки. Оскільки конфлікти можуть проявлятися в різних формах – від відкритого конфлікту до прихованої напруженості – важливо досліджувати їх причини, наслідки та шляхи запобігання.

Загалом тема досить досліджена, але все ж потрібен глибший аналіз конкретних умов освітнього середовища, які можуть впливати на виникнення міжособистісних конфліктів.

Мета дослідження. Дослідити психологічні особливості прояву міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти. Виявити причини виникнення конфліктів та запропонувати методи їх вирішення та запобігання.

Об‘єкт дослідження. Педагогічний колектив ліцею. Вік досліджуваних: 23-60 років. Стать випробуваних: 2 чоловік, 14 жінок.

Предмет дослідження. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти.

Завдання дослідження:

1. Здійснити аналіз наукових джерел щодо вивчення проблеми міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти.

2. Провести дослідження та зробити аналіз результатів за проведеними методиками.

3. Розробити практичні та методичні рекомендації щодо вирішення міжособистісних конфліктів серед працівників закладу освіти.

Використані методи дослідження. *Теоретичні*– аналіз, порівняння та узагальнення наукової літератури. *Емпіричні*– спостереження, анкетування та психодіагностичні методики : 1)Методика діагностики рівня невротизації (за Л. Вассерманом); 2)Методика діагностики стратегії поведінки в конфлікті К. Томаса; 3)Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка; 4)Опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» П. Горностая; 5)Опитувальник рівня стійкості особистості до конфлікту (Н. Фетіскін,

В. Козлов, Г. Мануйлов). *Статистичні* – статистичну обробку данних оформлено в таблиці та кругові діаграми в програмі Excel 2019.

Науково-практична новизна отриманих результатів. Проведено емпіричне дослідження та надано практичні і методичні рекомендації щодо профілактики та вирішення міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти.

Інформація про апробацію результатів дослідження. Результати роботи здійснювались шляхом написання статті та представлення результатів дослідження в збірнику наукових праць студентів кафедри психології.

Структура та обсяг випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів із висновками, загального висновку, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 83 сторінки , обсяг основного тексту – 57 сторінок. Робота містить 6 таблиць та 5 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПІДХОДІВ ДО ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ

1.1Теоретичний аналіз проблеми конфлікту у психологічній літературі

Там, де є людина, завжди є конфлікти. Конфлікт – постійний супутник людського буття і суспільного розвитку. В «Логічному словнику-довіднику (І975 р.) конфлікт визначається як зіткнення поглядів, інтересів і прагнень». Також конфлікт означає серйозну суперечку, яка викликає ускладнення.

Конфлікти – це зіткненням інтересів та поглядів людей, тому в їх зародженні, розвитку і вирішенні психологічний чинник грає велику роль. Починаючи з 60–70–х рр. публікується достатньо велике число робіт з психологічної проблематики конфліктів і особливостях їх психологічного вивчення.

Аналізуючи академічну літературу, можна зазначити, що на сьогодні існує кілька підходів до визначення терміну «конфлікт», які представлені в табл. 1.1[21]

Таблиця 1.1

Термін	**Визначення**	**Автор**
Конфлікт	(від лат. Conflictus – зіткнення) – зіткнення різноспрямованих сил (інтересів, цінностей, поглядів, позицій, думок) суб’єктів взаємодії.	Г. Ложкін, Н. Пов’якель
	суперечність, яка важко вирішується і пов’язана з гострими емоційними переживаннями	К. Платонов
	конфліктна ситуація плюс інцидент	В. Шейнов
	це суперечність, яка виникає між людьми у зв’язку з вирішенням тих або інших питань соціального й особистого життя.	В. Нагаєв
	Прагнення однієї сторони утвердити свою позицію, а інша сторона протестує проти неправильної оцінки її діяльності.	А. Янцупов

Згідно з сучасною психологічною наукою, існують чотири ключові поняття, які визначають психологічний контекст виникнення конфліктів, зокрема, критичних ситуацій.

Критичні ситуації включають стрес, фрустрацію, кризу та конфлікт. Встановлення чіткої межі між цими поняттями є досить складним завданням.

Аналіз конфлікту доцільно починати з ретельного збору інформації про всі сторони конфлікту, їхні інтереси, мотиви та позиції, визначити корені конфлікту, його історію та поточний стан. Також важливо встановити як виникають конфліктні відносини й ситуації, зробити аналіз структури потреб, набір яких специфічний для кожної особистості і соціальної групи.

Конфліктний процес та його соціально-психологічні аспекти включають: емоції, прийняття та інтерпретації, ідентичність і належність до групи. Роль емоцій у процесі конфлікту є критичною. Такі емоції, як страх, гнів і лють, можуть розпалювати конфлікт або, навпаки, сприяти його вирішенню, якщо ними керувати. Те, як сторони сприймають дії одна одної, може мати значний вплив на процес конфлікту. Когнітивні упередження можуть призвести до викривленого сприйняття намірів інших. Групова ідентичність може визначати поведінку учасників конфлікту. Люди часто реагують на конфлікт на основі соціальних норм своєї групи, що може як загострити, так і пом’якшити конфлікт.[45]

На відміну від боротьби, яку ведуть «проти чогось (когось)», конфлікту не властива зорієнтованість на зовнішні цілі, хоча він може бути пов’язаний з особистісними смислами. Також на відміну від боротьби, що може бути і станом, і дією, яку «ведуть», конфлікт не здійснюють, у ньому «перебувають». На відміну від «зіткнення», яке фіксує лише наявність безпосередньої взаємодії, конфлікту властиві ознаки органічного розвитку – конфлікти виникають, зароджуються, розвиваються, згасають, закінчуються [14].

А. Ішмуратов визначає такі основні компоненти структури конфлікту:

1. Суб'єктами конфлікту є сторони, які беруть участь у конфлікті, які мають власні інтереси, цілі, переконання та установки. Суб'єктами можуть бути окремі особи, групи людей, організації або соціальні спільноти. А. Ішмуратов звертає увагу на роль суб'єктивних чинників (мотивації, установок, емоцій) у поведінці суб'єктів.

2. Об’єкт конфлікту – конкретна ситуація, ресурс, проблема чи інтерес, що є причиною конфлікту. Предмет суперечки має значення для обох сторін і є джерелом суперечки. Об’єкт конфлікту часто пов’язаний з когнітивними уявленнями сторін про його значення та справедливість його розподілу.

3. Когнітивні установки та сприйняття – це спосіб інтерпретації сторонами ситуації, об’єкта конфлікту та поведінки один одного. Когнітивні установки, стереотипи і упередження можуть посилити конфліктну ситуацію і ускладнити взаєморозуміння.

4. Цілі та інтереси сторін є внутрішніми мотивами, якими керуються учасники конфлікту. Цілі можуть бути відкритими (вираженими) і прихованими (не завжди досягаються). Саме відмінність цілей та інтересів часто стає основою конфлікту.

5. Динаміка конфлікту – розвиток конфлікту в часі, включаючи його стадії (виникнення, ескалація, стабілізація та вирішення). Когнітивні чинники можуть впливати на перехід від однієї фази до іншої, наприклад, через зростання напруги або спробу знизити рівень конфлікту.

6. Взаємодія сторін – це спілкування та дії, які суб'єкти конфлікту здійснюють один з одним. Взаємодія може бути кооперативною (спрямованою на пошук рішень) і конфронтаційною (спрямованою на поглиблення розбіжностей).

7. Наслідки конфлікту – це результати, до яких призводить конфлікт. А. Ішмуратов враховує можливі позитивні наслідки (наприклад, досягнення

взаєморозуміння або пошук нових рішень) і негативні (поглиблення розбіжностей, зниження продуктивності).

Ця структура конфлікту забезпечує глибше розуміння того, як саме виникають і розвиваються конфлікти, а також як їх можна вирішити, зосереджуючись на усуненні когнітивних відволікань і налагодженні позитивного спілкування між сторонами.[18]

Конфлікти можуть бути розв'язані, тобто це процес пошуку або створення чогось, що не характерне ані для «боротьби», ані для «зіткнення». З. Фрейд першим детально дослідив внутрішньопсихічні механізми людської поведінки. Він розглядав психіку як конфлікт між сексуальними та агресивними інстинктами («Воно»), силами свідомості («Я») та моральними заборонами («Над Я»). До цього стану постійної внутрішньої конфліктності додається досвід невирішених конфліктів раннього дитинства, включаючи перші місяці життя. Людина зазвичай не усвідомлює справжніх причин своїх внутрішніх конфліктів, у стані яких вона постійно перебуває. Від психічних розладів та патологій її захищають механізми соціалізації та психологічного захисту, серед яких особливе значення мають сублімація та витіснення лібідо. Психоаналіз зосереджується на внутрішньоособистісному конфлікті як важливій складовій внутрішнього життя [23].

К. Юнг вивчав проблему конфліктів через проблему комплексів. Він розробив і ввів у психологічну практику поняття «Комплекс Електри», який стосується потягом і переживаннями дівчинки по відношенню до батька – звідси неусвідомлена ворожість до матері (внутрішньо особистісний конфлікт) [24].

Е. Фром стверджував, що в психіці людини закладений конфлікт двох начал: життя та смерті. Він детально аналізує причини, форми, зміст деструктивності як основи внутрішньоособистісного конфлікту. Особистість може змінитися лише в тому випадку, якщо людині вдається звернутися до нових способів осмислення життя. Людина повинна прийняти на себе

відповідальність за саму себе і визнати, що лише власними зусиллями вона може придати смисл свого життя [24].

Основними елементами конфлікту є: причини його виникнення, учасники, сприйняття ними ситуації, що склалася, а також спрямованість та емоційна виразність їхніх дій. У кожному конфлікті можна виокремити такі аспекти: когнітивний, емоційний та вольовий. Когнітивний аспект пов'язаний з розбіжностями у сприйнятті подій, явищ і фактів учасниками конфлікту, спотворенням уявлень про особистісні особливості один одного, зайняту позицію, справжні причини напруженості та можливі шляхи вирішення ситуації. Емоційний аспект конфлікту проявляється у взаємній антипатії, роздратованості та небажанні прийняти емоційний стан іншої сторони. Волеспонукальний аспект виражається через наполегливе нав'язування своєї позиції, непримиренність та небажання зрозуміти один одного. Конфлікт може виникнути раптово або бути спровокованим, загострюючись у відповідних умовах. Також він може поступово розвиватися через накопичення дрібних суперечностей, що призводять до неможливості нормального співіснування.

Сучасні теорії конфлікту поділяються на дві основні позиції. Т. Парсонс, Е. Дюркгейм та Е. Мейо бачать суспільство як стабільне, а конфлікт – як відхилення від норми. Натомість К. Маркс, М. Вебер, В. Парето та Р. Дарендорф вважають конфлікт важливим для розуміння соціальних процесів. Цей поділ призводить до виникнення двох підходів: функціоналізму та соціології конфлікту.

Серед соціальних конфліктів слід зазначити декілька основних типів конфліктів, що відрізняються за інтенсивністю, учасниками та сферами впливу. Наприклад:

1) Конфлікти ідентичності виникають на основі культурної, національної чи особистої ідентичності.

2) Інформаційні конфлікти – це конфлікти, засновані на маніпулюванні інформацією або її нестачею.

3) Глобалізовані конфлікти – це конфлікти, які набувають міжнародного або глобального характеру.[11]

Джелалі В. та Джелалі О. обговорюють різні моделі поведінки в конфліктних ситуаціях. Основні моделі такі:

1. Конкуренція (боротьба) – стиль поведінки, коли одна зі сторін прагне домінувати і будь-яким способом відстоює свої інтереси. Цю модель часто характеризує жорсткість і небажання йти на компроміс, що може призвести до ескалації конфлікту, але іноді вона виправдана в ситуаціях, коли потрібне швидке вирішення або важливі принципові питання.

2. Співпраця – це модель, яка передбачає активне залучення сторін до спільного пошуку рішення, вигідного всім учасникам конфлікту. Співпраця вимагає відкритого обміну думками, поваги до інтересів і потреб усіх сторін. Цей стиль найбільш ефективний для досягнення довгострокових результатів і підтримки позитивних відносин.

3. Компроміс – це поведінка, при якій кожна сторона йде на певні поступки для досягнення згоди. Компроміс може зменшити напруженість і знайти тимчасове рішення, але він може залишити обидві сторони частково незадоволеними. Цей стиль ефективний у ситуаціях, коли не вдається досягти повного задоволення інтересів усіх сторін або коли необхідно швидко прийняти рішення.

4. Уникнення – це модель, за якою одна або обидві сторони уникають конфлікту, відкладаючи його або ігноруючи проблему. Уникання може бути корисним у ситуаціях, коли конфлікт не настільки важливий або коли потрібен час на роздуми, але тривале уникання може призвести до накопичення проблем і подальшої ескалації конфлікту.

5. Адаптація – це модель, коли одна зі сторін жертвує своїми інтересами на користь іншої. Така поведінка може бути корисною для підтримки гармонії у стосунках або коли конфліктна ситуація не критична для однієї зі

сторін. Однак постійне підстроювання може призвести до незадоволеності та накопичення внутрішньої напруги.

Ефективність вирішення конфлікту залежить від уміння вибрати відповідний стиль поведінки залежно від конкретної ситуації, особистісних особливостей учасників і цілей, які вони хочуть досягти.[16]

Конфлікт може виникнути раптово або бути свідомо спровокованим, загострюючись за сприятливих умов. Інший варіант розвитку конфлікту – поступове накопичення дрібних суперечностей, що призводять до ворожнечі, яка посилюється і «підживлюється» оточенням, аж до повної неможливості нормального співіснування. Невирішений конфлікт може перерости з міжособистісного у внутрішньоособистісний, що викликає важкі переживання та невротичні стани, хоча зовні все здається нормальним. Вихід однієї зі сторін з конфлікту з удаваною байдужістю може лише тимчасово припинити протиборство, яке згодом може спалахнути знову. Правильна діагностика стадій розвитку конфлікту та факторів, що його загострюють або пом’якшують, дозволяє вибрати найкращий спосіб його розв’язання та зменшити негативні наслідки.

1.2. Особливості виникнення міжособистісних конфліктів в малих групах.

Причини конфліктів можна класифікувати як об’єктивні та суб’єктивні. До об’єктивних причин зазвичай належать недоліки в організації роботи, нерівномірний розподіл обов’язків, психологічна несумісність учасників. Важливо враховувати, що об’єктивні причини можуть мати особистісний зміст, що призводить до загострення конфліктних ситуацій.

Суб’єктивні причини конфліктів включають негативний соціально-психологічний клімат, невідповідність офіційної та неофіційної структур групи, а також особистісні характеристики, такі як тривожність, дратівливість, егоїзм і

емоційна нестабільність. Часто конфлікт викликаний не однією, а кількома причинами, причому одна з них є основною, а інші можуть бути прихованими.

Конфлікт розвивається поетапно, проходячи через різні стадії від його виникнення до вирішення. В групі конфлікт може виникати через дисгармонію міжособистісних відносин або порушення балансу між різними структурами.

Завершення конфлікту може мати різні форми, такі як вирішення, врегулювання, загасання, або переростання в інший конфлікт. Критерії конструктивного вирішення конфлікту включають ступінь усунення основного протиріччя та відновлення нормальних відносин між учасниками.

Міжгрупова взаємодія охоплює як взаємодію між групами, так і між окремими представниками цих груп. Міжгрупові конфлікти можна аналізувати з трьох підходів: мотиваційного, ситуаційного та когнітивного. Згідно з мотиваційним підходом, зовнішня ворожість групи може бути наслідком її внутрішніх проблем, що пояснює схильність до зовнішніх конфліктів з метою вирішення внутрішніх суперечностей.

Пояснення З. Фрейдом механізму виникнення ворожості до інших і прихильності до своїх не отримало істотної підтримки, тоді як думка про неминучість ворожості поза групою (агресії, міжгрупових конфліктів і дискримінації) сприймалася багатьма дослідниками й поглиблена в їхніх працях. Інший варіант мотиваційного пояснення міжгрупових конфліктів базується на уявленні про те, що фрустрація детермінує агресію, що стимулювало відповідні дослідження в області міжгрупових взаємодій. [39]

У. Лінкольн виділяє п’ять основних факторів, що спричиняють конфлікти:

1. Інформаційний фактор: інформація, яка прийнятна для однієї сторони, але неприйнятна для іншої. Це може бути неповна або неточна інформація, небажане розголошення, недооцінка фактів, дезінформація, чутки тощо.

2. Структурний фактор: формальні й неформальні характеристики групи, такі як законна влада, статус, права, вікові відмінності, традиції, соціальні норми тощо.

3. Ціннісний фактор: принципи, яких дотримуються або відкидають члени групи, що забезпечують порядок і сенс існування. Це можуть бути особисті, групові, суспільні, професійні, релігійні, культурні, регіональні, місцеві та політичні цінності.

4. Фактор відносин: задоволення або незадоволення від взаємодії між сторонами. Враховуються такі аспекти, як основа, суть, очікування, важливість, тривалість і сумісність у взаємовідносинах, а також внесок кожної зі сторін.

5. Поведінковий фактор: стратегія поведінки в конфліктній ситуації, включаючи уникнення, пристосування, конкуренцію, компроміс та співпрацю (за К. Томасом) [12].

Міжособистісні конфлікти в малих групах є поширеним явищем, яке впливає на ефективність спільної діяльності, соціально-психологічний клімат і продуктивність роботи групи. Вивчення причин і особливостей виникнення таких конфліктів є важливим для розробки методів їх запобігання та ефективного вирішення.

Міжособистісні конфлікти в малих групах часто проходять кілька етапів розвитку:

1. Передконфліктний етап: напруга накопичується через невдоволення, розбіжності в інтересах або несправедливість, проте учасники поки не висловлюють свої претензії відкрито.

2. Відкрите протистояння: конфлікт виходить на поверхню, і учасники починають активно відстоювати свої позиції, що може призводити до загострення відносин і емоційного напруження.

3. Ескалація конфлікту: конфлікт набирає сили, охоплюючи все більше аспектів взаємодії. На цьому етапі часто використовуються різні методи боротьби, такі як маніпуляції, тиск, агресія.

4. Завершення конфлікту: конфлікт може бути вирішений через переговори, компроміс, зміну ролей або через втручання зовнішньої сторони, наприклад, керівника або медіатора. Результати конфлікту, які можуть бути позитивними (вирішення проблеми) і негативними (погіршення стосунків). [44]

Міжособистісні конфлікти можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки для групи. До негативних наслідків належить зниження ефективності робити через порушення уваги на конфліктні ситуації, погіршення психологічного клімату, розпад групи або зміна її складу. Для позитивних наслідків характерне зростання згуртованості після подолання конфлікту, уточнення ролей і обов'язків, що може покращити взаємодію в майбутньому, виявлення та усунення прихованих проблем, які могли б викликати серйозні проблеми в майбутньому.

Міжособистісні конфлікти, як особливий вид соціальної взаємодії, виникають між людьми внаслідок протиріч чи розбіжностей в їхніх інтересах, цілях, цінностях, установках або внаслідок різного розуміння ситуації. Ці конфлікти можуть бути конструктивними або деструктивними, залежно від того, сприяють вони розвитку особистості та стосунків чи, навпаки, призводять до напруги, стресу та погіршення стосунків. Кілька основних типів міжособистісних конфліктів:

1. Конфлікт інтересів – коли інтереси або бажання однієї особи не збігаються з інтересами іншої особи і не можуть бути узгоджені.

2. Конфлікти цінностей виникають через різні погляди на життєві принципи, цінності та пріоритети. Зазвичай вони глибші і їх складніше вирішити.

3. Рольові конфлікти пов'язані з розбіжностями щодо очікуваної поведінки кожного учасника взаємодії, коли люди мають різні уявлення про свої ролі або ролі іншої людини в ситуації.

4. Комунікаційні конфлікти виникають через нерозуміння або неправильне тлумачення слів чи дій, що може призвести до неправильних висновків і подальших суперечок.

Управління міжособистісними конфліктами вимагає розвитку комунікативних навичок, емпатії, а також уміння знаходити компроміс і розуміти іншу сторону. Вирішення конфлікту має базуватися на відкритості, довірі та конструктивному підході, що дозволяє знизити напругу та забезпечити позитивний результат для всіх учасників.[5]

Конфлікт легше запобігти, ніж вирішувати або усувати після його виникнення. Ефективна профілактика конфліктів вимагає дотримання певних психологічних умов, а також впровадження комплексу організаційних, виховних, педагогічних та психологічних заходів.

Основою профілактики конфліктів є організація життя і діяльності малої групи з урахуванням її психологічних, індивідуальних і соціально-психологічних особливостей. Це передбачає підтримку сприятливого соціально-психологічного клімату в групі та задоволення її членів участю в ній. Особливу увагу слід приділяти формуванню у всіх членів групи установки на запобігання конфліктам, необхідність постійного доброзичливого, шанобливого і конструктивного підходу до вирішення виникаючих суперечностей, недопущення загострення відносин, а також усвідомлення моральної та адміністративної відповідальності для тих, хто провокує конфлікти. Практика показує, що чим вищий рівень свідомості, тим краще люди розуміють важливість згуртованості, колективізму, взаємної поваги і вимогливості, що зменшує ймовірність виникнення конфліктів.[32]

Ключову роль у профілактиці конфліктів відіграє керівник або лідери малої групи. Вони повинні ретельно аналізувати кожну конфліктну ситуацію, визначати причини і мотиви конфліктних дій, узагальнювати та систематизувати їх для ефективного визначення профілактичних заходів. Важливо глибоко розбирати кожен конфлікт, розкривати його причини та

наслідки, встановлювати позиції та дії учасників. Не можна залишати жоден конфліктний випадок або його передумови без серйозного аналізу, роз'яснень і оцінки ролі тих, хто міг і повинен був запобігти конфлікту, але цього не зробив.

Профілактика конфліктів також включає узгодження сенсу діяльності членів групи із поставленими завданнями, підкреслення значення дружніх відносин для виконання спільних завдань і шкідливих наслідків конфліктних ситуацій для досягнення цілей. Неможливо уявити ефективну профілактику конфліктів без чіткої організації праці та іншої суспільно корисної діяльності. Навіть незначні відхилення від вимог узгодженої діяльності можуть негативно вплинути на взаємовідносини, викликати дратівливість, невдоволення та підвищити ризик виникнення конфліктів.[6]

1.3. Психологічні особливості міжособистісних конфліктів серед працівників закладів освіти.

Міжособистісні конфлікти в закладах освіти є однією з ключових проблем, що впливає на робочу ефективність та атмосферу в колективі. Вивчення цієї проблеми відкриває широкі можливості для застосування різних теоретичних підходів, які допомагають розуміти її сутність та ефективно управляти нею. Один із таких підходів – теорія конфліктів, що базується на ідеї, що конфлікти виникають через різниці в цілях, інтересах, цінностях та переконаннях. Згідно з цією теорією, конфлікти в освітніх установах можуть виникати через різні підходи до викладання, методи навчання, а також через розбіжності у відносинах між колегами. Інший підхід – соціально-психологічний, який акцентує увагу на взаємодії та спілкуванні між особами. Згідно з цією теорією, конфлікти виникають через непорозуміння. [37]

Конфлікти в педагогічному колективі в основному пов'язані з соціально-професійною ієрархією та індивідуально-психологічними особливостями педагогічного колективу. На думку вчених, причини для конфліктів в педагогічних колективах мають такі підстави:

1. Розбіжності в ціннісних орієнтаціях;
2. Відмінності в рівні знань;
3. Нетерплячість, нетактовність у взаємному спілкуванні;
4. Розбіжності між старшим і молодшим поколіннями викладачів.[15]

Конфлікти в педагогічних колективах за своєю суттю є міжособистісними, оскільки виникають через порушення взаємозв'язків у процесі спільної педагогічної діяльності. Це можуть бути ділові взаємовідносини між вчителями та керівниками з приводу педагогічної роботи, а також «рольові» взаємозв'язки, що пов'язані з необхідністю дотримання правил, норм і професійної етики. Конфлікти можуть також виникати у сфері особистих взаємовідносин між педагогами під час спільної діяльності. Відповідно до цього, конфлікти в педагогічному колективі поділяються на три основні групи.[12]:

1. Фахові конфлікти. Вони виникають як реакція на порушення ділових зв'язків або перешкоди на шляху досягнення професійних цілей. Це може бути наслідком некомпетентності вчителя, нерозуміння мети діяльності або відсутності ініціативи в роботі.

2. Конфлікти очікувань. Вони з'являються через невідповідність між поведінкою педагога і прийнятими в колективі нормами взаємин, такими як нетактовність щодо колег і учнів, порушення професійної етики або невиконання вимог колективу. Ці конфлікти виникають через порушення «рольових» взаємозв'язків.

3. Конфлікти особистісної несумісності. Ці конфлікти є результатом особистісних якостей і характерів учасників педагогічного процесу. Їх причинами можуть бути нестриманість, завищена самооцінка, зарозумілість, емоційна нестійкість або надмірна вразливість [12].

Зарубіжні та вітчизняні дослідники підкреслюють, що ключовою передумовою, яка загострює передконфліктну ситуацію в педагогічному колективі, є порушення рівності позицій сторін. Це проявляється в таких поведінкових особливостях, як закритість і оцінювальність позицій одного або

обох партнерів у спілкуванні, що призводить до приховування мотивів, інтересів, почуттів і інформації про конфліктну ситуацію. Приховані почуття та інтереси, наявність внутрішньоособистісних проблем можуть викликати помилкові уявлення сторін одна про одну, неправильні припущення і, як наслідок, неадекватну поведінку в реальній ситуації.

Конфлікти між вчителями («Педагог-Педагог») виникають з різних причин, зокрема:

1. Вікові конфлікти: між молодими вчителями і педагогами з великим досвідом роботи в школі.

2. Статусні конфлікти: між вчителями, які мають звання (наприклад, вчитель вищої категорії, керівник методичного об'єднання), та тими, хто їх не має.

3. Гендерні конфлікти: між вчителями чоловічої та жіночої статі.

Фахові конфлікти: між вчителями, які викладають однакові або різні предмети, а також між педагогами, що працюють у різних школах (початкова, середня, старша школа).

Конфлікти через розподіл ресурсів: щодо обладнання кабінетів, технічного оснащення освітнього процесу тощо.

Конфлікти через суб'єктивні пріоритети керівництва: пов'язані з порівнянням успішності класів, дисципліни, заохоченням і покаранням [10].

Конфлікти між учителями та адміністрацією навчального закладу («Педагог-Адміністрація») можуть виникати через такі причини:

1. Нечіткий розподіл прав та обов'язків між адміністрацією та вчителями, що призводить до подвійного підпорядкування.

2. Жорстка регламентація шкільного життя та вимог, які мають оцінювально-імперативний характер.

3. Перекладання на вчителів обов'язків, які не входять у їх компетенцію.

4. Незаплановані форми контролю за діяльністю вчителів.

5. Недооцінка професійних домагань з боку адміністрації.

6. Несправедливе ставлення адміністрації щодо морального та матеріального стимулювання праці педагогів.

7. Нерівномірний розподіл громадських доручень між учителями.

8. Порушення принципу індивідуального підходу до особистості вчителя.[10].

Учасники освітнього процесу мають різні цілі, цінності та уявлення про освітній процес, що може призвести до непорозумінь і конфліктів. Наприклад, адміністрація може зосередитися на досягненні високої успішності, а вчителі можуть прагнути до індивідуального підходу до учнів.[19]

Конфліктологи вважають, що багато конфліктів у педагогічних колективах зумовлені такими особливостями особистості педагогів і працівників, як: неадекватно занижена або завищена самооцінка, неправильна самоідентифікація, недостатній рівень саморегуляції та рефлексії, слабкий самоконтроль, недостатній самоконтроль, здатність до співчуття, а також наявність внутрішньоособистісних конфліктів. Ці протиріччя можуть загостритися під час часткової перебудови колективу. Крім того, конфлікти можуть виникати через труднощі адаптації молодих педагогів до колективу, а також через наявність у ньому випадкових, професійно непридатних працівників. Протиріччя також можуть бути викликані різними інтересами вчителів, що може позначатися на неоднаковому ставленні учнів до предметів.[10]

Додатково до причин конфліктів у педагогічному колективі можна віднести: недостатню злагодженість і суперечливість цілей окремих груп, відсутність чіткої організаційної структури, нечіткий розподіл прав і обов'язків, недостатню стабільність і конкретність завдань., поставлених перед педагогами, обмежену професійну підготовку, невизначеність кар’єрних можливостей, несприятливі фізичні умови праці, недостатня доброзичливість керівників до досягнень підлеглих, необґрунтовані претензії окремих

працівників, а також різне розуміння подій і причин конфлікту учасниками. Конфліктна взаємодія в повсякденному спілкуванні часто проявляється як психологічний феномен низького рівня стресу, відомий як «вигорання персоналу». Це виражається неадекватною поведінкою, підвищеною нервозністю і скутістю в публічних міжособистісних стосунках.[12].

Серед різноманітних причин педагогічних конфліктів слід особливо виділити психологічні чинники, оскільки зовнішні конфлікти часто є відображенням внутрішніх проблем.

По-перше, це наявність внутрішньоособистісних конфліктів у вчителів, які можуть виникати через помилки у виборі професії ще на етапі вступу до університету. Уже під час роботи вчитель може відчувати свою професійну некомпетентність, непотрібність або навіть професійне аутсайдерство.

По-друге, професійна деформація особистості педагога, яка є наслідком професійного вигорання. Постійне вирішення однакових проблем призводить до спрощеного сприйняття, стереотипізації та втрати гнучкості у мисленні. Це проявляється у безапеляційності та слабкій аргументованості оцінок і суджень, особливо у вчителів з великим стажем.

По-третє, розвиток акцентуацій характеру у педагогів, що підвищує їхню конфліктність. Особливо поширені такі акцентуації, як ригідність та гіпертимність. Ригідність характерна для кожного третього вчителя, а гіпертимність – для кожного п’ятого.

Серед найпоширеніших суперечностей у вчительському колективі – конфлікти між окремими вчителями та між окремим вчителем і всім колективом. Врегулювання цих конфліктів можливе за умови відповідальності учителя за роботу педагогічної ради. Це означає узгодження педагогічних поглядів і дій з колегами, орієнтацію на єдність вимог, збагачення власних знань і вмінь досвідом колективу, спільний пошук нових методів і засобів впливу на учнів. Така орієнтація збагачує педагогічний досвід, сприяє розвитку традиції,

підвищує відповідальність за авторитет колективу та запобігає антипедагогічній діяльності. [29]

Поважати колегу як колегу. Важливо підтримувати авторитет кожного вчителя як важливий елемент колективного впливу на учнів. Це означає повагу і тактовність у стосунках, неприпустимість зосередження уваги лише на своєму предметі за рахунок інших, допомогу менш досвідченим колегам і непримиренність до антипедагогічної поведінки [29]

Міжособистісні конфлікти можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки для освітнього колективу. Вплив на продуктивність та моральний стан працівників, використання часу та ресурсів для вирішення конфліктів, можливості розвитку (конструктивний конфлікт як поштовх до змін) є одними із ключових наслідків конфлікту для педагогічного середовища. Погіршення психологічного клімату, підвищення рівня стресу та вигоряння серед педагогів, зниження ефективності робити відноситься до негативних наслідків конфліктів. Позитивними наслідками є поліпшення комунікації та співпраці між членами педагогічного колективу.[46]

До позитивних сторін конфліктів також відносяться стимулювання інновацій і креативності, підвищення рівня взаємодіії і співпраці в командах та виокремлення проблем і покращення комунікаційних процесів.[47]

Конфлікти можуть допомогти зміцнити стосунки, якщо з ними поводитися належним чином. Взаємодія в процесі медіації може допомогти сторонам краще зрозуміти одна одну, що призведе до більш здорових і відкритих відносин у майбутньому. Це також допоможе відкрити нові шляхи співпраці. Під час вирішення спору сторони можуть виявити спільні інтереси, які раніше не враховувалися, і шукати альтернативні рішення, вигідні для всіх. У конфліктних ситуаціях потрібен творчий підхід до вирішення проблеми. Це може привести до нових ідей і рішень, які були б неможливими без конфлікту. Конфлікти можуть бути можливістю для навчання. Вони дозволяють клієнтам

побачити свої слабкі сторони та вдосконалити навички спілкування, що корисно для особистого та професійного розвитку.[4]

Для профілактики конфліктів важливо знижувати рівень стресу і запобігати професійному вигоранню через розумне планування робочого часу і відпочинку. Також створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі та розвивати навички ефективної комунікації. Для вирішення конфліктних ситуацій слід розвивати навички емоційного інтелекту, активного слухання та конструктивного вирішення суперечок. Керівництво педагогічного середовища має втручатись для вирішення складних конфліктних ситуацій та збереження здорового психологічного клімату [12].

Висновки до першого розділу

Конфлікт – це складне психологічне явище, яке може проявлятися в різних формах залежно від причин, кількості учасників, типу прояву та результатів. Кожен конфлікт проходить через певні етапи розвитку, і його учасники зазвичай займають різні, часто протилежні позиції, по-різному сприймаючи та переживаючи ситуацію. Для ефективної профілактики і вирішення конфліктів важливо дотримуватися психологічно обґрунтованих дій з урахуванням конкретних обставин.

Міжособистісні конфлікти в малих групах є невід’ємною частиною взаємодії, проте їхнє дослідження і розуміння причин допомагають зменшити їхню кількість і мінімізувати негативні наслідки. Правильне управління конфліктами сприяє покращенню динаміки групи, підвищенню продуктивності та підтримці здорового психологічного клімату.

У закладах вищої освіти джерелами педагогічних конфліктів є протиріччя, що природно виникають під час освітнього процесу та постійно потребують вирішення. Важливо відзначити, що неможливо повністю передбачити всі можливі конфлікти.

Педагогічний колектив закладу вищої освіти представляє формальну спільноту людей, об’єднаних спільною метою – забезпечення навчання, виховання, розвитку та наукових досліджень. Взаємодія між адміністрацією, викладачами та іншими працівниками в процесі спільної діяльності часто призводить до конфліктів, які виникають через зіткнення протилежних поглядів, інтересів або ціннісних орієнтацій.

Психологічні аспекти міжособистісних конфліктів серед працівників освітніх установ є важливими факторами, що впливають на загальну ефективність роботи колективу. Розуміння цих аспектів допомагає своєчасно виявляти та запобігати конфліктам, забезпечуючи продуктивну співпрацю і високу якість освітнього процесу.

Таким чином, профілактика конфліктів у педагогічних колективах полягає в прогнозуванні та запобіганні виникненню конфліктогенних чинників, умов і причин.

Працівник освітнього середовища повинен мати соціальну компетентність для здатності сприятливої взаємодії з колегами. Соціальна компетентність допомагає вчителю у створенні здорової атмосфери в класі, вирішенні конфліктів та підтримці позитивного емоційного клімату.[9]

Аналіз літератури дозволив виявити основні причини та типи конфліктів у педагогічному середовищі. Конфліктні ситуації в освітньому процесі часто характеризуються високим ступенем невизначеності та складності. Дослідження цієї проблеми потребує комплексного застосування різних теоретичних підходів для забезпечення ефективного управління конфліктами.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОЯВУ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ.

2.1. Організація та методологічні аспекти емпіричного дослідження прояву міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти.

Проблема діагностики конфліктів має давню традицію, і сьогодні розроблено багато методичного інструментарію, за допомогою якого з'ясовуються окремі елементи конфлікту, насаперед індивідуальні особливості суб'єктів конфліктної взаємодії. Наскільки є конфліктною особистість, яка вступила в конфлікт, що її мотивує, та яким конфліктогенним потенціалом вона володіє. [12]

Організація та проведення емпіричних досліджень міжособистісних конфліктів у закладах освіти потребує ретельного планування і методологічної підготовки. Дослідження такого роду спрямовані на виявлення, аналіз та розуміння природи конфліктів між працівниками, а також на розробку ефективних шляхів їх вирішення.

Першим етапом є визначення проблеми, яка підлягає дослідженню. У даному випадку, проблема полягає у вивченні причин, умов виникнення та динаміки розвитку міжособистісних конфліктів серед працівників закладу освіти. Наступним кроком є формулювання основних цілей дослідження. Основна мета – виявлення ключових факторів, що впливають на виникнення міжособистісних конфліктів, та розробка рекомендацій щодо їх попередження та ефективного вирішення.

У процесі практичної підготовки було здійснено емпіричне дослідження психологічних особливостей прояву міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти.

Завдання дослідження:

1. Дослідити емоційний і психологічний стан та схильність психологічного колективу до міжособистісних конфліктів.

2. Визначити причини виникнення міжособистісних конфліктів в освітньому середовищі.

3. Дослідити та проаналізувати отримані результати з використаних методик.

Організація дослідження:

Місце проведення дослідження: Ліцей «Альта» Бориспільської міської ради, місто Бориспіль, Київська область. Вік досліджуваних: 23-60 років. Стать випробуваних: 2 чоловік, 14 жінок.

Для проведення емпіричного дослідження було використано п'ять методик:

1. Методика визначення рівня невротизації (за Л. Вассерманом) (Додаток А) [12].

Згідно з інструкцією, досліджуваний ознайомлюється з низкою тверджень і ситуацій, на які слід відповісти «так» або «ні». Питання орієнтовані на оцінку рівня невротизації. Для обробки результатів підраховується кількість позитивних відповідей: чим більше позитивних відповідей, тим вищий рівень невротизації.

Вчитель може перебувати в стані психічного напруження або відчувати різні рівні невдоволення – від задоволення до незадоволення результатами своєї діяльності. Зазвичай саме невдоволення або думка про те, що можна було досягти більшого, призводять до відчаю. Цей вид психічного напруження називається соціальною фрустрацією, яка виникає через незадоволеність досягненнями та становищем особи в соціальних ієрархіях, а також через виконання соціальних ролей.

Соціальна фрустрація відображає емоційне ставлення особи до тієї соціальної позиції, яку вона займає в групі або суспільстві на певному етапі

свого життя. Рівень соціальної фрустрації більше залежить від усвідомлення того, чого не вдалося досягти, ніж від реального стану, в якому перебуває особа.

Постійне невдоволення має тенденцію накопичуватися, підвищуючи емоційний фон напруження особистості. На перший план виходить життєстійкість особистості – система переконань, яка дозволяє сприймати труднощі як подолані. Життєстійкість включає в себе систему узгоджених, стійких переконань, установок і пріоритетів, які допомагають підтримувати гідний спосіб життя, досягати поставлених цілей, ефективно діяти в кризових ситуаціях і сприймати життєві перешкоди як досвід.

Однак, коли життєстійкості не вистачає, а емоційна напруга досягає критичного рівня, особа активує різні механізми психічного захисту. У класичному психоаналізі до них належать компенсація (подолання труднощів шляхом розвитку інших якостей), ідентифікація (звикання до травмуючої ситуації), раціоналізація (логічне обґрунтування своїх психічних станів), проєкція (приписування негативних якостей травмуючому джерелу), сублімація (перенесення негативних переживань у позитивну діяльність), витіснення (пригнічення тривожних імпульсів), заперечення (ігнорування травмуючих обставин) та регресія (повернення до старих шаблонів поведінки).

Внаслідок таких механізмів знижується рівень притягань, і особа починає ігнорувати те, чого не може досягти, або ж намагається знецінити досягнення інших. Вчителі, які відчувають соціальну фрустрацію, часто зменшують психологічну напругу, нівелюючи цінності або символи успіху, які їм недоступні, такі як визнання їх заслуг керівництвом, вдячність учнів та їхніх батьків, просування по освітній ієрархії.

Запропонована методика дозволяє оцінити ступінь незадоволення особи своїми соціальними досягненнями в основних сферах її життєдіяльності.

2. Методика діагностики стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях (за К. Томасом) (Додаток Б) [12].

Одна з методик для діагностики поведінки особистості в умовах конфлікту інтересів – це опитувальник Кеннета Томаса. Спільно з Ральфом Кілманом, він розробив двомірну модель регулювання конфліктів, де одне вимірювання стосується поведінки особистості, яка враховує інтереси інших, а друге – поведінки, що ігнорує цілі оточення на користь власних інтересів (Н. Гришина, 2002).

Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях (зокрема, у конфлікті інтересів) К. Томас використовує зазначену двомірну модель, основними характеристиками якої є кооперація, що виявляється в увазі до інтересів інших учасників, і напористість, яка акцентує увагу на власних інтересах.

Існує п’ять способів управління конфліктом, які характеризуються за двома основними вимірами (співпраця та самовпевненість):

1. Змагання (змагання) – прагнення досягти власних інтересів за рахунок інших.

2. Пристосування – принесення в жертву власних інтересів на користь інших.

3. Компроміс – угода, заснована на взаємному компромісі; пропозиція варіантів, що усуває виникле протиріччя.

4. Уникнення – відсутність бажання брати участь і досягати власних цілей.

5. Співпраця – учасники конфлікту знаходять альтернативу, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

В опитувальнику для визначення типових форм поведінки К. Томас описує кожен із цих п'яти варіантів за допомогою 12 суджень про поведінку людини в конфліктній ситуації. Ці судження згруповані в 30 пар, і респонденту пропонується вибрати те судження, яке найбільш точно відображає його поведінку.

Опитувальник складається з 30 питань, кожне з яких має два варіанти відповіді. Вибір відповіді дозволяє кількісно оцінити схильність до таких

стратегій поведінки, як суперництво, співробітництво, компроміс, уникання і пристосування.

3. Методика визначення рівня емоційного вигорання (за В. Бойком) (Додаток В) [12].

На думку В. Бойка, емоційне вигорання є механізмом психологічного захисту, який формується особистістю у відповідь на вибіркові психотравмувальні впливи, і може проявлятися у повному або частковому виключенні емоцій. Це явище можна розглядати як функціональний стереотип, оскільки воно дозволяє людині економно витрачати свої енергетичні ресурси. Проте, можуть виникати й дисфункціональні наслідки, коли вигорання негативно впливає на виконання професійних обов’язків, встановлення стосунків з оточенням і позбавляє людину можливості адекватно реагувати в складних ситуаціях. Емоційне вигорання стає однією з основних причин підвищеної конфліктності особистості в цілому, а особливо у педагогів.

Емоційне вигорання у педагогів та інших професіоналів, що працюють у системі «Людина – Людина», є одним із захисних механізмів, яке проявляється через певне емоційне ставлення до своєї професійної діяльності. Воно пов'язане з психічною втомою людини, яка тривалий час виконує одну й ту ж роботу, що призводить до зменшення сили мотиву та зниження емоційної реакції на широкий спектр професійних ситуацій. Це проявляється у втраті інтересу до своєї діяльності, байдужості, відстороненості тощо.

В. Бойко визначає емоційне вигорання як механізм психологічного захисту, що проявляється у частковому або повному відключенні емоцій у відповідь на стресові впливи. Вигорання може бути функціональним, допомагаючи економити енергію, але в деяких випадках призводить до негативних наслідків, таких як зниження професійної ефективності та підвищення конфліктності, особливо серед педагогів та інших фахівців, які працюють у сфері «Людина – Людина».

Постійний стрес, пов'язаний з навчальним процесом, незахищеність роботи та недостатня підтримка керівництва, високі вимоги до викладачів щодо професійних та особистісних стандартів є основними причинами емоційного вигорання. До симптомів емоційного вигорання відносяться: фізичне та емоційне виснаження, цинізм і негативізм щодо студентів та навчального процесу, втрата мотивації та задоволення від роботи.[48]

4. Опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» (за П. Горностаєм). (Додаток Г) [12].

Автор методики зазначає, що «локус рольового конфлікту» — це поняття, яке визначає схильність особистості до вибору однієї з двох стратегій поведінки в умовах рольового конфлікту: внутрішньої або зовнішньої. Це означає, що людина зосереджується на внутрішніх або зовнішніх факторах, які впливають на її поведінку (потреби, цінності, установки), причому перевага віддається можливості зовнішнього або внутрішнього конфлікту ролей.

У першому випадку особистість намагається відстояти свою рольову ідентичність і вибудувати відповідно до неї поведінку, навіть якщо вона суперечить виконуваній ролі. У другому випадку рольова поведінка зазвичай формується відповідно до очікувань оточення, і якщо ці очікування не відповідають ідентичності та самообразу людини, виникає внутрішньоособистісний рольовий конфлікт.

На думку автора, локус рольового конфлікту є «не ситуативною поведінковою реакцією, що залежить від умов ситуації, а особистісною характеристикою, яка залишається стабільною незалежно від соціальних умов, хоча окремі прояви поведінки можуть значно варіюватися в межах метамотиваційного модусу». Ця характеристика ілюструє не лише внутрішні (особистісні) та зовнішні (соціальні) джерела рольової поведінки, а також відображає вплив біологічних і соціальних чинників на активність людини, а також на її загальне функціонування та розвиток.

Горностай також зазначає, що деякі особистості легко справляються із зовнішніми конфліктами, але уникають внутрішніх, вважаючи за краще зосереджуватися на внутрішніх цінностях і вибирати внутрішні стратегії поведінки в ситуаціях рольового конфлікту. Це може призвести до посилення суперечності між їх рольовою поведінкою та соціальними очікуваннями, що, у свою чергу, викликає зовнішній або міжособистісний рольовий конфлікт. Навпаки, інші особистості готові зіткнутися з серйозними внутрішніми конфліктами, щоб уникнути протиріч у міжособистісній сфері, орієнтуватися на зовнішню систему цінностей і вибирати зовнішні стратегії, що може призвести до внутрішніх або внутрішньоособистісних рольових конфліктів. Різниця в стратегіях рольової поведінки визначається саме локусом рольового конфлікту. Рольовий конфлікт природно викликає напругу, яка супроводжується негативними переживаннями різного ступеня вираженості. Намагаючись позбутися цих переживань, людина проявляє активність, яка в кінцевому підсумку сприяє розвитку її особистості.

Рольовий конфлікт переживається особистістю не в будь-якій ситуації задоволення базових потреб, а лише тоді, коли неможливо одночасно задовольнити потреби в рольовому навчанні та рольовій самореалізації (тобто виконати соціальні очікування та розвинути рольову автономію). Проте людина часто стикається із загостренням рольових конфліктів, пов'язаних із становленням її особистості. У конфлікт час від часу вступають всі види психологічних ролей людини: від ситуативних до життєвих. Суперечливість життєвих ролей можна розуміти як життєву кризу особистості, яка є неминучим етапом на шляху розвитку людини.

Автор також зазначає, що у дітей раннього віку можна спостерігати різноманітні прояви негативізму та нонконформізму, які є непрямими показниками інтеріоризації. Але також справедливо сказати, що поведінка дитини залежить від стратегій, які батьки заохочували або, навпаки, пригнічували. Авторитарний стиль виховання, обмеження свободи і автономії

дитини, батьківські заборони не тільки формують певний життєвий сценарій (наприклад, сценарні заборони), а й сприяють розвитку тенденції до екстернальності, що обмежує можливості повноцінного життя. роль самореалізації особистості.

Досліджуваний оцінює 24 твердження відповідно до своєї поведінки. Після підрахунку відповідей, що збігаються з ключем, визначається тип локусу рольового конфлікту.

1. Опитувальник рівня стійкості до конфліктів (за Н. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим). (Додаток Д) [12].

Методика дозволяє виявити основні стратегії поведінки в потенційній зоні конфлікту – під час міжособистісних спорів, а також опосередковано визначити рівень конфліктостійкості особистості.

Конфліктостійкість особистості – це характеристика, яка визначає здатність індивіда оптимально організовувати свою соціальну активність у складних ситуаціях взаємодії, безконфліктно вирішувати проблеми у стосунках з іншими, а також ефективно долати конфлікти.

Високий рівень конфліктостійкості передбачає обдумані дії та вчинки в конфліктних ситуаціях, оптимізацію взаємодії під час конфлікту, уникнення ескалації конфлікту та зосередженість на конструктивних діях для продуктивного його вирішення.

Стійкість особистості до конфліктів складається з кількох складових:

1. Емоційна складова – це вміння керувати власним емоційним станом у передконфліктних та конфліктних ситуаціях, здатність відкрито виявляти емоції, зберігаючи над ними контроль, а також уникати депресивного стану при затягуванні конфлікту чи його вирішенні проти власних інтересів. власна воля. власну вигоду.

2. Вольовий компонент – це здатність регулювати власне емоційне збудження під час конфлікту. Цей компонент забезпечує толерантність до чужої

думки, самоконтроль, здатність давати неупереджену оцінку, а також зменшує спотворення сприйняття та наслідки когнітивних помилок.

3. Мотиваційна складова – це забезпечення адекватності стимулів у ситуаціях, що розвиваються за певним сценарієм.

4. Психомоторний компонент – здатність забезпечувати ефективну поведінку і дії, їхню виваженість і чіткість відповідно до ситуації. Перш за все, це вміння володіти власним тілом і ефективно використовувати невербальні засоби спілкування (жести, міміка, пантоміміка, просторові характеристики, запахи), а також паралінгвістичні (тембр голосу, колір, висота, інтонація). , мовленнєві помилки) та екстралінгвістичні (темп мови, паузи), зітхання, ридання тощо) елементи спілкування.Досліджуваний оцінює виразність кожної властивості свого характеру за п’ятибальною шкалою. Після підрахунку загальної кількості балів та аналізу полярних стратегій поведінки визначається рівень конфліктності особистості.

Сьогодні виокремлюють такі особливості конфліктної особистості педагога та її конфліктної активності: високий рівень фрустрації, певні типи акцентуацій характеру, психічне професійне вигорання, особливості прояву образливості, патерни та стратегії поведінки в конфліктній ситуації, брак комунікативного потенціалу тощо.

За допомогою застосованих методик можна провести самодіагностику вчителя щодо рівня його конфліктності, так і дослідити групові процеси в педагогічному колективі, що можуть спричинити непорозуміння та призвести до гострих суперечок і конфліктів. На основі результатів психологічної діагностики можна розробити ефективну систему превентивних заходів для запобігання, подолання та вирішення конфліктів у педагогічному середовищі.

2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження прояву міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти.

У процесі дослідження брали участь 14 педагогічних працівників навчального закладу (12 осіб жіночої статі, 2 особи чоловічої). З кожним працівником було проведено 5 методик в форматі опитування. За першою методикою «Методика діагностики рівня невротизації (за Л. Вассерманом)» [12], можна визначити наступні результати, які подані в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Показники	Бали у відсотках
Високий рівень невротизації	64,2
Середній рівень невротизації	21,4
Низький рівень невротизації	14,4

Рис.2.1 Кругова діаграма рівня невротизації серед педагогічних працівників

Перед аналізом необхідно спочатку спостерігати за характеристиками кожного етапу.

Високий рівень невротизації свідчить про виражену емоційну дратівливість, що викликає негативні переживання (тривога, напруга, неспокій, розгубленість, роздратування), безініціативність, що породжує переживання,

пов’язані з незадоволеними бажаннями, егоцентричну спрямованість особистості. , що призводить до іпохондричної фіксації на соматичних відчуттях і особистісних недоліках, труднощів спілкування, соціальної сором'язливості та залежності.[12].

Середній рівень невротизації свідчить про відносну емоційну стійкість особистості, яка з часом може порушуватися через підвищену напруженість, тривожність і дратівливість.[12].

Низький рівень невротизації свідчить про емоційну стабільність, позитивний фон переживань (спокій, оптимізм), самоініціативність, почуття власної гідності, незалежність, соціальну сміливість, легкість у спілкуванні.[12].

Отже, згідно з отриманими результатами, можна зробити висновок, що в педагогічному колективі переважає високий рівень невротизаціїї, що є однією з причин виникнення міжособистісних конфліктів.

За другою методикою «Методика діагностики стратегії поведінки в конфлікті К. Томаса.» [12], можна визначити наступні результати, які подані в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Показники:	**Бали у відсотках**:
Суперництво	21,4
Співробітництво	14,29
Компроміс	42,86
Уникання	14,29
Пристосування	7,14

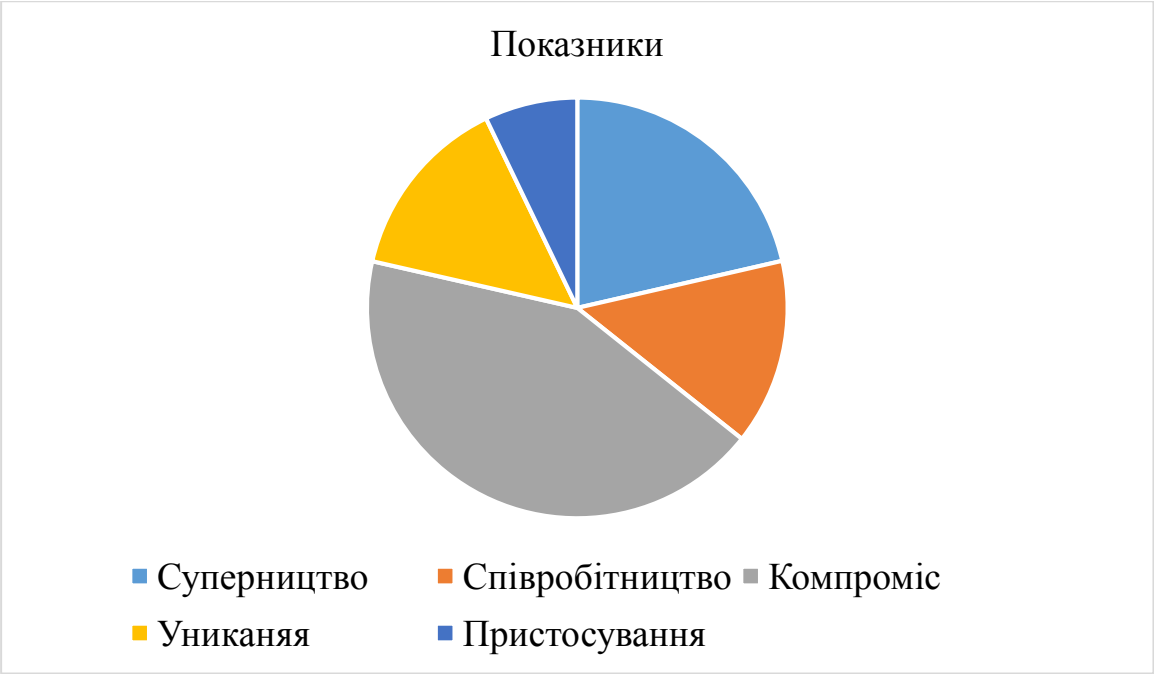

Рис.2.2 Кругова діаграма стратегії поведінки педагогів у конфліктах

Для опису типів поведінки людей у конфліктах (точніше, у конфліктах інтересів) К. Томас розглядає використану двовимірну модель регулювання конфлікту, основними рисами якої є співпраця, пов'язана з увагою людини, яка орієнтована на інтереси іншої особи, залученої в ситуацію. І наполегливість, що характеризується підкресленням власних інтересів.

Виділяють п'ять методів регулювання конфлікту, які характеризуються двома основними вимірами (співпраця та самовпевненість):

1. Змагання (конкуренція) - прагнення досягти своїх інтересів за рахунок інших.
2. Пристосування – пожертвування власними інтересами на користь інших.
3. Компроміс – угода, заснована на взаємному компромісі; пропонуючи варіант, який розв'язує виникле протиріччя.
4. Уникнення – відсутність бажання брати участь і відсутність бажання досягати власних цілей.
5. Співробітництво – учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Згідно з результатами, в колективі переважає тенденція до прояву компромісної поведінки в конфліктних ситуаціях.

За третьою методикою «Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка»[12], можна визначити наступні результати, які подані в таблиці 2.3

Таблиця 2.3

Показники:	**Бали у відсотках:**
Фаза не сформована	28,57
Фаза на стадії формування	50
Фаза сформована	21,43

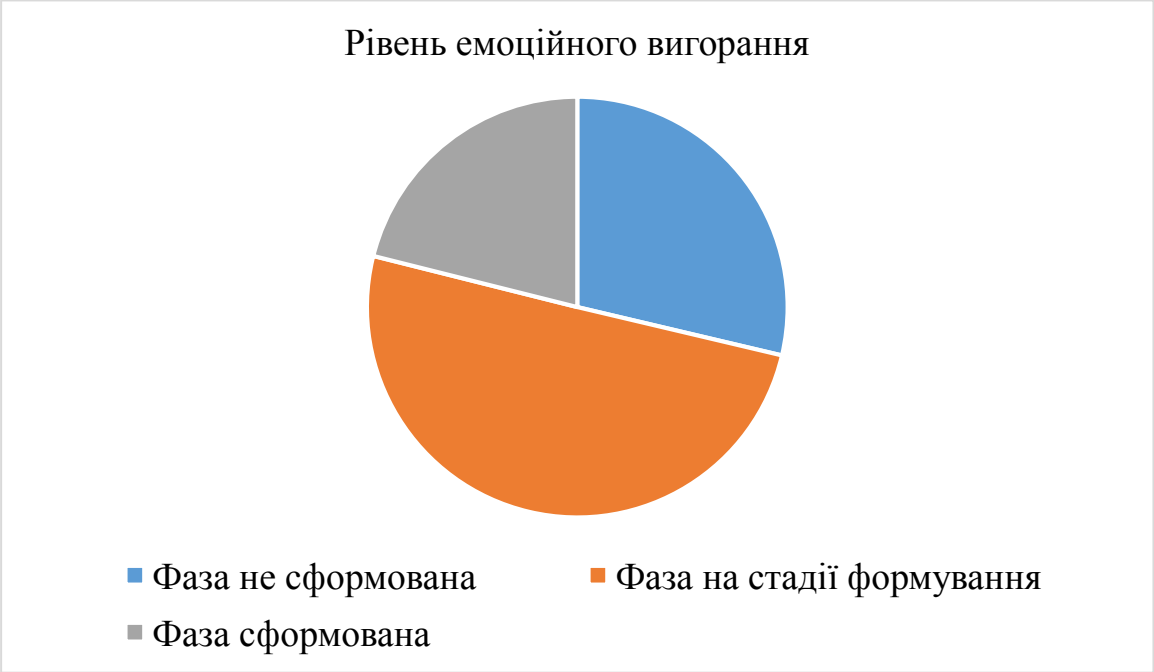

Рис.2.3 Кругова діаграма діагностики рівня емоційного вигорання у педагогів

Данна методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання» та дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінантні симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

У колективі високий показник тенденції до симптому «емоційного вигорання», що також може бути причиною для виникнення конфліктів.

За четвертою методикою Опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» П. Горностая, можна визначити наступні результати, які подані в таблиці 2.4

Таблиця 2.4

Показники:	**Бали у відсотках:**
Екстримальний тип	50
Проміжний тип	21.43
Інтернальний тип	28.57

Рис.2.4 Кругова діаграма результатів опитувальника «Шкала локусу рольового конфлікту»

Екстремальний тип особистості: домінуюча тенденція відстоювати власну рольову ідентичність і формувати рольову поведінку відповідно до неї, навіть якщо вона суперечить ролі, яку людина виконує. [12].

У випадку інтернального типу рольова поведінка будується в основному відповідно до рольових очікувань, а якщо вони суперечать ідентичності та Я-концепції людини, воно пригнічується і розвивається внутрішньоособистісний рольовий конфлікт..[12].

За п’ятою методикою «Опитувальник рівня стійкості особистості до конфлікту (Н. Фетіскін, В. Козлов, Г. Мануйлов)»[12], можна визначити наступні результати, які подані в таблиці 2.5

Таблиця 2.5

Показники:	**Бали у відсотках:**
Високий рівень	21,43
Середній рівень	50
Низький рівень	21,43
Дуже низький	7,14

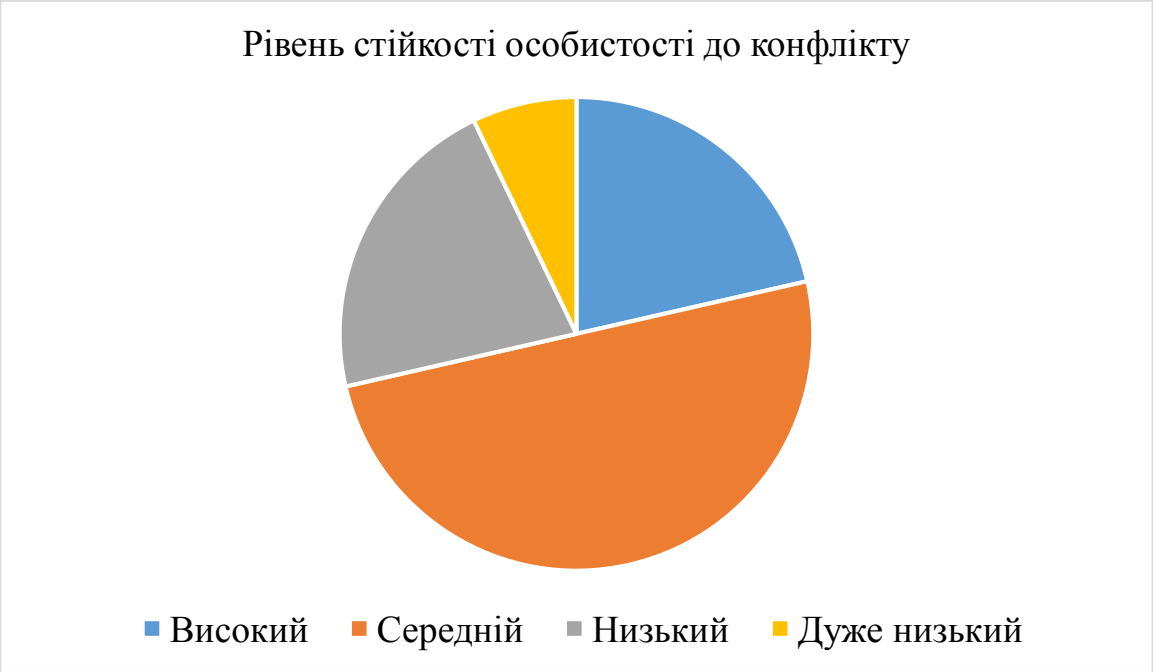

Рис.2.5 Кругова діаграма рівня стійкості педогогів до конфлукту

У педогогічному середовищі переважає середній рівень стійкості особистостей до конфліктів, що є досить непоганим результатом для запобігання конфліктів.

Висновки до другого розділу.

Один з ключових аспектів успішного дослідження – це правильний вибір методів і інструментів збору даних. Для емпіричного дослідження

міжособистісних конфліктів у закладах освіти необхідно застосовувати комплексний підхід, поєднуючи кількісні та якісні методи дослідження.

Контекстуальний аналіз є необхідним для правильного розуміння і інтерпретації даних. Це включає врахування специфіки освітнього закладу, де проводиться дослідження, його організаційної культури, а також соціального та психологічного клімату в колективі. Особливо важливим є врахування впливу професійного стресу, зокрема емоційного вигорання, яке є однією з основних причин конфліктності серед працівників закладів освіти.

Професійне вигорання також негативно впливає на якість навчального процесу, знижує ефективність роботи викладачів, їх готовність до спілкування з колегами, а також призводить до збільшення плинності кадрів.[42]

Емпіричні дослідження міжособистісних конфліктів повинні також враховувати індивідуально-психологічні особливості учасників конфліктів. Важливу роль відіграють акцентуації характеру, які можуть посилювати конфліктну поведінку. Крім того, дослідження повинні зосереджуватися на вивченні впливу професійного вигорання, яке може значно підвищувати конфліктність, знижувати здатність до конструктивного вирішення конфліктних ситуацій і негативно впливати на загальний психоемоційний стан працівників.

Емпіричне дослідження прояву міжособистісних конфліктів серед працівників закладів освіти є складним, але надзвичайно важливим завданням, яке потребує ретельного методологічного підходу. Результати такого дослідження можуть мати значний вплив на поліпшення взаємодії в колективі, підвищення ефективності освітнього процесу та зменшення рівня професійного стресу і вигорання серед працівників. Розробка і впровадження відповідних превентивних заходів є ключовим фактором для створення гармонійного і продуктивного освітнього середовища.

Чотири з п’яти застосованих методик мають середні результати, що не виходить за межу норми, окрім діагностики рівня невротизації. В педагогічному

колективі переважає високий рівень невротизації, що може мати серйозні негативні наслідки як для самих педагогів, так і для освітнього процесу загалом. Невротизація сприяє зростанню тривожності, напруженості та вразливості серед учителів. Це створює несприятливу атмосферу в колективі, де частіше виникають конфлікти, недовіра та негативне ставлення один до одного. Високий рівень невротизації підвищує ймовірність конфліктів не лише серед колег, але й у взаємодії з учнями та їхніми батьками. Педагоги можуть ставати менш терплячими, більш емоційно реагувати на критичні зауваження, що ускладнює комунікацію. Постійний стрес і високий рівень невротизації сприяють швидкому емоційному та фізичному виснаженню педагогів. Це призводить до вигорання, зниження інтересу до професії, втрати мотивації та ефективності. Невротизація може посилити напруження у відносинах між педагогами та адміністрацією закладу, що ускладнює прийняття спільних рішень та ефективне управління освітнім процесом.

Високий рівень невротизації в педагогічному колективі є серйозною проблемою, яка впливає на всі аспекти шкільного життя, від внутрішньоколективних відносин до якості освітнього процесу. Важливо своєчасно виявляти ознаки невротизації та вживати заходів для її зниження, зокрема шляхом створення сприятливого психологічного клімату, надання психологічної підтримки та навчання педагогів ефективним методам стрес-менеджменту.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКИ ВИНИКНЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДУ ОСВІТИ.

3.1 Практичні рекомендації щодо вирішення міжособистісних конфліктів серед працівників закладу освіти.

Для ефективного вирішення конфліктів необхідно застосовувати всебічний підхід, що охоплює як профілактичні заходи, так і конкретні кроки в разі виникнення конфліктних ситуацій. Першим етапом у розв'язанні конфлікту є здатність уважно слухати одне одного. Коли працівники відчувають, що їхні думки та почуття взяті до уваги, це допомагає знизити напруженість. Доцільно організовувати зустрічі, де кожен учасник конфлікту зможе висловитися. Ігнорування проблеми не сприяє її вирішенню, тому адміністрації закладу важливо визнавати існування конфлікту й бути готовою до його обговорення. У разі загострення конфлікту варто залучити нейтральну сторону – посередника чи медіатора, який не має особистої зацікавленості та може об’єктивно оцінити ситуацію.

Замість пошуку винних, слід зосередитися на розробці рішення, яке задовольнить усі сторони. Основною метою має бути покращення робочої атмосфери та співпраці між колегами. Регулярні тренінги з комунікативних навичок і технік управління конфліктами допоможуть зменшити ймовірність їхнього виникнення. Важливо навчати персонал конструктивної взаємодії у складних ситуаціях. Крім того, в освітньому закладі мають бути чітко визначені правила та процедури для врегулювання конфліктів, аби працівники знали, до кого звертатися в разі виникнення конфліктної ситуації і які кроки буде зроблено для її розв'язання. Необхідно також сприяти тому, щоб працівники зберігали емоційний контроль під час конфліктів, що допоможе уникнути їх ескалації.

Впровадження спеціальних навчальних програм, що охоплюють теоретичні аспекти конфліктології та практичні навички для вчителів сприятиме вирішенню міжособистісних конфліктів серед працівників закладу освіти. Програми повинні включати тематичні розділи з управління конфліктами, медіації та ефективної комунікації. Таке впровадження дозволить удосконалити процес підготовки вчителів у сфері конфліктології, зокрема інтегрувати теоретичні знання з практичними навичками.[25]

Конфліктну компетентність особистості визначають як важливу складову комунікаційної компетентності особистості, яка включає знання та вміння запобігати, керувати та розв'язувати конфлікти різного ступеня складності. Є. Богданов та В. Зазікін виділяють такі психологічні компоненти конфліктологічної компетентності особистості: знання про причини конфлікту, особливості його розвитку та перебігу, поведінку опонентів у конфлікті, їхні психологічні стани тощо; уміння прогнозувати дії опонента під час конфлікту, його розвиток і наслідки; знати, як впливати на опонентів, їх установки, оцінки, мотиви та цілі в конфліктному протистоянні; уміння ефективно спілкуватися з учасниками конфлікту з урахуванням їх особистісних якостей та емоційних станів. Навички вирішення конфліктів включають здатність керувати внутрішніми та зовнішніми конфліктами. Перше передбачає контроль власної поведінки, емоцій, психологічного настрою в конфліктній взаємодії, а друге вимагає організаційно-технологічної сторони цього процесу, в якому суб'єктом управління може виступати керівник, лідер або посередник (медіатор). Головною метою управління конфліктами є їх розв'язання та успішне попередження їх загострення, подолання конкурентної віктимності, загалом їх вирішення з позитивним результатом для всіх зацікавлених сторін.[13]

Вчитель повинен знати психологію і педагогіку, щоб розуміти потреби колег і створювати сприятливу атмосферу в колективі. Також необхідно володіти навичками ефективного спілкування з колегами та адміністрацією.

Важливо вміти знаходити підхід до кожного, бути відкритим до діалогу та конструктивної критики, а також володіти технікою активного слухання.[38]

Оскільки освітні заклади часто об’єднують людей із різними поглядами, культурними особливостями та стилями роботи, розвиток поваги до різноманіття сприятиме зниженню кількості конфліктів і створенню позитивного робочого клімату. Після вирішення конфлікту варто проаналізувати його причини та визначити, як запобігти подібним ситуаціям у майбутньому, що допоможе закладу вдосконалити стратегії управління персоналом. Керівники повинні підтримувати працівників у розв'язанні конфліктів, забезпечувати необхідні ресурси та демонструвати приклад конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях. Програми підготовки вчителів повинні включати модулі з управління конфліктами, щоб надати вчителям знання та навички, необхідні для конструктивного вирішення конфліктів у професійному середовищі.[43]

Тренінги та практичні комунікативні заняття для вчителів позитивно впливають на розвиток навичок асертивного спілкування, уміння конструктивно висловлювати незгоду та вести переговори, допомагають вчителям ефективніше вирішувати конфлікти. Педагогічне спілкування може бути засобом пошуку спільних цілей і вирішення конфліктів шляхом колективного обговорення. Коли вчителі беруть участь у процесі прийняття рішень і поважають думку один одного, це зменшує напругу та полегшує досягнення компромісів.[36]

Групове обговорення з колегами про навчальні ситуації, проблеми та успіхи допомагає вирішувати міжособистісні конфлікти та сприяє довірливій атмосфері в колективі. Це створює можливості для обміну досвідом, отримання зворотного зв’язку та спільного аналізу педагогічної практики.[28]

Конфлікти між викладачами часто виникають через недостатню емпатію та невміння оцінити емоційний стан колег. Коли вчителі виявляють розуміння

та підтримку один одного, це допомагає створити позитивну атмосферу та зменшує ризик конфлікту.[31]

Важливим є розвиток емоційного інтелекту вчителя, який включає вміння розпізнавати власні емоції та керувати ними, а також емоціями колег. Це допомагає вчителю створити атмосферу довіри та підтримки в робочому середовищі.[42]

Виділяють кілька основних компонентів емоційного інтелекту, таких як:

1. Самосвідомість: здатність розуміти власні емоції та їхній вплив на поведінку.
2. Саморегуляція: здатність керувати емоціями та відповідним чином реагувати на стресові ситуації.
3. Емпатія: здатність розуміти емоції інших людей і чуйно реагувати на них.
4. Соціальні навички: здатність ефективно взаємодіяти з іншими, вирішувати конфлікти та будувати продуктивні стосунки.

Високий рівень емоційного інтелекту допомагає учасникам конфлікту краще розуміти свої емоції та керувати ними, що може зменшити напругу та призвести до більш конструктивного вирішення конфлікту. Для розвитку емоційного інтелекту доступні практичні вправи: «Рефлексія власних емоцій та їх вплив на поведінку», «Практика активного слухання та емпатії у спілкуванні» та «Розвиток стратегій саморегуляції для управління емоціями в стресових ситуаціях».[49]

Створення сприятливого середовища є важливим для забезпечення атмосфери, яка сприяє професійному зростанню педагогів. Це включає підтримку ініціативності, стимулювання творчого підходу до роботи, а також сприяння колективній взаємодії.[7]

Дотримуючись цих рекомендацій, можна зменшити кількість міжособистісних конфліктів серед працівників, покращити атмосферу в колективі та створити комфортні умови для навчання й виховання.

Під час практичної підготовки мною було проведено тренінг для вчителів ліцею, в якому використовувалось чотири вправи для покращення психологічного клімату в педагогічному середовищі.

Завдання тренінгу:

1. Спрямування учасників на пошук рішення, яке задовольнить вимоги всіх сторін.

2. Допомогти учасникам навчитися неупередженого оцінювання конфліктної ситуації

3. Допомогти учасникам скорегувати свою поведінку в бік зниження її конфліктогенності

Вправа «Привітання»

Учасники сідають у коло та по черзі вітають одне одного, обов'язково підкреслюючи індивідуальні особливості партнера (наприклад: «Радий тебе бачити, ти сьогодні чудово виглядаєш» або «Привіт, ти завжди такий енергійний і веселий»). Можна також згадати рису, яку людина сама виділила під час першого знайомства. Учасник може звертатися або до всієї групи, або до конкретної особи. Ця психологічна розминка має налаштувати групу на довірче спілкування і показати доброзичливе ставлення один до одного. Ведучий повинен звертати увагу на те, як встановлюються контакти між членами групи. Вправа триває 10–15 хвилин. Після завершення ведучий обговорює типові помилки та демонструє найкращі способи привітань.

Мета вправи:

Формувати довірчий стиль спілкування під час встановлення контактів; Сприяти позитивному емоційному налаштуванню на довірчі взаємини.

Вправа «Невпевнені, впевнені та агресивні відповіді»

Кожен член групи має продемонструвати невпевнений, впевнений та агресивний типи відповідей у запропонованій ситуації. Приклади ситуацій:

«Друг говорить з вами, а ви хочете піти…»

«Ваш товариш організував зустріч з незнайомцем без попередження…»

«Люди за вами в кінотеатрі заважають гучними розмовами…»

«Сусід відволікає вас від цікавого виступу своїми запитаннями…»

«Адміністратор школи коментує ваш зовнішній вигляд, кажучи, що він не відповідає статусу педагога…»

«Друг просить позичити дорогу річ, але ви вважаєте його недбалим і безвідповідальним…»

Для кожного учасника використовується лише одна ситуація. Можна розіграти ці ситуації в парах. Група обговорює відповіді кожного учасника. Вправа триває 40–50 хвилин.

Мета вправи:

Формувати адекватні реакції на різні ситуації;

Провести «транзакційний аналіз» відповідей і виробити необхідні «рольові» установки.

Ведучий пояснює різні типи поведінки в конфліктних ситуаціях: пристосування, компроміс, співробітництво, ігнорування, суперництво та конкуренцію. Потім можна провести 1–2 рольові ігри, щоб учасники могли спостерігати ці типи поведінки на практиці.

Рольова гра «Згладжування конфліктів»

Ведучий пояснює важливість уміння швидко та ефективно згладжувати конфлікти, а також оголошує, що зараз група буде досліджувати головні методи врегулювання конфліктів. Учасники діляться на трійки. Протягом 5 хвилин кожна трійка створює сценарій, де двоє грають ролі конфліктуючих сторін (наприклад, сварка подружжя), а третій виступає як миротворець або арбітр.

Після гри ведучий ставить такі питання:

«Які методи згладжування конфліктів були продемонстровані?»

«Які цікаві прийоми використовували учасники?»

«Як варто було діяти тим, кому не вдалося згладити конфлікт?»

Мета вправи:

Відпрацювання умінь і навичок ефективного згладжування конфліктів.

Вправа «Контраргументи»

Кожен учасник розповідає іншим про свої слабкі сторони — риси характеру або звички, які йому заважають або які він хотів би змінити. Інші учасники уважно слухають, а потім обговорюють, наводячи контраргументи, тобто те, що можна протиставити зазначеним недолікам, або показуючи, як ці слабкості можуть перетворитися на сильні сторони за певних обставин. Вправа триває 40–50 хвилин.

Мета вправи:

Сприяти саморозкриттю;

Відпрацьовувати навички полеміки та контраргументації.

3.2. Методичні рекомендації щодо профілактики виникнення міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти.

Сучасні дослідники в сфері педагогічних конфліктів звертають увагу на таке поняття як емпатичний потенціал. Емпатичний потенціал визначається як «сукупність фізичних, психічних, інтелектуальних, духовних, творчих і художніх можливостей людини, розкриваючи які, вона пізнає свою індивідуальність і здійснює свій особистісний розвиток» . У науковій сфері емпатичний потенціал використовується одночасно і як психолого- педагогічна, і як соціологічна категорія - складова людського потенціалу, який є сукупність якостей, що включають здібності, які забезпечують життєдіяльність його носіїв.[22]

Якщо розглядати емпатичний потенціал як інтегративну характеристику особистості, що охоплює сукупність знань, навичок, умінь, здібностей і потреб, то ця характеристика забезпечує здатність адекватно розуміти партнера, емоційно відгукуватися на його переживання, змінювати стратегію взаємодії відповідно до нових умов, а також сприяти ефективній комунікації. Емпатичний потенціал є важливим чинником підвищення ефективності розв'язання

конфліктів, оскільки сприяє досягненню згоди та фіксації позитивного результату.

Для розвитку емпатичного потенціалу, а отже, і підвищення ефективності врегулювання конфліктів, слід застосовувати рольові та ігрові методи. Дані методи імітують конфліктні ситуації, дозволяючи учасникам відпрацювати навички взаємодії, пошуку компромісів та управління емоціями.

Сценарії можуть включати типові конфлікти (наприклад, суперечки через розподіл обов'язків) для відпрацювання оптимальних стратегій поведінки.

Крім того, важливо впроваджувати тестування для педагогічного колективу, яке допоможе визначити рівень конфліктності, стресостійкості та агресивності. Результати таких тестів дозволять педагогам виявити слабкі сторони у власній поведінці, виявити прогалини у знаннях і спрямувати зусилля на усунення цих недоліків. Це, в свою чергу, сприятиме розвитку емпатичного потенціалу та зниженню ймовірності негативних наслідків у майбутніх конфліктах.

Одним з найефективніших методів вирішення конфліктних ситуацій є медіація та фасилітація. Медіація – це залучення третьої нейтральної сторони (медіатора), яка допомагає конфліктуючим сторонам досягти взаєморозуміння та знайти оптимальне рішення. Медіатор не визначений для жодної сторони конфлікту, а лише сприяє процесу конструктивного спілкування та допомагає виявити приховані потреби обох сторін.[17]

К. Клоук вважає, що концепція активної участі медіаторів відіграє важливу роль у процесі вирішення конфлікту. Медіатори повинні виходити за рамки традиційного, нейтрального підходу. Вони мають бути активними учасниками процесу, готовими до змін і пропозицій. Крім того, медіатор повинен встановити чіткі правила та структуру обговорення конфлікту, яка забезпечує безпечне середовище для всіх учасників. Активна участь медіатора полягає в тому, щоб допомогти сторонам висловити свої емоції та керувати ними, що важливо для запобігання ескалації конфлікту. Медіатор повинен активно залучати учасників до процесу вирішення конфлікту, спонукати їх до

обміну думками та пошуку спільних рішень, використовувати творчі методи вирішення конфлікту. Медіатор може використовувати метафори, рольові ігри чи інші інноваційні методи, щоб допомогти клієнтам побачити ситуацію з іншої точки зору.[1]

У книзі Дж. Кроулі та К. Грема описуються різні моделі медіації, які можна використовувати для вирішення конфліктів на робочому місці. Основні моделі медіації, описані в книзі, можуть включати:

1. Посередництво в інтересах: ця модель фокусується на інтересах, а не на позиціях конфліктуючих сторін. Медіатор допомагає сторонам виявити їхні справжні потреби та бажання, що дозволяє знайти рішення, яке задовольнить обидві сторони.

2. Позиційно-орієнтована медіація: за цією моделлю конфліктуючі сторони спочатку формулюють свої позиції, а медіатор намагається допомогти знайти компроміс між цими позиціями. Цей підхід може бути менш ефективним, оскільки він може призвести до ескалації конфлікту, якщо обидві сторони занадто вкорінені на своїх позиціях.

3. Медіація, заснована на колективній співпраці: ця модель підкреслює важливість спільної роботи учасників конфлікту для досягнення спільного рішення. Медіатор сприяє створенню атмосфери співпраці, в якій усі учасники можуть брати активну участь у процесі вирішення проблеми.

4. Тристороння модель медіації: у цій моделі медіатор працює з трьома сторонами (двома конфліктуючими сторонами та медіатором). Медіатор допомагає сторонам зрозуміти одна одну та шукає шляхи спільного вирішення конфлікту.

5. Модель емоційного посередництва: ця модель наголошує на управлінні емоціями учасників. Медіатор допомагає сторонам усвідомити свої емоційні реакції та навчитися висловлювати їх конструктивно, що може допомогти зменшити напругу та полегшити процес вирішення конфлікту.

6. Модель відновлення конфлікту: після вирішення конфлікту ця модель фокусується на відновленні відносин між сторонами. Медіатор може допомогти сторонам визначити кроки для відновлення довіри та покращення співпраці в майбутньому.

7. Гнучка медіація: Ця модель передбачає, що медіатор має бути гнучким у своєму підході та адаптувати свої методи відповідно до обставин і потреб клієнтів. Це може передбачати використання різних технік і стратегій у процесі медіації.

Вибір моделі медіації залежить від конкретної ситуації, учасників конфлікту та їхніх потреб. Дж. Кроулі та К. Грем підкреслюють важливість розуміння різних моделей посередництва, щоб керівники могли ефективно вирішувати конфлікти та відновлювати стосунки в робочому середовищі.[2]

До основних методів і прийомів медіації відносяться:

1) Активне слухання – це ключовий прийом, який передбачає уважне отримання інформації від усіх учасників конфлікту. Медіатор повинен уважно слухати і висловлювати розуміння, а також цікавитися думками та почуттями сторін.

2) Рефреймінг – прийом, який полягає в повторенні висловлених думок і почуттів учасників конфлікту їхніми словами. Це допомагає прояснити точки зору, усунути непорозуміння та показати учасникам, що їх чують і розуміють.

3) Створення нейтрального середовища – важливо забезпечити комфортне та безпечне середовище для всіх учасників, де кожен може вільно висловлювати свою думку, не боячись осуду.

4) Відкриті запитання – використання запитань, які спонукають учасників докладно висловлювати свої думки та почуття, дозволяє глибше дослідити причини конфлікту та його наслідки.

5) Виявлення спільних інтересів - Медіатор може допомогти сторонам визначити спільні інтереси, що сприятиме створенню основи для компромісу та взаєморозуміння.

6) Генерація можливостей вирішення – Ця техніка полягає у спільному пошуку можливих рішень конфлікту. Важливо, щоб учасники були активно залучені до процесу пошуку рішень, тим самим заохочуючи їх відповідальність за результати.

7) Оцінка альтернатив – після створення варіантів рішень посередник може попросити учасників оцінити їх з точки зору здійсненності, ефективності та прийнятності для всіх сторін.

8) Формулювання угоди. На останньому етапі медіації важливо чітко сформулювати досягнуту угоду, щоб усі сторони усвідомлювали свої зобов'язання та результати.

9) Рефлексія – наприкінці медіації корисно провести рефлексію, у якій учасники зможуть поговорити про те, як пройшов процес, які емоції вони відчували, що було корисним, а що потрібно покращити.[20]

А. Гудмен вказує на деякі ключові навички, необхідні для успішної медіації: активне слухання, емпатія, здатність розпізнавати емоції та керувати ними, здатність вести дискусію, ставити запитання, які заохочують до глибшої дискусії, здатність генерувати та оцінювати альтернативні рішення, які задовольнити інтереси всіх сторін, володіти технікою ведення переговорів, уміння зберігати конфіденційність інформації, отриманої під час медіації, а також здатність аналізувати ситуацію, оцінювати різні точки зору та приймати зважені рішення.[3]

Приклади успішної медіації між вчителями розглядають також автори В. Байдик, Л. Волченко, С. Демчук та ін. Ці приклади показують, як медіація може бути ефективним інструментом вирішення конфліктів між вчителями та покращення робочої атмосфери в школах. Наприклад, у двох вчителів були відмінності в методах навчання та оцінювання учнів. Завдяки медіації вони

мали змогу висловити свою точку зору щодо освітнього процесу, зрозуміти ставлення один одного та виробити спільний підхід до навчання, що підвищило ефективність навчання та знизило напругу в колективі. Іншою конфліктною ситуацією була ситуація, коли група вчителів працювала над спільним проектом і виникла напруга через різні стилі роботи та керівництва. Медіація дозволила вчителям обговорити свої очікування, знайти компроміс і встановити чіткі ролі, що призвело до успішного завершення проекту та покращення командної роботи.[50]

Фасилітація, у свою чергу, спрямована на ефективне проведення нарад і зустрічей, зменшуючи ймовірність виникнення напружених моментів. Фасилітація – метод, за допомогою якого третя сторона сприяє організації спілкування між учасниками конфлікту. Керівник не пропонує рішення, а створює умови для вільного обміну думками, що допомагає сторонам краще зрозуміти одна одну і разом знайти вихід із ситуації.[17]

Арбітраж – це участь третьої особи (арбітра), яка має право прийняти рішення, обов’язкове для обох сторін. Арбітраж застосовується, коли сторони не можуть дійти згоди самостійно або за допомогою медіатора. Грунтуючись на об'єктивних даних і фактах, арбітр приймає рішення, з яким повинні погодитися обидві сторони.[17]

Співпраця – метод, спрямований на спільне вирішення конфліктів з урахуванням інтересів і потреб кожної зі сторін. Співпраця сприяє більш довгостроковому та стабільнішому вирішенню конфліктів, оскільки обидві сторони співпрацюють у досягненні взаємовигідного результату.[40]

Адаптація і компроміс – це метод, коли обидві сторони йдуть на певні поступки для досягнення згоди. Компроміс дозволяє швидко зменшити напругу, але частково може залишити обидві сторони незадоволеними. Варто вдаватися до компромісу, коли повне задоволення інтересів є недосяжним.[17]

Конфронтація – відкрите вираження незгоди та пряме обговорення проблеми. Цей спосіб вимагає емоційної зрілості та вміння керувати емоціями,

адже відкритий конфлікт без належного підходу може призвести до ескалації конфлікту.[41]

Метод «позитивного ставлення до особистості іншого». Необхідно висловити власні співчуття та надати позитивну оцінку особистісним якостям конфліктуючої сторони. Наприклад, можна сказати: «Ви розумна, ввічлива людина і т.д.». Висловлюючи позитивну характеристику на його адресу, опонент буде більш схильний шукати конструктивні шляхи для вирішення конфлікту.

Тренінг емоційної компетентності – один із методів профілактики виникнення конфліктів, спрямований на розвиток емоційно компетентної і творчої особистості. Тісний взаємозв'язок і взаємовплив емоційної, тілесної, інтелектуальної, поведінкової сфер особистості зумовлює комплексний розвиток емоційної компетентності шляхом впливу на тілесні реакції, думки, переконання, цінності, комунікативну поведінку тощо. Методика тренінгу емоційної компетентності базується на принципі поступового розвитку групи та наступності в самопізнанні та самовдосконаленні. Кожен наступний урок є логічним продовженням попереднього, а зміст — основою для наступного. Під час тренінгу важливо створити емоційно комфортний, психологічно безпечний простір, щоб учасники відчули вплив позитивних емоцій і бажання їх зберегти.[26]

Метод ненасильницької комунікації (за Маршалом Розенбергом):

Навчає працівників висловлювати свої потреби без агресії, оцінок чи маніпуляцій. Включає 4 етапи: спостереження (опис ситуації без оцінки), почуття (висловлення власних емоцій), потреби (озвучення важливих потреб) та прохання (формулювання конкретних дій, які б допомогли розв'язати проблему). Ненасильницьке спілкування можна розглядати двояко.

Перший погляд – це певний комунікаційний процес, технологія, методика, розроблена Маршаллом Розенбергом, американським психологом середини XX століття, яка дозволяє краще зрозуміти себе та інших, оскільки базується на глибокому зануренні у власні емоції, потреби та здатність розуміти емоції та

потреби інших людей. У класичній психології це називається «емоційний інтелект». На мою думку, ненасильницьке спілкування може бути одним із найкращих методів розвитку емоційного інтелекту.[33]

Інший погляд на ненасильницьку комунікацію є ширшим. Деякі називають це способом життя, навіть мистецтвом жити. Це певна філософія.
І справді, ненасильницьке спілкування має глибоке коріння у філософії Ганді, Мартіна Лютера Кінга. Коли Маршалл Розенберг розвивав цей процес, він був натхненний філософськими поглядами на ненасильство в усій теорії людства.[33]

Метою ненасильницького спілкування є створення якісних стосунків, при яких потреби кожної з сторін конфлікту будуть задоволені. Тобто емпатія є основою наведеного методу.

Методика формування конфліктологічної компетентності. Для формування данної компетентності слід застосовувати педагогічні прийоми розвитку конфліктологічних навичок. Серед них:

1) Навчальні тренінги та рольові ігри, де педагоги можуть відпрацювати навички ефективного спілкування та вирішення конфліктів.

2) Обговорення реальних або змодельованих конфліктних ситуацій з метою вироблення аналітичного підходу до їх вирішення.

3) Використання методів позитивного прикладу та рефлексії, щоб зрозуміти наслідки агресивної чи пасивної поведінки.[8]

Методика активного слухання також є актуальною для профілактики конфліктів, дана методика орієнтована на розвиток здатності уважно слухати співрозмовника, зосереджуватися на його словах і емоціях, що дозволяє знижувати напругу у спілкуванні та запобігати виникненню непорозумінь. Практикується через групові вправи на рефлексію, перефразування, роз’яснення почутого та уточнення інформації.

Метод «Я-висловлювань»:

Навчає працівників формулювати свої думки та почуття без звинувачень чи нападок на інших.

Замість «Ти завжди затримуєшся на нарадах!» можна сказати: «Мені неприємно, коли хтось запізнюється на наради, оскільки це затягує наш робочий процес».

Комунікація також відіграє ключову роль у вирішенні конфліктних ситуацій, які можуть виникнути в навчальному середовищі. Уміння вести конструктивний діалог допомагає знизити рівень напруги та знайти компромісні рішення.[27]

На думку зарубіжних дослідників Хелени Корнеліус і Шошани Фейр, сама по собі готовність вирішити проблему ще не зовсім означає, що ви не маєте рації. Це означає, що ви відмовились від спроб довести, що інша сторона не має рації: ви готові забути минуле й почати все спочатку (П. Келлет, 2010).[12]

Висновки до третього розділу

Ключовим фактором успішного вирішення конфліктів є розвиток емпатії та здатності до конструктивного спілкування. Це сприяє створенню більш позитивного робочого клімату, що є важливим для продуктивності та добробуту всіх учасників освітнього процесу. Для зниження напруги та запобігання конфліктам важливо створити таке середовище довіри, де співробітники відчувають, що їхні думки та почуття цінуються. Це може бути досягнуто через регулярні зустрічі, на яких обговорюються питання, що хвилюють колектив, що, у свою чергу, сприятиме відкритій і чесній комунікації.

Конфлікти часто супроводжуються сильними емоційними реакціями. Розуміння емоцій може допомогти визначити основні причини конфлікту та знайти способи їх вирішення. Учасники конфлікту можуть мати різні емоційні реакції, що залежить від їх минулого досвіду, цінностей і особистих

характеристик. Ці реакції можуть впливати на те, як вони сприймають конфлікт і які стратегії подолання вони обирають.[51]

Регулярні тренінги для працівників, які включають навчання комунікативним навичкам, управлінню конфліктами та розвитку емоційної компетентності, можуть значно зменшити ймовірність виникнення конфліктів. Систематичне навчання не лише дозволяє працівникам краще усвідомлювати свої емоції, але й навчає їх адекватно реагувати на емоції колег. Використання рольових ігор та симуляцій під час таких тренінгів підвищує рівень усвідомлення учасників щодо різних стратегій вирішення конфліктів.

Важливим аспектом є впровадження чітких правил та процедур для вирішення конфліктів, а також підтримка конструктивної взаємодії з боку адміністрації, що створює основу для формування довірчих відносин у колективі. Розвиток емпатичного потенціалу є ще однією критично важливою складовою, адже він дозволяє учасникам конфлікту ефективніше взаємодіяти і знаходити компромісні рішення. Крім того, важливо, щоб керівництво демонструвало приклад конструктивного підходу до вирішення конфліктів, що може мотивувати працівників дотримуватися таких же стандартів у своїй діяльності.

Не менш важливим є проведення аналізу причин конфліктів після їх вирішення. Це дозволяє не лише виявити слабкі місця у взаємодії, але й розробити стратегії для уникнення подібних ситуацій у майбутньому. Налагодження зворотного зв'язку між учасниками конфлікту допоможе створити культуру відкритості і готовності до змін.

Таким чином, дотримання зазначених рекомендацій не лише сприятиме зменшенню кількості конфліктів, але й допоможе створити позитивне робоче середовище, в якому пануватимуть співпраця, повага та довіра. Впровадження різноманітних методик, таких як ненасильницька комунікація та активне слухання, дозволить сформувати культуру конструктивного вирішення конфліктів серед працівників освітніх закладів. У результаті комплексний

підхід до управління конфліктами стане запорукою успішної та ефективної роботи колективу, що позитивно вплине на якість освітнього процесу та загальний добробут працівників.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Здійснивши аналіз наукових джерел та результатів проведених методик можна зробити загальний висновок, що міжособистісні конфлікти серед працівників навчальних закладів є поширеною проблемою, здатною суттєво вплинути на робочий клімат, ефективність професійної діяльності та якість освітнього процесу. Однією з основних причин виникнення міжособистісних конфліктів є різні погляди, цінності та підходи до виконання професійних обов'язків в педагогічної діяльності. Конфлікти можуть виникати внаслідок перевантаженості працівників, недостатньої організації робочих процесів, нерівномірного розподілу навантаження, особистих антипатій або конкуренції між співробітниками. До цього слід додати вплив зовнішніх факторів, таких як зміни в освітній політиці або фінансуванні, що можуть викликати додаткові стреси. Міжособистісні конфлікти можуть негативно позначитись на психологічному кліматі в колективі та спричинити емоційне виснаження працівників.

Провівши дослідження та зробивши аналіз результатів за проведеними методиками можна зробити вивід, що рівень емоційного вигорання майже не виходить за межі норми, але в педагогічному колективі переважає високий рівень невротизації. Підвищення невротизації може мати серйозні негативні наслідки як для самих педагогів, так і для освітнього процесу загалом. Також в майбутньому може вплинули на погіршення показників інших використаних методик, що впливатиме на напруження емоційної атмосфери в колективі. Невротизація сприяє зростанню тривожності та вразливості серед учителів, також може бути причиною виникання конфліктів між колегами навчального закладу.

Міжособистісні конфлікти можуть призводити до зниження мотивації та продуктивності працівників, погіршення якості взаємодії між колегами, а також з керівництвом. Вони можуть стати причиною загального психологічного дискомфорту в колективі. Тривалі або невирішені конфлікти здатні викликати

емоційне вигорання, депресію та інші психоемоційні проблеми, негативно впливаючи на здоров'я та добробут співробітників.

У третьому розділі були надані практичні і методичні рекомендації щодо профілактики та вирішення міжособистісних конфліктів працівників закладу освіти. Також були запропоновані методи зниження рівня невротизації в педагогічному колективі. Важливо, щоб керівництво навчального закладу підтримувало культуру відкритого діалогу та сприяло конструктивному вирішенню конфліктів. Ефективними можуть бути методи переговорів і медіації, а також розвиток емоційного інтелекту серед працівників, що здатне знизити рівень конфліктності та полегшити взаєморозуміння. Тренінги з управління стресом, розвитку комунікаційних навичок та вирішення конфліктів є корисними інструментами для профілактики і подолання конфліктних ситуацій.

Попередження міжособистісних конфліктів є одним з найважливіших завдань колективу, попередити конфлікт набагато легше , ніж конструктивно вирішити його. Найдієвішими методами профілактики та вирішення міжособистісних конфліктів є медіація та фасилітація. Чітка організація робочих процесів, прозорість у розподілі завдань і відповідальності, регулярне проведення командних нарад та обговорення результатів діяльності можуть суттєво зменшити можливість виникнення конфліктів. Систематичне впровадження принципів колективної роботи і спільного прийняття рішень також сприяє зростанню довіри в команді, що в свою чергу зменшує ризик виникнення міжособистісних непорозумінь.

При ефективному управлінні конфліктом його наслідки можуть зіграти не тільки негативну, але й позитивну роль. Це особливо важливо в педагогічних конфліктах, оскільки вони завжди мають виховне значення.[34]

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Cloke K.Mediating Dangerously: The Frontiers of Conflict Resolution. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2001. 272 p.
2. Crawley J., Graham K. Mediation for Managers: Resolving Conflict and Rebuilding Relationships at Work. London: Nicholas Brealey Publishing, 2002. 228 p.
3. Goodman A. Basic Skills for the New Mediator, Second Edition. London: Solomon Publications, 2016. 110 p.
4. Strasser F., Randolph P. Mediation: A Psychological Insight into Conflict Resolution. Continuum International Publishing Group, 2004. 224 p.
5. Ващенко І., Кляп М. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Мукачево: Вид-во ЗакДУ, 2011. 350 с.
6. Волкова Н. Профілактика як один із шляхів запобігання конфліктам у педагогіч- ному колективі / Н.П. Волкова // Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». – Д.: ДУАН, 2014. – No 1 (7). – С. 5–10.
7. Волченко Л. Модель професійного успіху. Управління розвитком про- фесійної компетентності педагога//Управління освітою. 2013. No 7. С. 18–21.
8. Волченко Л. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи//Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєвєродонецьк: СНУ ім. В. Даля, 2017. No 3 (44). С. 65–74.
9. Волченко Л.Соціально-психологічні особливості ключових компетентностей учителя нової української школи//Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного

університету імені Володимира Даля. Сєвєродонецьк: СНУ ім. В. Даля, 2017. No 2 (43). С. 55–64.

10. Галузяк В., Холковська І.Педагогічна конфліктологія. Навчальний по- сібник. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2015. 208 с.

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

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

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

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

15. Горностай П. Психологія рольової самореалізації особистості: дис. ... докт. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2009. 429 с.

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

17. Зінчина О. Конфліктологія: навч. посіб. / О.Б. Зінчина. – Харків: ХНАМГ, 2007. –164с.

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

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

20. Коваль Р. Шкільна служба розв’язання конфліктів: досвід упровадження. По- сібник. К.: Видавець Захаренко В. О., 2009. 168 с.

21. Котлова Л., Психологія конфлікту: курс лекцій: Навчальний посібник. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112

22. Кривцова М.,Сорока О., Педагогічні конфлікти у вищих навчальних закладах: шляхи вирішення та профілактики.

23. Лисенко О. , Конфлікт як проблема психології і практика. – К.:МАУП, 2007. – 435 с.

24. Ложкін Г., Пов’якель Н. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практи- ка. К.: МАУП, 2007. 435 с.

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

26. Матійків І. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник / автор І. М. Матійків – К.: Педагогічна думка, 2012. – 112 с.

27. Мільто Л. Педагогічні умови успішного розв’язання комунікативних задач / Л. О. Мільто // Науковий часопис НПУ ім. М.П.Драгоманова. Серія 16. Творча особистість учителя: проблеми теорії і практики: Збірник наукових праць. – Вип.7 (17). – К.: Вид во НПУ імені М.П.Драгоманова, 2007. – С.191-195.

28. Мірошник О. Педагогічна рефлексія як чинник професійного становлення вчителя / О. Мірошник // І Всеукраїнська науково-практична конференція «Психолого-педагогічні та політичні проблеми у трансформаційних процесах українського суспільства». Матеріали конференції. – Кременчук: КрНУ, 2012. – С. 141-143.

29. Морозов В. Філософія педагогічного дискурсу в системі технологій сучасної освіти : дис. ... докт. філос. наук : 09.00.10 – філософія освіти / Морозов Володимир Віталійович ; наук. консультант Вашкевич Віктор Миколайович ;

М-во освіти і науки України, Нац пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – Київ, 2015. – 439 с.

30. Москаленко А. Розвиток умінь педагогічного спілкування в системі післядипломної освіти: Автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / А. М. Москаленко. – К., 2001. – 22 с.

31. Мусатов С. Психологічний вимір педагогічної комунікації / С.О. Мусатов // Педагогіка і психологія. – 2006. – № 1. – С. 57 – 67.

32. Наукові записки. – Випуск. – Серія: Педагогічні науки. – Кіровоград: РВВ КДПУ ім. В. Винниченка. – 2005. – Частина 1. – 307 с.

33. Ненасильницьке комунікування — це те, що змінить наше суспільство . URL: https://osvitanova.com.ua/posts/764

34. Ніколаєнко С., Конфлікти у педагогічній взаємодії та способи їх розв'язання «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Григорія Сковороди». – Дод. 1 до Вип. 29, Том 5 : Тем. вип. «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання». - К. : Гнозис, 2013. - С. 222-227.

35. Овсяннікова В. Професійні особливості емоційного вигорання викладача вищого навчального закладу / В.В. Овсяннікова // Вісник Запорізького національного університету. – 2011. – № 2 (15). –Педагогічні науки. – С. 133 – 138.

36. Орбан-Лембрик Л.Психологія професійної комунікації. Монографія. Чернівці: Книги-XXI, 2009. 528 с.

37. Організаційна та економічна психологія [Електронний О-64 ресурс] : зб. наук. ст. студентів ден. та заоч. форм навч. / відп. ред.С. М. Миронець. – Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2024. – 385 с.

38. Педагогічна майстерність сучасного вчителя: теорія і практика / [Бєльчева Т. Ф. та ін.]; М-во освіти і науки України, Мелітоп. держ. пед. Унт ім. Б. Хмельницького. – Мелітополь: Вид. будинок ММД, 2010. – 360.

39. Пірен М., П33 Конфліктологія: Підручник. — К.: МАУП, 2003. — 360с.

40. Прибутько П. Конфліктологія: навчальний посібник. К.: КНТ, 2010.131с.

41. Примуш М. Конфліктологія: навчальний посібник.К.: ВД «Професіонал», 2006. 288 с.

42. Савіцька Г. Проблема «професійного вигорання» в контексті підготовки майбутніх працівників освітніх закладів / Г.І. Савіцька // Педагогічний дискурс. – 2010. – Вип. 8. – С. 200 – 204.

43. Сисоєва С. Сучасні аспекти професійної підготовки вчителя / С.О. Сисоєва // Педагогіка і психологія. – 2005. – № 4 (49) . – С. 60 – 66.

44. Слободянюк А., Андрущенко Н. О. Психологія управління та конфліктологія. Вінниця: ВНТУ, 2010. 120 с.

45. Словник-довідник термінів з конфліктології/За ред. проф. М. І. Пірен, проф.Г. В. Ложкіна. Чернівці — Київ, 1995. 332 с.

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

47. Трофименко А., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. – 375 с.

48. Трошкіна І. Вплив емоційного вигорання на розвиток особистості викладача[Електронний ресурс] / І.А. Трошкіна. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/NiO/2010_3/statiy/Troshki.htm.

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

50. Шкільна служба порозуміння: досвід упровадження медіації в Луганській об- ласті/Байдик В., Волченко Л., Демчук С. та ін. Харків: «Друкарня Мадрид», 2018. 104 с.

51. Яхно Т.Конфліктологія та теорія переговорів.К.: Вид-во Центр навчальної літератури, 2019. 168 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики рівня невротизації (за Л. Вассерманом).[12]

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

1. У різних частинах свого тіла я часто відчуваю поколювання, відчуття мурашок, оніміння.
2. Я рідко задихаюся, й у мене не буває сильного серцебиття.
3. Раз на тиждень або частіше я буваю дуже збудженим чи схвильованим.
4. Голова в мене болить часто.
5. Два-три рази на тиждень ночами мене мучать жахи.
6. Останнім часом я почуваюсь гірше, ніж будь-коли.
7. Майже кожного дня відбувається щось таке, що лякає мене.
8. У мене бували періоди, коли через хвилювання я втрачав сон.
9. Здебільшого робота коштує мені великої напруги.
10. Іноді я буваю таким схвильованим, що це заважає мені заснути.
11. Більшу частину часу я відчуваю невдоволеність життям.
12. Мене постійно щось тривожить.
13. Я стараюся все рідше зустрічатися зі своїми знайомими та друзями.
14. Життя для мене майже завжди пов’язане з напруженням.
15. Мені важко зосередитись на якомусь завданні чи роботі.
16. Я дуже стомлююсь за день.
17. Я вірю в майбутнє.
18. Я часто впадаю в сумні роздуми.
19. Іноді мені здається, що моя голова працює повільніше, ніж завжди.
20. Найважча для мене боротьба — це боротьба із самим собою.
21. Я майже завжди про щось чи про когось тривожуся.
22. У мене мало впевненості в собі.

23. Я часто відчуваю невпевненість у собі.

24. Декілька разів на тиждень мене непокоять неприємні відчуття у верхній частині живота.

25. Іноді в мене виникає таке відчуття, що переді мною постало стільки труднощів, що здолати їх просто неможливо.

26. Раз на тиждень або частіше я без суттєвої причини відчуваю жар у всьому тілі. 27. Часом я виснажую себе тим, що надто багато на себе беру.

28. Я дуже уважно ставлюсь до того, як я одягаюся.

29. Останнім часом мій зір погіршився.

30. У взаєминах між людьми найчастіше торжествує несправедливість.

31. У мене бувають періоди такого сильного неспокою, що я навіть не можу всидіти на місці.

32. Я залюбки танцюю, якщо трапляється нагода.

33. За змогою я стараюся уникати великого скупчення людей. 34. Мій шлунок мене дуже турбує.

34. Мій шлунок мене дуже турбує.

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

36. Часто сам засмучуюся через власну дратівливість і буркотливість.

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

38. Мені здається, що близькі мене погано розуміють.

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

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

Обробка результатів.

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

Інтерпретація рівнів

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

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

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

Додаток Б

Методика діагностики стратегії поведінки в конфлікті К. Томаса.[12]

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

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

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

2А Я стараюсь знайти компромісне рішення.

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

3А Звичайно я настійливо прагну досягти свого.

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

4А Я стараюсь знайти компромісне рішення.

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

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

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

6А Я пробую уникати виникнення неприємностей для себе.

6В Я стараюсь досягти свого.

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

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

8А Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого.

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

9А Гадаю, що не завжди треба хвилюватися через розбіжності, що виникають. 9В Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10А Я твердо прагну досягти свого.

10В Я намагаюсь знайти компромісне рішення.

11А Насамперед я стараюсь чітко визначити, у чому полягають усі інтереси та

питання, що з'ясовуються.

11В Я стараюсь заспокоїти іншого та головним чином зберегти наші стосунки. 12А Часто я уникаю позиції, яка може викликати спір.

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

13А Я пропоную середню позицію.

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

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

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

15А Я стараюсь заспокоїти іншого та головним чином зберегти наші стосунки. 15В Я стараюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.

16А Я стараюсь не зачіпати почуттів іншого.

16В Я намагаюсь переконати іншого в перевагах власної позиції.

17А Звичайно я наполегливо стараюсь досягти свого.

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

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

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

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

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

20А Я пробую негайно подолати наші розбіжності.

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

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

21B Я завжди схиляюсь до прямого обговорення проблеми.

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

22B Я відстоюю власні бажання.

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

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

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

24B Я стараюсь переконати іншого знайти компроміс.

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

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

26A Я пропоную середню позицію.

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

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

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

28A Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого.

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

29A Я пропоную середню позицію.

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

30A Я стараюсь не зачіпати почуттів іншого.

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

Ключ.

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

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

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

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

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

Інтерпретація результатів

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

Додаток В

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка.[12]

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

Текст опитувальника.

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.

3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).

4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).

5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.

6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.

7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2–3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.

10. Моя робота притупляє емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, утому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. Від згадки про деяких партнерів та колег у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними й важкими.

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

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

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

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свою роботу.

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

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

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

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

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

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

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

39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

50. Успіхи в роботі надихають мене.

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

52. Я втратив спокій через роботу.

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

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

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

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

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як усе набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

67. Зазвичай після робочого дня в мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно й легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.

77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми й друзями.

80. За можливості я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього

не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація результатів.

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тією чи іншою кількістю балів зазначається в «ключі» поруч з номером

судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку – 10 балів – отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.
4) У «ключі» поряд з номерами суджень у дужках зазначений бал, установлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

Ключ

Фаза «Напруження»

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

2. Незадоволеність собою: —2 (3), +14 (2), +26 (2),—38 (10),—50 (5), +62 (5), +74 (3)

3. «Загнаність у кут»: +3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2),+51 (5), +63 (1),—75 (5)

4. Тривога і депресія: +4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3).

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5 (5),—17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація: +6 (10),—18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2),—78 (5)

3. Розширення сфери економії емоцій: +7 (2), +19 (10),—31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3),—79 (5)

4. Редукція професійних обов’язків: +8 (5), +20 (5), +32 (2),—44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит: +9 (3), +21 (2), +33 (5),—45 (5), +57 (3),—69 (10), +81 (2) 2. Емоційне відчуження: +10 (2), +22 (3),—34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +71 (2), +83 (10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому *«емоційного вигорання»*.

Насамперед необхідно звернути увагу на окремі симптоми.

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

0–9 балів – симптом не сформований;

10–15 балів – симптом на стадії формування;

16 і більше балів – симптом сформований.

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

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

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

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні та внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками

можна стверджувати тільки те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

– 36 і менше балів – фаза не сформована;

– 37–60 балів – фаза на стадії формування;

– 61 і більше балів – фаза сформована.

Додаток Г

Опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» П. Горностая.[12]

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

1. Я зазвичай легко можу сказати людині про те, що мені в ній щось не подобається.

2. Якщо мене просять щось зробити, то в перший момент мені важко відмовитись, навіть якщо це мені не вигідно.

3. Я вважаю, що можна легко порушувати нерозумні правила, якщо це не шкодить оточенню.

4. Я легко можу відмовитись від виконання якихось обов'язків, якщо вони мені не до душі.

5. У громадському транспорті мені легше самому терпіти незручності, ніж завдати їх іншим.

6. Мені дуже важко виступити з критикою на адресу чиєїсь роботи.

7. Я часто конфліктував з батьками через те, що вони нав'язували мені свої правила поведінки.

8. Мені зазвичай важко відмовляти людям.

9. Задоволеність від добре виконаної роботи мені значно важливіше, ніж похвала начальства.

10. Я вважаю, що людина повинна прагнути бути взірцем чоловіка (жінки).

11. Головне – мати гарний вигляд в очах оточення.

12. В усіх ситуаціях важливо залишатися самим собою, незалежно від того, що про тебе подумає оточення.

13. Коли треба повернути позичені комусь гроші, мені дуже важко нагадати про це боржнику.

14. Батьки в дитинстві часто вважали мене неслухняним сином (упертою дочкою).

15. Зазвичай іншим людям легко змусити мене щось зробити, навіть якщо мені цього не хочеться.

16. Опиняючись у ситуації «непрошеного гостя», я дуже боюся завдати зайвих клопотів господарям.

17. У дитинстві я старався бути незалежним від думки та бажань своїх однолітків.

18. Якщо мені не подобається, як хтось щось робить, мені нелегко сказати йому про це.

19. Я зазвичай легко говорю «Ні».

20. Позитивний відгук керівника для мене є дуже важливою нагородою за виконану роботу.

21. У дитинстві я зазвичай був слухняною дитиною.

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

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

24. Думку оточення варто враховувати у своїй поведінці. Ключ опитувальника

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

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

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

Норми:

– екстернальний тип локусу рольового конфлікту – 0 – 10 балів;

– проміжний тип локусу рольового конфлікту – 11 – 15 балів;

– інтернальний тип локусу рольового конфлікту – 16 – 24 бали.

Додаток Д

Опитувальник рівня стійкості особистості до конфлікту (Н. Фетіскін, В. Козлов, Г. Мануйлов) Опитувальник рівня стійкості особистості до конфлікту (Н. Фетіскін, В. Козлов, Г. Мануйлов).[12]

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

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

Обробка та інтерпретація даних

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

Проаналізуйте причини полярних стратегій поведінки з метою внесення необхідних корективів.

40–50 балів – високий рівень конфліктостійкості.

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

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

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