

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

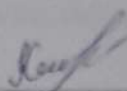
Факультет соціально-гуманітарних технологій та менеджменту

Кафедра психології, педагогіки та соціології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Посередництво психолога при подоланні конфліктів у колективі

обувача вищої освіти першого
випускного (бакалаврського) рівня
групи ПСБ-19-1,
спеціальності 053 «Психологія»
ІІІ «Психологія»


підпис/обувача вищої
освіти

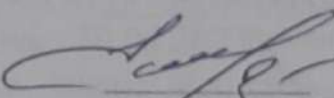
Касіч Заріна Вікторівна

науковий керівник


підпис керівника

Денішкіна Світлана
Олександрівна, кандидат
педагогічних наук,
доцент

керівник освітньо-
професійної програми


підпис керівника ОПП

Льовкіна Олена
Геннадіївна, доктор
філософських наук, професор

опущено до захисту за рішенням кафедри психології,
педагогіки та соціології
протокол від «13» червня 2023р. №17
відбувач кафедри


підпис

Петухова Ірина Олексіївна,
кандидат педагогічних наук,
доцент

Ірпінь – 2023

Реєстрація № 3 15.06.2023 [підпис]
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 02.05.2023 [підпис]
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 80/4/B 19.06.2023 [підпис]
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: [підпис] Т.А. Ткачук
(підпис) (ініціали, ПІБ)

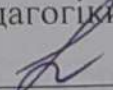
Члени комісії: [підпис] О.Г. Льовкіна
(підпис) (ініціали, ПІБ)
[підпис] М.О. Сова
(підпис) (ініціали, ПІБ)
[підпис] С.О. Деніжна
(підпис) (ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет соціально-гуманітарних технологій та менеджменту
Кафедра психології, педагогіки та соціології

спеціальність 053 «Психологія»
світньо-професійна програма «Психологія»

Затверджую:

Завідувач кафедри психології,
педагогіки та соціології

 І.О. Петухова

Завдання на кваліфікаційну роботу

здобувача вищої освіти

Касіч Заріна Вікторівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: Здійснення психологом процесу посередництва при подоланні конфліктів

Затверджена наказом ректора від «17» листопада 2022 № 1217

Термін подачі закінченої роботи: 30.05.2023

Цільова установка: провести аналіз проблем посередництва як можливого вирішення конфліктів психологом; проаналізувати особливості застосування психологом технологій в процесі посередництва; обґрунтувати методики дослідження та вивчити особливості попередження психологом конфліктності серед працівників Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА; дослідити психологічні особливості поведінки фахівців Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА та динаміку змін в особистісному розвитку учасників тренінгової групи.

Мета роботи: вивчити особливості здійснення врегулювання суперечок конфліктів психологом за допомогою посередництва у колективі працівників Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА.

Об'єкт дослідження: суперечки і конфлікти.

Предмет дослідження: покращення психологом діяльності працівників колективу Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації.

Базою дослідження виступає Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА.

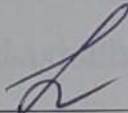
Вихідні дані до роботи: результати психодіагностики працівників Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА, до складу якої входять 28 осіб віком 23-55 років.

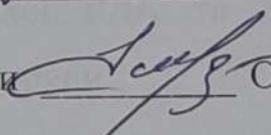
Перелік графічного матеріалу: 6 таблиць.

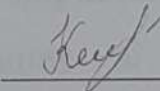
1. Календарний план виконання роботи

№ /п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	Листопад 2022	Листопад 2022
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	Березень 2023	Березень 2023
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	Квітень 2023	Квітень 2023
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	Травень 2023	Травень 2023
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	Травень 2023	Травень 2023
6.	Отримання відгуку керівника роботи	Червень 2023	Червень 2023
7.	Подача тез до збірника наукових матеріалів для апробації	Квітень 2023	Квітень 2023
8.	Попередній захист роботи	Травень 2023	Травень 2023
9.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	Червень 2023	Червень 2023
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	Червень 2023	Червень 2023
11.	Захист роботи	Червень 2023	Червень 2023

2. Дата видачі завдання «18» листопада 2022 р.

3. Керівник кваліфікаційної роботи  С.О. Деніжна

4. Керівник освітньо-професійної програми  О.Г. Льовкіна

5. Завдання до виконання отримав
здобувач вищої освіти  З.В. Касіч

АНОТАЦІЯ

Посередництво психолога при подоланні конфліктів у колективі

Кваліфікаційну роботу викладено на 70 сторінках. Вона містить 3 розділи, 6 таблиць, 4 додатки та список використаних джерел із 61 найменування.

Мета роботи – вивчити особливості здійснення врегулювання суперечок і конфліктів психологом за допомогою посередництва у колективі працівників Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації.

Об'єкт дослідження – суперечки і конфлікти. **Предмет дослідження** – покращення психологом діяльності працівників колективу Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації. **Базою дослідження** виступає Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА.

У **першому** розділі проводиться аналіз теоретичних та методологічних проблем посередництва як можливого вирішення конфліктів психологом. У **другому** розділі описані особливості застосування психологом технологій в процесі посередництва. У **третьому** розділі наводяться результати дослідження психологічних особливостей поведінки фахівців Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА та динаміки змін в особистісному розвитку учасників тренінгової групи.

Одержані результати можуть бути використані як практичне керівництво для психолога-посередника, який працює зі спеціалістами колективу Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА для регулювання міжособистісних конфліктів.

Ключові слова: конфлікт, посередництво; психолог, посередник; Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА.

Рік виконання кваліфікаційної роботи: 2023.

Рік захисту роботи: 2023.

ABSTRACT

Psychologist's mediation in overcoming conflicts in the team

The qualification work is laid out on 70 pages. It contains 3 chapters, 6 tables, 4 appendices and a list of used sources with 61 names.

The purpose of the work is to study the peculiarities of settlement of disputes and conflicts by a psychologist with the help of mediation in the collective of employees of the Department of Labor and Social Protection of the Population of the State Administration of Solomyansk District in the city of Kyiv.

The object of research is disputes and conflicts. The subject of the study is the psychologist's improvement of the activities of the employees of the Department of Labor and Social Protection of the Population of the Solomyansk District State Administration in the city of Kyiv. The basis of the study is the Department of Labor and Social Protection of the Population of the Solomian RDA.

The first chapter analyzes the theoretical and methodological problems of mediation as a possible resolution of conflicts by a psychologist. The second chapter describes the features of the psychologist's use of technologies in the process of mediation. In the third section, the results of the study of the psychological characteristics of the behavior of the specialists of the Department of Labor and Social Protection of the Population of the Solomian RDA and the dynamics of changes in the personal development of the participants of the training group are given.

The obtained results can be used as a practical guide for a psychologist-mediator who works with specialists of the Department of Labor and Social Protection of the population of the Solomian RDA to regulate interpersonal conflicts.

Keywords: conflict, mediation; psychologist, mediator; Department of Labor and Social Protection of the Population of the Solomian RDA.

Year of qualification work: 2023.

Year of job protection: 2023.

ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ТЕОРЕТИЧНИХ ТА МЕТОДОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ ПОСЕРЕДНИЦТВА ЯК МОЖЛИВОГО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ПСИХОЛОГОМ	7
1.1. Психологічні особливості конфліктів та різних шляхів їх усунення	7
1.2. Переговори та посередництво як найбільш поширені альтернативні психотехнології вирішення (розв'язання) конфліктів	5
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ПСИХОЛОГОМ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРОЦЕСІ ПОСЕРЕДНИЦТВА	24
2.1. Дослідження практики використання посередниками психологічних методик при подоланні суперечок та конфліктів у малих групах	24
2.2. Порядок вивчення попередження конфліктів посередником-психологом серед працівників Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації.....	46
2.3. Обґрунтування методик дослідження.....	48
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОПТИМІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ПРАЦІВНИКІВ УПРАВЛІННЯ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ СОЛОМ'ЯНСЬКОЇ РДА	56
3.1. Дослідження психологічних особливостей поведінки фахівців Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА...	56
3.2. Розгляд динаміки змін в особистісному розвитку учасників групи, з якою проводився тренінг	63
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71
ДОДАТКИ.....	89

ВСТУП

Актуальність теми. Медіація (англ. mediation – посередництво) – вид альтернативного врегулювання суперечок, метод вирішення суперечок із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфліктів.

На відміну від формального судового чи господарського процесу, під час медіації сторони доходять згоди самі – медіатор не вирішує за них. Але часто посередники використовують підхід «Альтернативного розв’язання суперечки» (АРС), що надає можливості запобігти виникненню подібних конфліктів у майбутньому. Використовуючи цей підхід АРС, фахівці з різних професій, включаючи психологів, вчителів, вихователів, соціальних педагогів, менеджерів, юристів та дипломатів, застосовують його у своїй професійній діяльності. Україна визнає значення знань і навичок у посередництві для розвитку професійної компетентності психологів. Особливу роль у становленні цієї нової професійної галузі відіграють освітні заклади, що підготовляють психологів до здійснення медіації.

Посередництво в психології перевищує просте вирішення особистих конфліктів і має широке соціальне значення. У сучасній Україні, в умовах демократичних перетворень, посередництво набуває особливої важливості. Цей універсальний підхід є ефективним інструментом для конструктивного вирішення різноманітних конфліктів і має потенціал застосування на всіх рівнях суспільного життя.

Однак, способи вияву цих суперечностей і їх вирішення можуть варіюватися в залежності від психолога. В багатьох випадках, суперечності можуть досягати настільки великої напруги, що перетворюються в конфлікти.

Ефективність спільної діяльності в значній мірі залежить від оптимального використання індивідуальних та групових можливостей. Позитивна атмосфера в групі не тільки сприяє продуктивності результатів

індивідуальної діяльності, але також перетворює людину, розкриває її нові можливості та потенціал.

Внаслідок цього, виникає потреба в оптимізації стилю міжособистісної взаємодії, на що вказували дослідники О.А. Блінов [50], В.В. Боковець [8], Н. Вокер [12], А. М. Гірник. [14, 48], І.А. Войтюк[54], С. Гартс, В. Годсон [9], Глазгл Ф. [15], С.Л. Грабовська [17, 18, 19], Л.В. Долинська [21, 22], Л.В. Засєкіна, Т. В. Пастрик [29], О.Павлишина, Т. Руденко [32], Л.М. Карамушка [33], Р.А. Калениченко [34, 44], Г.В.Ложкін, Н.І. Пов'якель [37, 38], М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко [46, 47], Н.В. Партико [49], М.І. Пірен [50], П. Р. Флемінг О. Є. [55], О.Є. Харіна [44], І.М. Цимбалюк [58], С.С. Яремчук [54].

Вчені, які були згадані раніше, підкреслюють, що в організаціях як керівники, так і звичайні співробітники зазвичай сприймають конфлікт як негативне явище. Більшість керівників прагнуть запобігти виникненню конфлікту або пом'якшити його хід, коли він виникає. Однак, це часто призводить до того, що суперечності продовжують існувати, але приховуються і перетворюються на хронічне напруження та потенційні конфлікти.

Окрім об'єктивних причин виникнення конфліктів, велику роль відіграють суб'єктивні фактори, пов'язані з особистістю. До особистісних елементів конфлікту належать психофізіологічні, психологічні, етичні та поведінкові особливості окремої особистості, які впливають на виникнення та розвиток конфліктної ситуації. Психолог повинен враховувати ці особистісні фактори у своїй роботі.

У залежності від типу, форми та важливості конфлікту для кожної людини, а також від її статусно-рольових позицій, індивідуальних особливостей та резервів (як психологічних, так і матеріально-фізичних), кожен учасник конфліктної ситуації обирає свідомо або несвідомо певний тип поведінки.

Незважаючи на загальність та постійність конфліктів у суспільстві, не можна стверджувати, що кожен конфлікт є неодмінним і має виникати в тій самій формі, в такому самому масштабі та з таким самим напруженням. Хоча

неможливо уникнути всіх конфліктів, це не означає, що неможливо уникнути жодного з них. Психолог, виступаючи посередником у врегулюванні міжособистісних конфліктів, має можливість впливати на причини конфліктної ситуації та впроваджувати корективи в сам процес конфлікту, з метою використання його результатів або подолання негативних наслідків.

Проблема регулювання конфлікту є самостійною і дослідники вважають, що найбільш раціональним підходом до цього є використання психолога-посередника для регуляції конфлікту. Не завжди можна уникнути прямого зіткнення, але завжди варто намагатись уникнути надмірних втрат і великої ціни за неконтрольований розвиток конфлікту.

З цією метою ми розкрили сутність тренінгу як інструментального засобу, що надає учасникам навички і методи, які дозволяють активно контролювати свою поведінку, перебудовувати неефективні стилі спілкування і, таким чином, підвищувати регулювання поведінки в конфліктних ситуаціях.

Останнім часом особливо актуальними в психології є дослідження, які розглядають динаміку особистості учасників психологічного тренінгу і шукають закономірності. Пошук основних механізмів групового впливу є надзвичайно важливим для практики психології.

Мета роботи – вивчити особливості здійснення врегулювання суперечок і конфліктів психологом за допомогою посередництва у колективі працівників Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації.

Об'єкт – суперечки і конфлікти.

Предмет дослідження – покращення психологом діяльності працівників колективу Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації.

Відповідно до предмета і мети дослідження визначено його *основні завдання*:

1. Проаналізувати у науковій літературі теоретичні та методологічні проблеми посередництва як можливого врегулювання суперечок і конфліктів психологом.

2. Провести вивчення особливостей застосування психологом технологій в процесі посередництва.

3. Розробити та провести тренінг оптимізації діяльності в конфліктних ситуаціях фахівців Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА.

База досліджень. Дослідження проводилося з працівниками Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА, до складу якої входять 28 осіб віком 23-55 років.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань використані загальнонаукові методи: теоретичні (аналіз, синтез, порівняння, систематизація), емпіричні (спостереження, бесіда, констатуючий і формуючий експерименти, методи статистичної обробки даних).

Апробація результатів роботи. Результати досліджень були відображені у матеріалах міжнародної конференції:

Касіч З. В., Деніжна С. О. Дослідження стратегій, які використовують посередники-психологи при подоланні конфліктів у малих групах / Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (20 квітня 2023 року); за заг. ред. Р.А. Калениченка, І.О. Петухової. – Ірпінь: Державний податковий університет, 2023. С. 276-278.

РОЗДІЛ 1.

АНАЛІЗ ТЕОРЕТИЧНИХ ТА МЕТОДОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ ПОСЕРЕДНИЦТВА ЯК МОЖЛИВОГО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ПСИХОЛОГОМ

1.1. Психологічні особливості конфліктів та різних шляхів їх усунення

Ефективність спільної діяльності в значній мірі залежить від оптимального використання індивідуальних та групових можливостей. Позитивна атмосфера в групі не тільки сприяє продуктивності результатів індивідуальної діяльності, але також перетворює людину, розкриває її нові можливості та потенціал.

Внаслідок цього, виникає потреба в оптимізації стилю міжособистісної взаємодії, на що вказували дослідники О.А. Блінов [50], В.В. Боковець [8], Н. Вокер [12], А. М. Гірник. [14, 48], І.А. Войтюк[54], С. Гартс, В. Годсон [9], Глазгл Ф. [15], С.Л. Грабовська [17, 18, 19], Л.В. Долинська [21, 22], Л.В. Засекіна, Т. В. Пастрик [29], О.Павлишина, Т. Руденко [32], Л.М. Карамушка [33], Р.А. Калениченко [34, 44], Г.В.Ложкін, Н.І. Пов'якель [37, 38], М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко [46, 47], Н.В. Партико [49], М.І. Пірен [50], П. Р. Флемінг О. Є. [55], О.Є. Харіна [44], І.М. Цимбалюк [58], С.С. Яремчук [54].

Вчені, які були згадані раніше, підкреслюють, що майже у всіх організаціях (установах) існують конфлікти між співробітниками. А як керівники, так і звичайні співробітники зазвичай сприймають конфлікт як негативне явище. Більшість керівників прагнуть запобігти виникненню конфлікту або пом'якшити його хід, коли він виникає. Однак, це часто призводить до того, що суперечності продовжують існувати, але приховуються і перетворюються на хронічне напруження та потенційні конфлікти.

Галуззю практичної психології, яка вивчає психологічні механізми виникнення конфліктів, їх подолання, розв'язання та вирішення є психологія конфлікту.

Для розкриття характеристик посередництва, що використовується психологом для вирішення конфліктів, детальніше розглянемо сутність конфліктів та різні підходи до їх усунення.

У разі неможливості запобігання конфлікту і вступу його в зрілу стадію постає задача завершення і вирішення конфлікту.

Завершення і вирішення конфлікту — нерівноцінні поняття: перше — більш широке, ніж друге. Завершення конфлікту припускає його закінчення, припинення із будь-яких причин. Вирішенням конфлікту ж є тільки та або інша позитивна дія (рішення) самих учасників або третьої сторони, яка припиняє протиставлення мирними або силовими засобами.

Вказані вище дослідники у своїх працях виділяють такі форми завершення, водночас, стратегії вирішення конфліктів:

— насильство — більш слабка сторона за допомогою сили примушується до підкорення і виконання вимог більш сильної сторони. Передбачається не тільки застосування фізичної сили-це можуть бути і форми адміністративні, службові та інші дії. Насильство або силове рішення конфлікту стратегічно завжди малоефективне, оскільки пригнічена сторона майже завжди залишається незадоволеною рішенням конфлікту, яке досягається таким шляхом, а це штовхає її до прихованого опору, а деколи і відкритого бунту, для придушення яких знову і знову потрібне насильство. Конфлікт в цьому випадку може бути дозволений остаточно нерідко з повним знищенням (фізичним або моральним);

— роз'єднання — конфлікт не вирішується, і нерідко, не вичерпується, а закінчується або завершується шляхом припинення взаємодії, розривом відносин між учасниками конфлікту (наприклад, розлучення). Роз'єднання нерідко приводить до постконфліктних наслідків і ситуацій незадоволеності, розпадом організацій і справи. Роз'єднання з психологічної точки зору тісно

пов'язано з незадоволеністю як мінімум однієї з конфліктуючих сторін, з постконфліктними внутрішньопсихологічними ситуаціями, і є крайнім заходом;

– примирення – суперечності і розбіжності або улагоджуються мирно, що може відбуватися як би «саме собою», і це в достатній мірі недовговічно, оскільки проблема і тема конфлікту невичерпана і, відповідно, є невирішеною. Або примирення може бути здійснене в результаті переговорів між учасниками, які закінчуються ухваленням обов'язково злагодженого, що влаштовує обидві конфліктуючі сторони, рішення. Найрезультативнішим шляхом усунення конфліктних суперечностей є вирішення або розв'язання конфліктів [37].

Можливе повне і неповне вирішення конфлікту, зокрема, можливі наступні напрями чи варіанти вирішення конфліктів:

1. Повне вирішення конфлікту на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад: просторове або соціальне розведення сторін, надання їм дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту.

2. Повне вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні за рахунок кардинальної зміни образів конфліктної ситуації.

3. Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації у напрямі створення незацікавленості в конфліктних діях.

4. Часткове вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні за рахунок обмеженого, але достатньої для тимчасового припинення суперечності і зміни образів в конфліктній ситуації.

Позитивні взаємостосунки рідко зустрічаються в ситуації конфронтації. Ескалація конфлікту нерідко робить учасників ригідними і підозрілими. У такому разі необхідна участь третьої сторони для пошуку рішення, що задовольняє обидві сторони.

Так, однією з найпоширеніших є поширена в конфліктології і психології конфліктів технологія вирішення конфліктів, яка орієнтована на вичерпування формули конфлікту, і включає:

– встановлення реальних причин конфлікту;

- встановлення проблеми конфлікту;
- встановлення реальних і прихованих учасників конфлікту;
- проведення аналізу, ступеню частоти і тематики інцидентів;
- усунення конфліктної ситуації, що припускає суперечності, що нагромадилися, містить істинну причину конфлікту;
- вичерпування інциденту, що позначає збіг обставин, що є при волю для конфлікту;
- вичерпування конфлікту у разі зникнення всіх, компонентів формули конфлікту.

Залежно від того, чи вважають учасники конфлікту його завершення вдалим або невдалим для себе, виділяються декілька способів вирішення конфліктів, які іноді називають стратегіями, тими, що обумовлюють особливості поведінки і вибір тактик у вирішенні конфліктів [35]:

- стратегія «виграти/програти». Передбачається, що конфліктуюча сторона хоче досягти виграшу за рахунок програшу її опонента, і хоче стати переможцем в конфлікті, а свого опонента зробити переможеним;
- стратегія «програти/виграти». Передбачається, що конфліктуюча сторона налаштована на поразку, оскільки бачить в опоненті, наприклад, дуже сильну сторону, боротьба з якою приречена на провал;
- стратегія «програти/програти». Допускається, що у разі використання цієї стратегії конфліктуюча сторона йде на програш, але разом з тим примушує і іншу сторону залишитися в програші;
- стратегія «виграти/виграти». Передбачається, що конфліктуюча сторона у разі використання даної стратегії прагне такого виходу з конфлікту, який дасть виграш тієї чи іншої сторони.

Позитивнішою і перспективнішою з перерахованих є орієнтаційна стратегія або спосіб вирішення конфліктів «виграти/виграти», не припускаючи програшу іншої сторони.

Застосування стратегії, що розглядається, припускає психотехнологію її реалізації, розроблену австралійськими психологами Х. Корнеліусом і Ш. Фейром [61].

Психотехнологічні переваги технології «виграти/витрати», полягають в тому, що не тільки знаходиться більш прийнятне рішення, але і тим самим зміцнюються і поліпшуються взаємостосунки. Коли виграють обидві сторони, вони будуть більш схильні підтримувати ухвалене рішення, продовжувати відносини з тим же партнером, хочуть повторити досвід плідної співпраці.

Психотехнологія «виграти/виграти» припускає обов'язкове вивчення ситуації і варіантів її вирішення перед тим, як думати про остаточне рішення:

Етап 1: Визначте, чому він/вони хочуть того, що вони хочуть. При цьому необхідно встановити, яка потреба стоїть за бажаннями іншої сторони.

Етап 2: Мабуть, розбіжності компенсують один одного в якомусь аспекті? Необхідно взнати, в чому Ваші розбіжності компенсують один одного.

Етап 3.: Які варіанти рішень? Розробіть нові варіанти рішень, що самі задовольняють потреби кожного.

Етап 4: Співпраця. Зробіть це разом. Покажіть ясно, що Ви партнери, а не супротивники.

Можна визначити наступні рекомендації ефективного застосування психотехнології вирішення конфліктів «виграти/виграти»:

- визначити потреби (приховані і явні) всіх учасників;
- прагнути задовольнити потреби всіх учасників;
- визначити цінності інших, рівно як і Ваші власні;
- здійснити прагнення бути об'єктивними, відділяти проблему від особистості;
- шукати творчі і неординарні рішення;
- не доцільно зберігати проблему, доцільно берегти людей.

Стратегія «виграти/виграти» робить з учасників конфлікту — опонентів, а з опонентів — партнерів. Це означає пошук шляхів для залучення всіх учасників

в процес вирішення конфлікту і прагнення до задоволення потреб усіх учасників. Така стратегія і технологія вирішення конфліктів веде до успіху як в справах, так і в особистому житті. Стратегія «виграти/виграти» — стратегія успіху і взаємовигідних рішень.

Ч. Ліксон запропонував послідовність вирішення конфліктів, що включає сім кроків:

- зняття масок;
- виявлення справжньої проблеми;
- відмова від установки «тільки перемога»;
- знаходження декількох можливих рішень;
- оцінка варіантів і вибір якнайкращого;
- прагнення в розмові думати про те, щоб Вас почули;
- визнання цінності стосунків і прагнення до їх заощадження [38].

Існує достатньо велика різноманітність психологічних і міждисциплінарних технологій вирішення конфліктів.

Візуалізація і картографія конфлікту є однією з самих широко використовуваних, досяжних і психологічно бажаних психотехнологій, яка може використовуватися індивідуально (у разі внутрішньоособистісних конфліктів і труднощів в ухваленні самостійних індивідуальних рішень), в міжособистісних і міжгрупових переговорах при вирішенні конфліктів і ухваленні ефективних рішень [35].

Карта конфлікту дає можливість побачити багато того, що інакше могло б вислизнути від уваги.

Технологія візуалізації конфлікту має наступні переваги:

- дозволяє ясніше побачити як власну точку зору, так і точку зору інших;
- додає систематичний характер поглядам кожної сторони на проблему;
- наштовхує на нові напрями у виборі рішень;
- створює атмосферу емпатії і визнання думок людей, які до цього не зрозуміли і до них не прислухалися;

- надає можливість виразити, що потрібно, те, в чому випробовують потребу, але не замислювалися раніше про це;
- створюється груповий процес, в ході якого можливе сумісне обговорення проблеми;
- дискусія обмежується певними формальними рамками, що допомагає уникнути надмірного вияву емоцій. Під час складання карти люди схильні стримувати сесіє і аналізувати себе, інших і ситуацію.

Мета складання карти конфлікту впорядкований, систематизований, усвідомлений підхід до проблеми конфлікту та його вирішення. Під час складання карти людина завжди зосереджена і схильна стримувати себе, аналізувати себе, інших і ситуацію, і тому технологія картографії конфлікту дозволяє перш за все: зосередитися на проблемі, а не на емоціях, поглибитися не в переживання, не в задоволенні своїх образ і амбіцій, а у рішення проблеми і вирішення розбіжностей.

При складанні карти конфлікту доцільно здійснити наступну послідовність кроків, дій або етапів.

Технологія картографії конфлікту припускає обов'язкову наявність трьох етапів або кроків [37]:

Етап 1. В чому проблема?

- необхідно описати проблему у загальних рисах. При цьому необхідно не дуже вдаватися в проблему або намагатися знайти вихід з неї;
- важливо визначити саму природу конфлікту, відображенням якого ми займаємося.

Етап 2. Хто залучений в конфлікт?

- необхідно вирішити, хто є головними сторонами конфлікту;
- необхідно виявити, хто є прихованим, і, нерідко маніпулятивним учасником конфлікту;
- можна згрупувати залучених у конфлікт людей за загальними потребами.

Етап 3. Які справжні потреби, мотиви й побоювання кожного учасника або групи?

- необхідно перерахувати основні потреби й побоювання кожного з головних учасників, які пов'язані з конфліктом і даною проблемою;
- бажано виявити (проговорити й, таким чином, усвідомити) мотиви, що стоять за позиціями кожного учасника.

Графічно відображаючи потреби і побоювання учасників конфлікту, розширюється світогляд і створюються умови для розгляду більш широкого кола потенційних рішень, досяжних для реалізації після закінчення цього процесу.

Сюди ж необхідно включити і турботи, побоювання, тривоги кожного з учасників. Істотним в їх описі є можливість промовити й відобразити на карті конфлікту ірраціональні страхи, підсвідомі побоювання. При цьому необхідно пам'ятати, що усі учасники картографічного процесу повинні зосереджуватися на потребах і побоюваннях усіх сторін до того часу, поки карта не буде повністю готова.

Застосовуючи засіб картографії або візуалізації конфлікту, треба враховувати як позитивну сторону даного методу вирішення конфліктів, а саме те, що карту можна створити у будь-який час, в будь-якому місці та і з будь-якою людиною. Більш того, картографія відрізняється від інших засобів вирішення конфліктів своєю ігровою специфікою, що може вливати на легкість застосування картографії з різним контингентом учасників, різного віку та різних умінь вирішення конфліктів. При цьому, бажано пам'ятати, що створення карт конфліктів надто складно реалізуються з людьми, які не усвідомлюють своїх потреб і бажань, бояться усвідомлювати власні побоювання, звикли до прихованості почуттів і прагнень, мають різноманітні комплекси і суттєві внутрішні конфлікти. З такими людьми більш конструктивними є поступові технології вирішення конфліктів з обов'язковим релаксаційним і відволікаючим супроводом напруження і недовіри учасників конфлікту.

1.2 Переговори та посередництво як найбільш поширені альтернативні психотехнології вирішення (розв'язання) конфліктів

Найбільш поширеними психотехнологіями вирішення (розв'язання) конфліктів є посередництво або медіація (застосування третьої сторони в врегулюванні конфліктів) [35].

Третя сторона – індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту двох або більш учасників, що намагається допомогти в досягненні згоди. Виділяються декілька типів участі (або ролей) третьої сторони у вирішенні конфлікту: арбітра, посередника, помічника, консультанта. Вони розрізняються ступенем контролю третьої сторони за рішеннями, що схвалюються і приймаються.

Найбільш значна влада третьої сторони в ролі арбітра. Арбітр вивчає суть проблеми, обговорює її з учасниками конфлікту, а потім виносить остаточне і обов'язкове для виконання рішення.

Визначаються наступні психологічні принципи, що регламентують процес арбітражу [50]:

- довіра арбітру щодо застосування процедур врегулювання і арбітрування йому компетентності у застосуванні процесуальних форм (норм) при вирішенні конфліктів;
- визнання того, що центр прийняття ефективного рішення – арбітр, діяльність якого міститься у зваженому оцінюванні (кваліфікації) випадку згідно з визначеними раніше нормами і правилами;
- компетентність арбітра у предметі конфлікту, в тому числі арбітр повинен розбиратися як у предметі конфлікту, так і в правах і правових формах;
- компетентність арбітра у дізнанні і прийнятті рішення. Арбітр повинен розбиратися у процесі встановлення фактичних обставин, які приводять до конфлікту, а також в нормах прийняття рішень.

Суттєвим в ефективності арбітражу є: ефективність сценарно, довіра до арбітра у конфліктному процесі та його компетентність. Важливим також є доцільність арбітражу як ефективної форми вирішення конфлікту.

Менш авторитетна роль посередника (медіатора), який, володіючи спеціальними знаннями обговорюваної проблеми, бере участь в її обговоренні,

проте остаточне рішення ухвалюється учасниками самостійно. Найбільш незначна роль у помічника, який зайнятий головним чином вдосконаленням процесу обговорення проблеми і не включається в полеміку з приводу змісту проблеми і ухвалення остаточного рішення.

Досить ефективним є вирішення конфлікту за допомогою помічника, якого включають або який включається сам у процес вдосконалення процесу обговорення проблеми конфлікту, допомагає в організації зустрічей і переговорів, при цьому не включається у полеміку або дискусію з приводу змісту проблеми і прийняття кінцевого рішення.

Досить доцільним буває і позиція спостерігача, який своєю присутністю в зоні конфлікту стримує сторони від руйнувань раніше досягнутих домовленостей або від взаємної агресії. Присутність спостерігача в конфлікті створює умови для вирішення дискусійних проблем шляхом переговорів.

У психології конфліктів прийнято думати, що конструктивне вирішення конфлікту залежить в значній мірі від влади, авторитету, ролі та особистісних якостей посередника. На їх думку, третя сторона може забезпечувати [49]:

- вольове завершення конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- розведення учасників конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- блокування подальшої боротьби і конфліктної протидії (третейський суддя, арбітр, спостерігач);
- застосування санкцій до учасників конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- визначення правого або неправого (третейський суддя або арбітр);
- надання допомоги у пошуках рішення (помічник або посередник);
- сприяння нормалізації стосунків (помічник або посередник);
- надання допомоги в організації спілкування (помічник або посередник);
- контроль за виконанням домовленостей або контрактів (арбітр, посередник, спостерігач).

Технологія посередництва або підключення третьої сторони (медіатора) є найбільш ефективною саме у мирному вирішенні різноманітних видів конфлікту, в тому числі і воєнних. Останніми роками з'явилося багато

досліджень в області медіації, стосовно особливого підбору кадрів для посередництва і форм їх професійної підготовки.

Є сформульовані та достатньо чітко позначені особливості і складові технології посередництва при вирішенні конфліктів [35]:

Прихід до згоди:

Вам, як посереднику, необхідно познайомити їх з вашою роллю і пояснити її. Вам слід сказати, наприклад, про наступне:

- наше завдання – розв'язати проблему;
- без звинувачень;
- без виправдань;
- не перериваючи один одного;
- кажучи тільки правду.

Вислуховування іншого:

- кожний учасник розповість, що відбулося з ним, тоді як інші слухають його;
- кожний слухаючий повторює те, що було сказане до нього своїми словами, щоб уникнути нерозуміння:

- кожна сторона розповідає про своє відношення до конфлікту.

Вирішування конфлікту:

- кожна сторона пояснює, що їй необхідно для досягнення угоди;
- угода може бути записана на папір і підписана кожною стороною;
- продемонструйте, що розбіжності можна вирішувати кращим способом, ніж вони робили до цього.

Визначаються основні психологічні принципи конструктивної медіації у конфліктах:

- принцип добровільності;
- рівноправність сторін;
- принцип нейтральності медіатора та його психологічної схильності до надання психологічної допомоги у вигляді посередництва у конфліктах (відсутність зацікавленості, заздрощів, внутрішніх конфліктів, адекватна

самооцінка та позитивна Я-концепція, комунікативні та організаторські уміння, психологічна культура тощо);

- конфіденційність, в тому числі між сторонами.

Медіація – це завжди мистецтво, яке потребує умінь здійснювати процес раціональний і конструктивний, спокійне і розумне обговорення проблем.

Мистецтво медіатора проявляється на усіх етапах діяльності з вирішення (розв'язання) конфлікту, починаючи з звернення одним з сторін з проханням вирішити конфлікт. Попередні бесіди з кожною стороною окремо (така бесіда називається консиліацією, або узгоджувальним примиренням) іноді займають багато часу, віднімають багато душевних сил і потребують нерідко нестандартних кроків з боку медіатора. Проте іноді вже в процесі консиліації вдається знайти рішення проблеми.

Більше над усе майстерність медіатора має прояв в тому, як медіатор вміє створювати атмосферу довіри на переговорах. Однак завжди треба пам'ятати, що медіація – це творча і вкрай компетентна діяльність, яка не може здійснюватися за готовим алгоритмом, робота медіатора не може бути спрощена і повністю алгоритмізована.

Переговори є реальною, найсучаснішою і однією з найефективніших психотехнологій вирішення (розв'язання) конфліктів. При цьому переговорний процес є однією з основних і ефективних форм участі третьої особи (посередника) у розв'язанні конфліктів. Знання психологічних основ поведінки у переговорному процесі конфліктуючих сторін, психологічних механізмів їх впливу є одним з умов успішного управління цим процесом.

В організації переговорів при вирішенні конфліктів технологічно важливим і необхідним є [37]:

- підготовка переговорів;
- поведінка учасників переговорів.
- ведення і завершення переговорів,

На етапі підготовки переговорів у вирішенні конфліктів необхідним є:

- викладання «на стіл» переговорів кожним з учасників своїх потреб і побоювань, а також бажаних результатів конфлікту і переговорів;

- збирання інформації про зміст конфлікту, про учасників конфліктної взаємодії та ін.

- аналіз причин, наслідків і варіантів можливих рішень, які б влаштовували усі сторони;

- усвідомлення і прагнення до розуміння думок іншої людини, а не тільки своїх власних;

- досягнення згоди є легким і легко сприймається.

На етапі проведення переговорів здійснюється взаємний обмін інформацією, коли учасники конфлікту висловлюють свої позиції, оцінюють ситуацію, пропонують варіанти рішення проблеми та ін. На цьому етапі суттєве місце займає пошук та узгодження позицій і мотивів суб'єктів конфлікту, проробка компромісних варіантів, пошук шляхів консенсусу.

На даному етапі проведення переговорів вкрай важливо вибрати психологічно адекватний стиль поведінки і дотримуватися наступних найважливіших рекомендацій:

- прислухатися до поглядів іншої сторони;
- розцінювати іншу сторону як рівну і не збиратися підпорядковувати її своїй волі;

- пояснювати іншій стороні свою точку зору;
- знати, що по-справжньому успішні переговори означають виграш для всіх сторін;

- поважати право іншої сторони на особисту думку і не діяти всією правдою і неправдою, прагнучи переконувати їх стати на Вашу точку зору;

- уникати результатів за принципом «виграти/програти». Якщо здається, що програш однієї сторони неминучий, зрозуміти, чи можна змінити точку зору або установку на рішення проблеми конфлікту;

- не боятися задавати питання. Бути чіткими і уникати відхилень. Бажано задавати питання у разі непорозуміння – для наряду переговорів у важливе і необхідне (з погляду ефективності рішення проблеми) русло;

- відділяти особу від проблеми. Нападати бажано не на особу, а на проблему;

- враховувати заперечення інших учасників. Бажано вдаватися до «і», а не до «але»;
- використовувати в обговоренні тон і манеру обговорення, важливі для згоди і розуміння;
- давати зрозуміти учаснику, що Ви поважаєте і цінуєте пропоновані їм варіанти рішення проблеми, і не перекреслюватимете їх;
- поважати цінності і досвід іншої сторони;
- бути гнучким і неригідним, не застрягати на своїй точці зору і своєму баченні проблеми. Бажано встановити нижню межу, далі за яку ви не підете, і дотримуватися Вашої цілі, але не маршруту до неї. Бажано при цьому змінити очікування, якщо вони нереалістичні;
- максимально використовувати зворотний зв'язок. Якщо щось не спрацьовує, то потрібно змінити тактики, посилити зворотний зв'язок, задавати питання.

На останньому етапі завершення переговорів важливим є уточнення деталей домовленостей, визначення термінів виконання обов'язків, розподіл обов'язків, встановлення форм контролю та ін. Все це, як правило, знаходить своє відображення в прийнятому в якості документа контракті або в оформлених домовленостях.

На останньому етапі переговорів бажано враховувати, що чіткі контракти запобігають майбутнім конфліктам і є не тільки ефективним засобом вирішення конфліктів, але одночасно і засобом їх профілактики. У випадку, якщо учасники переговорів не прийшли до узгодженої домовленості з розв'язання конфлікту, може бути прийнята домовленість у усній або письмовій формі переносу обговорення проблеми на інший термін.

Конфлікт може бути позитивним або негативним, конструктивним або деструктивним залежно від того, як він розв'язується у переговорному процесі. Фахівці визначають декілька напрямів роботи посередників у переговорному процесі: роз'єднувальний, об'єднувальний, змішаний [41].

Іноді можна змінити напрям розвитку конфлікту, просто поглянувши на нього по-іншому. З'ясування для себе, перш за все, того, що наші сварки і

розбіжності суто частина життя і що помилково намагатися уникнути їх, – є саме по собі рухом на шляху до подолання і вирішення конфліктів.

Таким чином, конфлікт може бути вирішений з припиненням конфліктної взаємодії і врегулюванням конфліктних відносин, при цьому конфлікт може вирішуватися як мимовільно, так і за допомогою спеціально організованих переговорів, в тому числі, і за посередництвом третьої сторони – посередника або медіатора.

Успіх переговорного процесу з вирішення конфлікту в більшості випадків визначається умінням зрозуміти протилежну сторону, правильно оцінити її модель поведінки і обрати адекватний стиль спілкування.

Визначають моделі або типи поведінки у переговорному процесі (див. табл. 1.1 [40]).

Вирішення конфлікту може бути повним або частковим [37, 38]:

- повне вирішення на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад, просторове або соціальне розведення сторін, надання ним дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту;
- повне вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок кардинальної зміни образу конфліктної ситуації;
- часткове вирішення на об'єктивному рівні за рахунок зміни об'єктивної конфліктної ситуації у зв'язку з втратою зацікавленості у конфліктних діях;
- часткове вирішення на суб'єктивному рівні за рахунок обмеженої, але достатньої (для тимчасового припинення суперечності) зміни образу конфліктної ситуації.

Таблиця 1.1.

Співвідношення фаз і етапів конфлікту
залежно від можливості його вирішення

Фаза конфлікту	Етап конфлікту	Можливості вирішення конфлікту, %
----------------	----------------	-----------------------------------

Початкова фаза	1. Виникнення і розвиток конфліктної ситуації. 2. Усвідомлення конфліктної ситуації.	90%
Фаза підйому	3. Початок відкритої конфліктної взаємодії.	50%
Пік конфлікту	4. Розвиток відкритого конфлікту.	5%
Фаза спаду	Вирішення конфлікту.	20%

Нерідко для повного вирішення конфліктів необхідна участь третьої сторони з метою пошуку рішення, яке задовольнить обидві сторони. Третя сторона (арбітри, посередники або медіатори, помічники) - індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту, спеціально підбираються і запрошуються для надання професійної допомоги у досягненні згоди й вирішенні конфлікту.

Висновок до розділу. Аналіз наукової літератури щодо вивченої проблеми вітчизняними та зарубіжними дослідниками дозволив з'ясувати, що питання, пов'язані з теорією і практикою посередництва, є центральними в багатьох публікаціях. В широкому спектрі розглядаються різноманітні аспекти, починаючи з визначення поняття конфлікту та різних підходів до його врегулювання, зокрема через посередництво в соціальній роботі, і закінчуючи визначенням шляхів розвитку професійної освіти для підготовки кваліфікованих посередників.

Посередництво охоплює не лише швидке врегулювання конфліктів, але й створює реальну можливість для зміцнення взаємин між сторонами шляхом визнання їхніх різниць і досягнень. Крім того, посередництво розглядається як нова форма єдності та справедливості, а також як потенціал для трансформації суспільства.

У наступному розділі буде детальніше розглянуто, як саме процес посередництва здійснюється психологом-посередником.

РОЗДІЛ 2.

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ПСИХОЛОГОМ ТЕХНОЛОГІЙ В ПРОЦЕСІ ПОСЕРЕДНИЦТВА

2.1. Дослідження практики використання посередниками психологічних методик при подоланні суперечок та конфліктів у малих групах

Психологами накопичено значний теоретичний і практичний досвід у сфері застосування підходів до альтернативного розв'язання суперечки. Проте люди в конфліктній ситуації зазвичай поведуться далеко не оптимально. Практика психокорекційної і психотерапевтичної роботи доводить, що найчастіше поведінка людини в конфлікті змінюється.

У психології існує багато досліджень з вивчення можливостей індивідуальної й групової психокорекції конфліктної поведінки. Ряд фахівців (Г.В. Ложкін, 2006; Р. Нудсон, 1977; Д. Прюїтт, 1982; М. Еріксон, 2001, М.І. Пірен, 2007; А.М. Гірник, 2010 та ін.), на основі результатів індивідуальної психокорекції спілкування в конфліктних родинх пропонують рекомендації зі зниження конфліктності в повсякденному житті.

Серед методів психокорекції конфліктної поведінки виділяють наступні: соціально-психологічний тренінг; індивідуально-психологічне консультування; аутогенне тренування; посередницьку діяльність психолога; самоаналіз конфліктної поведінки, арт-терапевтичні методи саморегуляції психологічного стану та корекції поведінки у конфлікті.

Соціально-психологічний тренінг (СПТ)

Дослідження, проведені останнім часом вітчизняними соціальними психологами (Г.М. Редькіна, 2006; С.С. Яремчук, 2010), показують, що СПТ може бути використаний для корекції поведінки особистості в конфлікті. Застосування СПТ передбачає врахування ряду принципів:

- "довірливого спілкування", що полягає в створенні обстановки довіри, відчуття спільності учасників СПТ;

- "тут і тепер", що полягає в аналізі ситуацій спілкування, які виникають у процесі спільної роботи учасників;
- "персоніфікації висловлювань", що вимагає від учасників відкритого висловлення своєї думки, зняття захисних реакцій, готовності нести відповідальність за свої дії;
- "активності", що реалізується у залученні всіх учасників у роботу, дискусію, вправи, ігри, виконання художньо-творчих завдань і т. і.;
- "акцентування мови почуттів", що передбачає вільне вираження своїх почуттів, які виникають у спілкуванні, і відкриту передачу їх тому, хто ці почуття викликав;
- "конфіденційності", що вимагає збереження учасниками в таємниці інформації, отриманої від інших учасників.

*Базові методи СПТ становлять **групова дискусія й ігрові методи.***

Групова дискусія як метод СПТ являє собою колективне обговорення певної проблеми з метою вироблення спільної думки щодо її вирішення. У ході дискусії відбувається зіставлення думок стосовно обговорюваної проблеми. Її цінність полягає в тому, що завдяки принципу зворотного зв'язку й майстерності керівника дискусії кожен учасник тренінгу одержує можливість побачити, наскільки значними є індивідуальні розходження людей у сприйнятті й поясненні одних і тих самих конфліктних ситуацій.

Серед **ігрових методів** СПТ найбільше поширення одержали **метод ділової гри й метод рольової гри.**

У **діловій грі** увага більше приділяється відпрацьовуванню взаємодії учасників гри в ситуаціях конфлікту. І набагато менше уваги – аналізу міжособистісних відносин, причин і мотивів учинків учасників конфліктної ситуації. На думку психологів, основний акцент тут робиться на інструментальному аспекті навчання (Г.В. Ложкін, 2006).

У **рольовій грі** предметом вивчення є закономірності міжособистісного спілкування, що розуміються в єдності всіх його сторін: мотиваційної, комунікативної, перцептивної, емоційної й інтерактивної. Рольова гра – це групова дискусія, але "в особах", де кожному учасників пропонується виконати

роль, відповідно до його уявлень про характер поведінки учасника конфлікту, а також ситуації, що пропонується розіграти у ролях. Інші учасники тренінгу виступають в ролі глядачів-експертів, які мають обговорити, чия лінія поведінки була більш вірною.

За деяким даними (Котлова Л.О., 2013), близько 70 % учасників СПТ указали в самозвітах, що змінили свою поведінку в конфліктах, намагаються не застосовувати конфронтаційних способів вирішення проблем.

Використання СПТ для корекції конфліктної поведінки керівників забезпечило зниження ймовірності використання стратегій уникання й суперництва, збільшення ймовірності вибору компромісу й співробітництва [35].

За допомогою СПТ можливо вплинути на вибір оптимальних способів поведінки особистості в конфлікті – зниження стратегій відкритого суперництва й орієнтацію на компроміс й уникання, а також вибір співробітництва.

Індивідуальне психологічне консультування

Індивідуальне психологічне консультування розглядається як спосіб надання психологічної допомоги, спрямованої на зміну світосприймання й поведінки особистості в конфлікті. Психолог у ході консультування створює умови для змін у світосприйнятті того, кого він консультує. Ключем до таких змін є терапевтичні відносини між консультантом і людиною, яка звернулася до нього. За допомогою психологічного консультування забезпечуються позитивні зміни в конфліктній поведінці людей, які звернулися за допомогою.

Аутогенне тренування (АТ)

Цей метод передбачає освоєння людиною прийомів м'язової релаксації, самонавіювання, розвитку концентрації уваги й сили уяви, умінь контролювати свою поведінку. За допомогою АТ можливе керування своїм психічним станом, зниження ситуативної тривожності й агресивності. Дослідження підтверджують психокорекційні можливості АТ у формуванні конструктивної поведінки в конфліктах.

Посередницька діяльність психолога

Діяльність психолога щодо надання допомоги в розв'язанні реальних конфліктів сприяє вибору оптимальних способів взаємодії з опонентом (Б. Леко, Г. Чуйко, 2014). Індивідуальні бесіди з психологом, підготовка до спільної зустрічі з опонентом, спільна робота в тріаді (Я–він–психолог) допомагають людині усвідомити нерациональність своєї поведінки, сприяють конструктивному розв'язанню міжособистісних суперечностей [36].

Самоаналіз конфліктної поведінки Самоаналіз конфліктної поведінки застосовується, коли ми попадаємо в конфлікт або після його завершення. При застосуванні такого способу важливе дотримання певних принципів: об'єктивності, нейтральності, неупередженості, рівності критеріїв, відсутності «подвійного стандарту». Самоаналіз, підкріплений самоспостереженням, самоконтролем і самовладанням, дозволяє вдосконалювати стиль взаємодії з людьми.

Для корекції конфліктної поведінки можуть бути використані також інші методики психотерапевтичної роботи. Наприклад, для психокорекції конфліктних відносин викладачів і студентів може бути рекомендована методика «включеного конфлікту», яка передбачає діагностику ставлення викладача до студентів і надає можливість виявити розбіжності у ставленні до студента у викладачів з конфліктною, авторитарною і толерантною, вираженою поведінкою. Викладачам пропонується включитися у декілька конфліктних ситуацій, основним учасником яких немовби є конкретний студент, у спілкуванні з яким найчастіше виникають конфліктні ситуації. Під час тренінгу моделюються такі ситуації, але з різними варіантами їх завершення. При цьому виявляються типові для викладача форми взаємодії зі студентами. В результаті корекційної роботи процент викладачів з авторитарним стилем спілкування зменшується в середньому на 20–25 %.

Арт-терапія

Важливим засобом психологічного захисту особистості у конфлікті є мистецтво, адже воно створює зони захисного збудження, занурюючись у які, особистість переключається з негативних емоцій і складних психологічних проблем на позитивні емоції, релаксується і, заспокоюючись, легше опановує

себе в конфлікті. Крім того, мистецтво містить неперевершені зразки майстерного розв'язання конфліктів і тому воно є цінним джерелом вивчення конфлікту та моделлю доцільної поведінки у конфліктній ситуації, яку запозичують морально орієнтовані «споживачі» мистецької продукції (14-15 %).

Конфлікт є основою розвитку й драматургії всіх мистецьких творів. На конфліктності й протиставленні музичних тем і лейтмотивів ґрунтується більшість великих музичних форм, цілий ряд народних, бальних і сценічних танців, балет і опера. Конфлікт є основою сюжету творів образотворчого мистецтва, він зумовлює зав'язку літературних творів і надає імпульсу їх розвитку.

Розроблені психологами арт-терапевтичні методики дозволяють особистості краще зрозуміти себе та свого опонента у конфлікті, обрати з множини стратегій і тактик конфліктної поведінки найбільш доцільну, заспокоїтися та взяти під контроль негативні емоції у конфлікті, опанувати способами конструктивного розв'язання конфлікту.

Ідеї щодо конфліктологічного значення мистецтва вирости в своєрідну програму громадянського виховання людини його засобами.

Найпослідовнішим у розвитку цієї програми був Дені Дідро, який писав: „Якщо чесна людина береться за перо, за пензель або за різець, то своє завдання вона повинна бачити в тому, щоб зобразити добродішність привабливою, а порок – таким, що відштовхує; все тому, що «художник – на його думку – зобов'язаний бути – «наставником» роду людського».

Мистецтво, як засіб формування конфліктологічної компетентності особистості, забезпечує різнобічний і добродійний вплив на її свідомість, виступає як джерело пізнання, духовного збагачення і формування її світогляду, допомагає їй визначити систему цінностей, усвідомити своє місце серед інших. Відносно новим методом для впливу на свідомість людини з метою формування в неї конфліктологічної компетентності та навчання її захищати себе у конфлікті є арт-терапія або терапія мистецтвом. Цей метод зароджується ще в контексті теоретичних ідей З. Фрейда та К. Юнга.

Вперше метод арт-терапії був використаний Адріаном Хіллом у 1938 році при описі своєї роботи з хворими на туберкульоз. До використання методів арт-терапії в психокорекційних цілях зверталися й вітчизняні дослідники – практики О. Пилипенко (2005), А. С.С. Яремчук (2010). Так, Н. Калька та З. Ковальчук вважають (2010), що для того, щоб включити в дію механізм перебудови поведінки, необхідно змінити умови, тобто вивести людину з того середовища, в якому з'явилися небажані форми поведінки.

Отже, арт-терапія – це метод впливу на емоційний та фізичний стан людини за допомогою різних видів мистецтва. Майбутнім керівникам різних рангів важливо знати, що використання арт-терапії є дуже доречним при формуванні їхньої конфліктологічної компетентності, адже заняття різними видами художньої діяльності сприяють психологічному розвантаженню, розвитку креативності та індивідуальності особистості, покращенню самопочуття людини.

Основою арт-терапевтичної взаємодії є вираження та узагальнення неусвідомлюваного психологічного стану шляхом художньої експресії, оскільки творчий процес відкриває доступ до тих галузей досвіду, які зазвичай недоступні для концептуального аналізу.

Завдання арт-терапії полягає у використанні різноманітних видів художньо-творчої діяльності з метою вираження змісту внутрішнього світу людини, конфлікту, який її мучить.

Арт-терапія дає вихід внутрішнім конфліктам та сильним емоціям, допомагає при інтерпретації витіснених переживань, сприяє підвищенню самооцінки та емоційного тону людини. Завдяки цьому прийоми арт-терапії використовуються при дослідженні сімейних і подружніх конфліктів, їх подолання. Клієнтам пропонується разом попрацювати над художнім проектом чи зобразити свої уявлення про стан справ у родині за допомогою різних видів мистецтва. Таке вираження своїх думок і почуттів сприяє покращенню стосунків близьких людей.

Використання методу арт-терапії може відбуватися через:

– використання вже відомих творів мистецтва, їх аналіз та інтерпретацію;

- заохочення особистості до самостійної творчості;
- поєднання опрацювання твору мистецтва із самостійною творчістю людини;
- встановлення продуктивної взаємодії між учасниками конфлікту у ході мистецької діяльності.

Головне значення арт-терапії полягає у розвитку в особистості бажання до самовираження й самопізнання через мистецтво, а також у вдосконаленні її здатності до конструктивних дій з урахуванням реалій оточуючого світу.

Різновиди арт-терапії розроблялися та впроваджувалися окремими вченими, проте однозначної методики арт-терапії досі не існує. Останнім часом в арт-терапевтичному середовищі особливо популярним є так званий інтегративний підхід, коли для саморозвитку і пізнання власної особистості або для досягнення конкретно поставлених психотерапевтичних цілей використовують образотворче мистецтво, театр, танець і музику.

Виконання танцювальних рухів дає можливість відчувати впевненість в собі, наслідком чого є розкутість та щирість у спілкуванні. У процесі роботи над малюнком відбувається впорядкування думок через надання кожному елементові цілісного малюнку свого місця на папері, в результаті чого людина навчається послідовно висловлювати свої побажання у конфліктній ситуації й чітко усвідомлювати своє місце у ній. Театральна гра дає можливість споглядати чи пережити на сцені конфліктні ситуації, що мали місце в житті людини, в результаті чого вона може віднайти нові варіанти поведінки в подібній ситуації. Музикотерапія допомагає розслабитися, зняти напруженість, а це блокує можливість прояву некоректної поведінки у конфлікті.

Використання музики з метою психокорекції негативних емоційних станів особистості називається *музикотерапією*.

Ця методика передбачає вплив музики на емоційний та фізичний стан людини з метою гармонізації внутрішнього стану людини, звільнення її від душевного дискомфорту, конфлікту, відновлення душевного спокою, позитивного впливу на її психічне здоров'я у ході прослуховування музичних творів та музикування.

Одним з перших, хто науково пояснив лікувальний ефект музики, був Піфагор, який стверджував, що музика підкоряється вищому закону (математиці) і здатна відновлювати в організмі людини гармонію.

Музикотерапія може використовуватись з різною метою для формування конфліктологічної компетентності особистості:

- 1) стимуляція психічного розвитку (підвищення соціальної активності, набуття нових форм емоційної експресії);
- 2) полегшення засвоєння позитивних установок;
- 3) регулювання психотерапевтичних процесів.

Музикотерапію поділяють на пасивну та активну. При першій пацієнтові пропонують прослухати різні музичні композиції, які відповідають стану його психічного здоров'я та етапу лікування. При другій він сам бере участь у виконанні музики: грає на музичних інструментах, співає, відбиває такт ногою або плескає в долоні. Для того, щоб обрати спосіб роботи, необхідно вивчати індивідуальні реакції людини на музику та рівень її здібностей.

Музикотерапевти також відзначають, що для кожної конкретної людини слід підбирати індивідуальні мелодії, але все ж існують і «мелодії-цілителі» для певного психологічного стану. Так, наприклад, для поліпшення настрою психотерапевти рекомендують слухати «Турецький марш» В.А. Моцарта, «Хабанеру» з опери Ж. Бізе «Кармен» або «Тріумфальний марш» з «Аїди» Дж. Верді. Забути про неприємності та проблеми допомагає, на їхню думку, «Аве Марія» й «Серенада» Ф. Шуберта та «Колискова» Й. Брамса. З метою активізації внутрішнього стану доцільно застосовувати концерти та сонати А. Вівальді. Відчуттям ранкової свіжості наповнюють душу «Ранок» Е. Гріга, «Ранковий настрій» Р. Штрауса, симфонічний ескіз «Море» К. Дебюссі, «Пробудження птахів» О. Мессіана. При перевтомі варто поставити диски з записами Е. Преслі, Л. Армстронга або Д. Веллінгтона. При порушенні сну допоможуть «П'єси» П. Чайковського, «Мелодія» К. Глюка, «Мрії» Р. Шумана та «Сумний вальс» Я. Сібеліуса. Релігійна музика дарує людям відчуття спокою та духовної просвітленості, допомагає долати або полегшує біль [12].

Ґрунтується музикотерапія на стимулюючому та седативному впливі музики на людину. Шведські психологи, які відстоюють методологічні позиції глибинної психології, переконані, що музикотерапії відводиться центральна роль у психокорекції, оскільки музика завдяки своїм специфічним можливостям проникає до глибинних шарів свідомості й підсвідомості особистості.

Ключовою позицією музикотерапії є правильний вибір музичної програми, оскільки для того, щоб музика контактувала з людиною, вона має відповідати її емоційному стану.

Фізіологічний вплив музики на людину ґрунтується на тому, що нервовій системі, а з нею й мускулатурі притаманне здатність до засвоєння й відтворення ритму. Торкаючись емоцій і почуттів людини, музика сильно збуджує нервову систему слухача і впливає на функціонування різних систем його організму: зростання серцевої активності, діяльність залоз внутрішньої секреції, посилення згортання крові, гальмування роботи органів травлення, порушення регулярності у темпі й амплітуді дихання тощо.

В якості психологічних механізмів корекційного впливу музико-терапії психологи називають:

- катарсис – емоційну розрядку, регулювання емоційного стану;
- полегшення усвідомлення власних переживань (недаремно ж люди нерідко плачуть під музику, що резонує з їхнім внутрішнім станом);
- конфронтацію з життєвими проблемами;
- підвищення соціальної активності, подолання зневіри в собі у конфліктній ситуації;
- набуття нових засобів емоційної експресії;
- полегшення формування нових стосунків та установок.

Значення музикотерапії полягає в її спроможності врівноважувати внутрішній стан людини, приводити його у відповідність із вимогами соціальної ситуації (стимулювання активності чи зняття психологічного напруження, заспокоєння).

Вираження у пісні чи в музикуванні власних емоцій допомагає особистості опанувати їх, раціонально осмислити сутність конфлікту і спокійно та виважено підійти до пошуку шляхів його розв'язання.

Бібліотерапія становить собою спеціальний психокорекційний вплив на людину за допомогою читання спеціально підібраної літератури з метою нормалізації чи оптимізації її психічного стану.

Художні твори мають великий вплив на становлення особистості, який починається ще в ранньому дитинстві, коли дітям читають казки. Вже на цьому етапі розвитку в них формується уявлення про добро і зло, початкові моральні норми, моделі поведінки у конфлікті. Майже всі діти прагнуть бути схожими на позитивних героїв та з віком відбувається переосмислення цінностей, і в дорослому житті, на жаль, все частіше спостерігаються прояви аморальності в людській поведінці.

Бібліотерапія, як вид терапії мистецтвом, є важливим засобом формування конфліктологічної компетентності особистості. Адже читаючи чи прослуховуючи твори відомих класиків, психологічна дія яких є найбільш відчутною, люди зіставляють себе з особистістю літературного героя, співвідносять його й свою поведінку в тій чи іншій конфліктній ситуації, продумують різні варіанти виходу з неї, а головне вчитися враховувати позиції інших учасників у конфлікті.

Важливим етапом проведення бібліотерапії є підбір літератури.

Правильно підібрані художні твори сприяють кращому розвитку конфліктологічної компетентності майбутнього керівника. Отже при підборі літератури слід враховувати наступні фактори:

1. Ступінь доступності художнього твору.
2. Максимальну схожість сюжету з ситуацією в житті людини.
3. Рівень психологічного настрою до сприйняття літературного твору.

Методика бібліотерапії є складним поєднанням книгознавства, психології, психотерапії й психокорекції.

Корекційний вплив читання виявляється в тому, що певні образи й пов'язані з ними почуття, потяги, бажання, думки, засвоєні за допомогою

книги, поповнюють недостатність власних образів та уявлень, замінюють тривожні думки й почуття або спрямовують їх за новим руслом, до нових цілей. Таким чином послаблюється чи посилюється вплив на почуття людини, що є необхідним для відновлення її душевної рівноваги у конфлікті.

У стані нервово-емоційного збудження рекомендується читати літературу, яка заспокоює людину, викликає в неї почуття задоволення, впевненості в собі. Цьому допомагають твори, пронизані почуттями доброти, гуманізму, м'якості, інтелігентності, а також література біографічного чи автобіографічного змісту, мемуари, спогади людей з важкою долею, які, незважаючи на усі перешкоди, гідно виходять зі складних життєвих ситуацій.

У стані апатії чи пригнічення доцільно читати літературні твори, які викликають психічну активність, що стимулює нормальні та захисні психічні реакції, придушуючи негативні реакції, що сприяє зникненню травмуючих переживань.

У ході бібліотерапії психологи рекомендують вести читацький щоденник, аналіз записів у якому нерідко розкриває процес суб'єктивної інтерпретації художніх творів та дозволяє читачеві проявити різноманітні емоції й почуття, викликані ними та діями героїв у конфліктних ситуаціях. Це дозволяє читачеві навчитися більш оптимальним реакціям і діям у конфлікті, уникнути занадто бурхливих, слабких чи змінених емоційних реакцій. Читання книг, сюжет яких співпадає з сюжетами життя людини, дозволяє їй побачити можливі шляхи виходу з ситуації та емоційно на них відреагувати, що нерідко веде до розв'язання внутрішньоособистісного емоційного конфлікту. Бібліотерапія дозволяє читачеві здійснити своєрідний синтез контролю, емоційного опрацювання та вмінь, отриманих у результаті програвання читачем в уяві діалогів персонажів літературних творів, визначення альтернативних стратегій їхньої поведінки та вибору найкращої з них. У цьому процесі він, проводячи свідомо чи підсвідомо аналогію зі своєю ситуацією, знаходить прийнятне й оптимальне для себе вирішення конфліктної ситуації, в якій він опинився.

Таким чином, головне значення бібліотерапії полягає в її здатності до переключення людини з психотравмуючої конфліктної ситуації на приємні

емоційні стани, відновлення її впевненості у власних силах, відкриття перед нею множини можливостей вибору власної стратегії й тактики поведінки у конфлікті і завдяки цьому стимулювання її до пошуку найкращого варіанту своєї діяльності, раціонального його осмислення.

Танцювальна терапія передбачає рухи тіла на фоні програвання музичного твору.

Танець потрібен, у першу чергу, для того, щоб підняти самооцінку людини. Впевнена у своїх рухах та зовнішньому вигляді людина є упевненою в собі. Танцюрист не соромиться інших, у нього розвиваються комунікативні таланти. При занятті танцями людина природно опиняється в ситуації взаємодії з іншими людьми. Танцюючи, всі дивляться один на одного і виконують певні рухи, при цьому формується моторна та зорово-моторна координація, розвиваються просторові уявлення, рухова пам'ять, організація рухових дій. За допомогою мови рухів можна відкрити те, що сховано всередині, свої емоції.

Танцюючи, людина розряджається від напруженості життя. Іноді завдяки цьому мистецтву можна відшукати себе, адже, як відомо, багато хто з оточуючих "одягає маски". Через танець розкривається інша грань особистості. Через мову рухів людина вчиться спілкуватися з оточуючими. Таким чином, покращуються її успіхи у кар'єрі та особистому житті. Відомо, що сьогодні попит на відвідування танцювальних гуртків виріс на 40 % порівняно з попередніми роками.

Танцювальна терапія – це ще один засіб формування конфліктологічної компетентності особистості, тому що в танці проявляється справжнє ставлення її до оточуючих. А для вирішення конфліктних ситуацій дуже важливо усвідомлювати своє ставлення до учасників конфліктної ситуації й розуміти справжню причину виникнення протистояння.

Психотерапевтичний потенціал танцю генетично закладений вже у самій його природі. Так, танцювальні рухи з прадавніх часів слугували індивідуальним художнім вираженням сприйняття виконавцем оточуючого світу. За допомогою різноманітних поз і міміки танцюристи висловлювали свої почуття, емоції та думки. Не випадково, З. Фрейд вважав, що, вивчаючи тілесне

самовираження людини («Я»), можна зрозуміти її психічний стан та підсвідомі процеси («Воно»), а зрозумівши, впливати на них, оскільки танцювальні рухи не лише є експресивними, але й володіють здатністю знімати фізичне напруження, особливо якщо вони містять розкачування й розтяжку.

Метою танцювальної терапії є розвиток в людини усвідомлення власного тіла й почуттів, створення позитивного образу тіла, розвиток відчуття іншого (в образі партнера по танцю). Основними завданнями – поглиблення усвідомлення людиною власного тіла завдяки здійсненню спонтанного руху, досягнення його свободи й виразності; розвиток рухливості та навичок спілкування, відчуття партнера по спілкуванню навіть у конфліктній ситуації; зміцнення фізичних і психічних сил людини, яка стала учасником конфлікту; посилення в неї почуття власної гідності; допомога їй вступити в контакт з власними почуттями шляхом встановлення їх зв'язку із рухами, вивільнення придушених почуттів й зрозуміти приховані конфлікти, що стали джерелом психічного напруження.

Танцювальна терапія з'явилася як вид спеціально організованої психологічної допомоги після Другої світової війни у зв'язку з необхідністю фізичної та психічної реабілітації інвалідів, які повернулися з фронту. Другим чинником, що сприяв зростанню популярності танцювальної терапії, став рух тренінгу людських стосунків, що виник у 60-ті роки й став ґрунтом для розробки нових експериментальних підходів у роботі щодо розвитку особистості учасників тренінгу. Інтерес до нових програм з танцювальної терапії посилювався у зв'язку з дослідженнями щодо невербальної комунікації та мови людського тіла.

Головна установка танцювальної терапії полягає у визнанні того, що рухи відображають риси особистості. За будь-яких емоційних зрушень змінюється душевне й фізичне самопочуття людини, що тягне за собою зміну характеру її рухів. Отже, щоб відновити гармонійність і цілісність особистості, необхідно: зробити тіло слухняним інструментом передачі внутрішнього стану та емоцій особистості і водночас, дати людині відчуття „м'язової радості» у процесі виконання танцю; гармонізувати її тіло і душу у танцювальному русі; навчити її

вільно володіти мовою тіла у процесі хореографічної імпровізації, самостверджуватися у танці, виявляючи свою творчу волю і неповторну індивідуальність.

Таким чином, психокорекційна функція хореографічного мистецтва полягає у його спроможності:

- надавати прекрасну можливість для самовираження людини;
- формувати вміння перевтілюватися; здатності володіти власним тілом і емоціями;
- знімати психологічну втому, що є передумовою виникнення агресії та переростання її у конфлікт;
- виробляти комунікативні навички у процесі виконання танцювальних рухів.

Головне значення танцювальної терапії полягає в її здатності покращувати психічний і фізичний стан людини, надавати безпечний вихід її негативним емоціям і накопичувати позитивні, вдосконалювати навички міжособистісної взаємодії в конфлікті, розширювати її самосвідомість. Вона спроможна забезпечувати гармонію фізичного, духовного, естетичного, художнього та творчого розвитку особистості; сприяти вдосконаленню її сутнісних сил, творчих якостей і здібностей, зростанню внутрішніх потенціалів, необхідних для успішного розв'язання конфліктних ситуацій.

Проективний малюнок у конфліктології передбачає зображення на папері конфліктних ситуацій, конфліктологічних понять, що допомагає людині в самопізнанні.

Відомо, що процес малювання – це вираження сутності людини, відображення усіх видів підсвідомих процесів, враховуючи жахи, конфлікти, мрії. У процесі розв'язання конфлікту всім його учасникам дуже важливо усвідомлювати, чого вони хочуть досягти в результаті? Цей вид терапії мистецтвом дає змогу зобразити, як в уяві, так і на папері, цілісну картину конфлікту і знайти відповіді на такі запитання: чи справді перемога вигідна? Для кого? Ця терапія складається з декількох етапів:

- 1) визначається ставлення людини до завдання та до самого процесу малювання;
- 2) врахування індивідуальних особливостей її особистості;
- 3) постановка завдання;
- 4) безпосереднє виконання завдання;
- 5) аналіз зображення на папері;
- 6) підведення підсумків.

Наприклад, пропонується розповісти історію виникнення малюнка від імені картини; відбувається ідентифікація людини з предметами і з'ясовується ставлення до них; зосереджується увага на обраних кольорах, аналізуються життєві ситуації через виконаний малюнок.

Малювання, як вид образотворчого мистецтва, є творчим актом, що дозволяє художнику відчувати й зрозуміти самого себе, вільно висловити свої думки й бачення ситуації, звільнитися від конфліктів і сильних переживань, бути самим собою й розвивати емпатію та рефлексію. Воно не лише відображає у свідомості людини оточуючу соціальну дійсність, але й дозволяє її моделювати, висловлювати своє ставлення до неї, виражати у своїх творах особисту ситуацію у житті автора малюнку, в якій його художнє самовисловлення може виявлятися в якій-завгодно формі.

Малюючи, людина надає вихід своїм почуттям, бажанням, мріям, перебудовую свої відношення у різних (передусім, конфліктних) ситуаціях й безболісно стикається з неприємними, травмуючими й лякаючими образами.

Таким чином, малювання виступає як спосіб досягнення своїх можливостей та оточуючої дійсності, як спосіб моделювання взаємостосунків та висловлення різних емоцій, зокрема й негативних. Завдяки цьому малювання широко використовують для зняття психічного напруження, стресових станів у конфлікті, психокорекції неврозів, страхів.

Основне завдання проєктивного малюнку полягає у виявленні й усвідомлення проблем і переживань людини, які складно вербалізувати. Він дозволяє переключити увагу людині з негативних проблем на позитивні або сконцентруватися на конкретних значущих проблемах.

Теми для малювання, можуть бути найрізноманітнішими й стосуватися як індивідуальних, так і загальних проблем конфлікту. Зазвичай вони охоплюють:

- 1) власне минуле й теперішнє («Моя найголовніша проблема у спілкуванні з дітьми», «Я і моя дружина (чоловік)» та ін.;
- 2) майбутнє або абстрактні поняття («Три бажання», «Ненависть», «Конфлікт», «Заздрість» та ін.);
- 3) стосунки в колективі («Що (або хто) мені не подобається в колективі»; «Чого я очікував, а що отримав від спілкування з колегами») та ін.

Найчастіше у проективному малюванні використовуються наступні методики, за класифікацією чеського психотерапевта С. Кратохвіла:

1. **Вільне малювання** (кожний малює, що хоче). Малюнки виконуються індивідуально упродовж 30 хвилин, а потім обговорюється колективно у групі. Виявляються розходження в інтерпретації малюнку групою та автором.

2. **Комунікативне малювання** (малювання у парах). Малюнки виконуються на одному аркуші паперу, спільними приналежностями для малювання, але мовчки. Спілкування відбувається лише мовою фарб, ліній, плям, образів. Після завершення відбувається обговорення процесу малювання. При цьому аналізуються не художні достоїнства створеного малюнку, а ті думки й почуття, що виникли у процесі створення його у партнерів, та про їх ставлення один до одного у ході малювання.

3. **Спільне малювання** (малювання усіма учасниками групи). Малюнки виконуються мовчки. Після їх завершення обговорюється участь та внесок кожного у спільну справу, особливості взаємодії з іншими у процесі малювання.

4. **Додаткове малювання** (малювання усіма учасниками групи). Аркуш передається по колу і кожен з учасників групи щось домальовує до образу, окресленого першим «художником». Проводячи обговорення [12].

Можна запитати в учасників групи, чи такий образ вийшов у кінці, який планувався ними на початку чи ні? Як вони поставилися до такого результату?

Під час занять образотворенням з метою оволодіння способами доцільної поведінки у конфлікті доцільно застосовувати вправи на сприйняття художніх

творів: «вживання» у картину упродовж циклу занять із занотуванням кожного разу в щоденнику нового враження про неї; художній аналіз картини чи скульптури; домислювання ходу розвитку подій, зображених на них; «оживлення» їх з програванням своєї версії завершення сюжету.

Розвиткові в особистості індивідуального підходу до подолання конфлікту сприяють різноманітні творчі вправи: ліплення свого «Я-образу» у динаміці («Яким я є» та «Яким я хочу бути»); створення замальовок людей у різних емоційних станах із наступним їх аналізом; домальовування рисунку за запропонованою його деталлю (лінією, карлочкою тощо); підбір кольорової гами приміщення; дизайн інтер'єру, який заспокійливо чи збуджуючи впливає на людину; вираження свого внутрішнього стану в спонтанних малюнках; відтворення темпераменту у кольорі й русі (стихії).

При інтерпретації проективного малюнку увага звертається на зміст, способи вираження, колір, форму, композицію, розміри, специфічні особливості, які повторюються у різних малюнках однієї й тієї ж самої людини.

З метою розвитку конфліктологічної компетентності доцільним є застосування художньо-творчих вправ на основі інтеграції мистецтв, які спрямовуються на усвідомлення особистістю необхідності врахування позиції інших учасників конфлікту. Зокрема, інсценізуючи уривок з казки А. де Сент-Екзюпері «Маленький Принц», де герой просить льотчика намалювати йому «його баранця», учасники групи усвідомлюють, що в кожній людини є своє уявлення про те, – яким має бути «баранець», і тому для ефективного розв'язання конфлікту слід виходити не лише зі свого бачення конфліктної ситуації, а й враховувати позиції інших її учасників.

Головне значення образотворчого мистецтва (і проективного малюнку, зокрема) для особистості, яка переживає конфлікт, полягає в тому, що врівноважується її емоційно-почуттєва сфера й формується її конфліктологічна компетентність, загострюється її емоційна чутливість, більш тонким стає сприйняття і розуміння нею усіх складників конфлікту.

Драматична терапія передбачає розігрування сюжетів, максимально наближених за змістом до життєвої ситуації. Вона допомагає людині в

усвідомленні поведінкових та тілесних реакцій, розширенні репертуару власних можливостей, розвиткові імпровізаційності, «режисурі» власного життя, надає можливість знову «переграти» певні події, розвиває пластику і пластичність (тілесну, емоційну, когнітивну).

Драматерапія дозволяє:

- збагатити і зміцнити емоційні ресурси, конфліктологічні і комунікативні можливості особистості;
- виховати в неї здатність адекватно реагувати на виникнення несприятливих ситуацій, виконувати роль, відповідно до оточення;
- розвинути вольові якості, саморегуляцію, здатність до мобілізації життєвого досвіду в потрібний момент конфлікту;
- викликати інтерес до розв'язання конфліктних ситуацій.

Умовно драматерапію поділяють на:

- сценічну пластику (сценічний образ, рух, танець, пантоміма, робота з голосом та ін.);
- театр імпровізації (середньовічна драма, мімодрама, комедія dell'arte).

Складовими частинами драматерапії може виступати робота з масками (створення мальованих масок, масок з пап'є-маше, робота з готовими масками: маска використовується як засіб роботи з "особистістю" і "тінню"; архетипові маски і архетипові ампула); робота з ляльками (психотерапевтичні можливості ляльок: маріонетки, пальчикові ляльки).

За допомогою методу драматерапії люди вчаться переносити свої негаразди на обраних персонажів (висловлювати власні думки від чийогось імені стає набагато легше). Метод драматерапії є ефективним методом розв'язання педагогічних конфліктів. Він допомагає учасникам конфлікту порозумітися, дійти консенсусу і виявити приховані мотиви суперечки. Дуже вдалим є порівняння конфлікту з айсбергом, якого лише 1/3 частини знаходиться на поверхні, а решта – під водою.

Психодрама – це метод групової роботи, що полягає в проведенні рольової гри, в ході якої використовується драматична імпровізація як спосіб вивчення внутрішнього світу учасників групи і створюються умови для

спонтанного вираження почуттів, пов'язаних з найбільш важливими, конфліктними проблемами.

Походження психодрами тісно пов'язане з історією і практикою театру як одного з найдавніших видів мистецтва. Ще в містеріях первісних народів, в грецькому театрі і середньовічному італійському «комедія дель арте» спостерігалася тенденція до використання театру не тільки в естетичних цілях, але і в плані глибокої емоційно-психологічної дії на стан як виконавців, так і глядачів. Вже в першому столітті до нашої ери Арістотель указував на очищуючу дію театру (катарсис) на душі людей. У драматичних уявленнях актори разом з глядачами мобілізувалися так, щоб кожен присутній в театрі був залучений у спільне дійство.

Засновником психодрами як напряму арт-терапії став Якоб Леві Морено (1889 – 1974), який, наслідуючи В. Шекспіра, був переконаний, що люди – це «актори».

Метод психодрами знайшов широке застосування в психології: він може бути використаний не тільки для усунення симптомів і «пошкоджених» моделей поведінки учнів і студентів, а й з метою формування конфліктологічної компетентності майбутніх психологів.

Метою застосування психодрами є:

1. Діагностика і корекція неадекватних станів і емоційних реакцій учасників конфлікту, їх усунення;

2. Формування конфліктологічної компетентності особистості;

3. Поглиблення самопізнання.

Завдання психодрами в педагогіці:

1. Творче переосмислення власних проблем і конфліктів.

2. Вироблення нової стратегії поведінки особистості в конфліктній ситуації.

3. Подолання неконструктивних поведінкових стереотипів і способів емоційного реагування.

4. Формування нової адекватної поведінки.

Класична психодрама – це терапевтичний груповий процес, в якому використовується інструмент драматичної імпровізації для вивчення внутрішнього світу особистості.

Процедура психодрами передбачає такі основні елементи:

– *Протагоніст* – перший гравець зображає в психодрамі героя, головного виконавця сцени, який представляє свої проблеми.

Протагоніст створює спосіб власного життя. Він є головним персонажем, і на нього звернені погляди всієї групи.

– *Режисер* – той, хто допомагає учаснику конфлікту досліджувати свої проблеми. Його функції полягають в організації психодраматичної дії, простору, створенні атмосфери довіри, стимулюванні учасників до спонтанності, підготовки протагоніста і всієї групи до рольової гри. Режисер в психодрамі виконує функції постановника, аналітика, терапевта.

– *Допоміжні «Я»* – це інші учасники, що виконують допоміжні ролі і підсилюють функції режисера. Допоміжні «Я» можуть втілювати значущих для протагоніста людей або частини його власного «Я».

Основні функції допоміжних «Я»:

1. Зіграти роль, яка необхідна протагоністу для реалізації задуму.
2. Допомогти зрозуміти, як протагоніст сприймає взаємостосунки з іншими персонажами.
3. Зробити видимим неусвідомлювані протагоністом відносини.
4. Спрямовувати протагоніста у розв'язанні проблем і конфліктів.
5. Допомогти протагоністу перейти від драматичної дії до реального життя.

Як глядачі виступають учасники групи, які не беруть безпосередньої участі в психодраматичній дії, але обговорюють ситуацію після її завершення.

Наприкінці заняття вони демонструють своє емоційне ставлення до того, що відбувається, розповідають про хвилюючі їх проблеми і конфлікти, які є аналогічними до розіграних у психодрамі.

Першою фазою розвитку класичної психодрами є *психічна розминка*. Розминка дозволяє членам групи подолати страх здатися наївним або

занепокоєння з приводу власних акторських здібностей. Після розминки група готова перейти до фази психодраматичної дії. В одних випадках режисер обирає учасника: на основі його адекватності до визначеної теми; на основі знання про його минуле або на основі тієї необхідності, яка виявляється під час розминки. В інших випадках учасник-протагоніст сам пропонує для дії свої особистісні проблеми. Останньою фазою класичної психодрами є фаза обговорення, або інтеграції. Після закінчення вистави сама психодраматична дія і переживання, що виникли в її ході, обговорюються як протагоністом, так і рештою членів групи.

У конфліктології існує багато варіантів і підходів до психодрами, залежно від характеру психологічних проблем, складу групи та інших показань.

Психодрама належить до таких методів рольової психотерапії, в яких роль виступає основним інструментом терапевтичного процесу, завдяки якому вдається здійснити позитивні зміни в особистості людини.

Засновник методу психодрами Дж. Морено надавав настільки великого значення психологічним ролям, що вважав їх первинними стосовно до "Я" людини, а не навпаки. Хоча це твердження є дискусійним, не можна не погодитись з тим, що між особистістю, "Я" і психологічними ролями людини існує найтісніший зв'язок. Психодрама є одним з методів психотерапії, який найкращим чином підходить до розв'язання людиною рольових конфліктів і до психологічної допомоги в переживанні людиною життєвої кризи.

Говорячи про терапевтичні аспекти рольового підходу до вивчення життєвих криз, не можна не зазначити, що практична психологічна допомога людині, яка переживає кризу, можлива лише за умови наявності в неї потреби в особистісних змінах, невдоволеності існуючою ситуацією. Далеко не при всіх рольових дисгармоніях людини можна говорити про таку потребу. Досить часто деформації рольової поведінки є бажаними для людини і використовуються нею для різних психологічних цілей.

Отже, майбутньому керівникові необхідно пам'ятати, що психодрама належить до методів дії. Це означає, що ситуації, пов'язані з особистісним вибором, прийняттям рішення, репетицією майбутнього, нададуть можливість

його підлеглим самотійно знайти вихід з конфліктної ситуації, позбутися внутрішніх бар'єрів, хибних стереотипів, страхів або неусвідомлюваних бажань.

У питанні розв'язання конфлікту – це велике досягнення, яке можливо реалізувати лише за умови моделювання і опрацювання подій життя учня.

Таким чином, головне значення психодрами для особистості, яка перебуває у конфлікті, полягає в тому, що вона дозволяє їй зрозуміти й реалізувати себе, створюючи для неї умов, що дозволяють здійснювати помилки без ризику розплати за них й отримання негативного підкріплення.

Дослідження проблеми формування конфліктологічної компетентності дозволило зробити висновок, що процес виховання мистецтвом позитивно впливає на естетичну свідомість особистості, адже мистецтво формує високий рівень її духовних якостей, тобто духовний потенціал, на ґрунті якого вибудовується продуктивна стратегія розв'язання конфлікту. Естетичні почуття стають чуттєвим індикатором і допомагають визначити користь або шкоду того чи іншого явища, виступають збудниками поведінкових реакцій. Людина з позитивно розвиненою естетичною свідомістю підсвідомо переймає потребу високої моральності. Саме такий рівень моральності починається тоді, коли поведінкою особистості керують не стільки примусові моральні почуття, чи знання поведінкових норм, скільки естетичні ідеали, смаки, оцінки; коли гарний вчинок стає не моментом обов'язку, а приносить людині естетичну радість, коли жити так стає просто більш приємно і необхідно для неї самої.

Резюме. Посередник повинен виконувати різноманітні ролі. Щоб успішно виконувати ці функції, посередник повинен мати такі характеристики: здатність оцінювати динаміку оточуючого середовища, бути розумним і прислухатися до інших, вміти висловлюватися чітко і зрозуміло, бути терплячим і непередбачуваним, гнучким і рішучим, а також незаангажованим і не впливати на жодну зі сторін конфлікту. Посередник повинен бути скромним, об'єктивним і нейтральним у досягненні результатів, мати широкий кругозір і бути творчим у пошуку рішень. І важливо мати добру професійну репутацію.

2.2. Порядок вивчення попередження конфліктів посередником-психологом серед працівників Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації

Спільна робота в колективі вимагає певних вимог до співробітників, які беруть участь у цій діяльності. Ці вимоги стосуються їх професійної кваліфікації, стійкості психіки та розвитку сприйняття, що допомагає досягати поставлених цілей. Також важливим є факт, що групова взаємодія та розподіл обов'язків між співробітниками потребують дотримання продуктивних стилів спілкування. Учасники спільної роботи забезпечують і підтримують особистий контакт перед, під час та після виконання дій, а також на етапі контролю й оцінки.

Колектив є організованою спільнотою, в якій співробітники мають різні статусно-рольові відносини: офіційні, пов'язані з роботою, відносини відповідальності та особистісні взаємини, які включають емоційні та неформальні аспекти. Для успішного виконання завдань у колективі формується функціональна система, що базується на взаємних очікуваннях та стереотипах поведінки між його членами.

Прямий характер взаємодії між людьми під час спільної діяльності може призводити до конфліктів у випадках, коли виникають перешкоди, що походять від несумісних дій сторін, на шляху досягнення мети або в процесі виконання завдань.

Стан і динаміка функціонально-рольової диференціації, її повнота, адекватність персоніфікації ролей у відповідності до можливостей та способів дії, а також рівень відхилень від вимог ситуації, з урахуванням об'єктивних закономірностей, спричиняють напруженість та конфліктну взаємодію між учасниками колективу. Все це ставить перед психологом вимогу провести комплексне дослідження особливостей міжособистісної взаємодії.

Ми досліджуємо міжособистісний конфлікт, що виникає серед працівників Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської

районної в місті Києві державної адміністрації. В цей колектив входять 28 осіб віком 23-55 років.

Під час спостереження за колективом під час виконання робочих завдань було помічено певну напругу в соціально-психологічному кліматі. Спілкування між членами колективу переважно супроводжувалося негативними емоціями, а деякі співробітники виявляли незадоволення своїми взаєминами з керівництвом та іншими аспектами роботи. Отже, ми запропонували послуги психолога з метою поліпшення психологічного клімату в колективі і вирішення інших соціально-психологічних проблем, що виникають в робочому колективі.

Дослідження складалося з двох етапів.

На першому етапі дослідження ми вивчали наступні аспекти:

- Схильність учасників колективу до конфліктної поведінки, рівень їх мотивації щодо затвердження конфліктів, стилі управління командиром та інтенсивність міжособистісних конфліктів.
- Характер взаємин між учасниками колективу, присутність неофіційних лідерів та аутсайдерів, що дозволило виявити внутрішньогрупові фактори поведінки в конфліктних ситуаціях, а також визначити групи, які знаходяться у конфлікті одна з одною.
- Стратегії поведінки учасників у конфліктних ситуаціях.

На другому етапі дослідження було проведено наступні дії:

- З метою подолання міжособистісного конфлікту були проведені рефлексивні тренінгові заняття (Додаток А).
- Були виявлені особливості поведінки учасників колективу після проведення тренінгу.

2.3. Обґрунтування методик дослідження

Для досягнення цілей першого етапу були використані наступні методики:

Для вивчення особистісної нахильності членів колективу до конфліктної поведінки був застосований опитувальник К. Томаса, адаптований

Н.В. Гришиною (1978) (див. Дод. Б.1). У своєму підході до вивчення конфліктних явищ автор зосереджувався не лише на вирішенні конфліктів, але й на їх управлінні. Він вважав за необхідне зосередитися на тому, які форми поведінки в конфліктних ситуаціях є типовими для людей, які здійснюють більш продуктивну поведінку, і які є більш руйнівними, а також як можна стимулювати продуктивну поведінку.

Для представлення типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях К. Томас використовує двовимірну модель регулювання конфліктів для опису різних типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях. В цій моделі основними аспектами є кооперація, яка відображає увагу людини до інтересів інших залучених у конфлікт, і наполегливість, що акцентується на захисті власних інтересів. Враховуючи ці два головні аспекти, К. Томас виділяє наступні методи врегулювання конфліктів: конкуренцію (змагання), пристосування, компроміс, запобігання та співробітництво.

Для виявлення типових форм поведінки, К. Томас у своєму опитувальнику наводить дванадцять суджень про поведінку індивіда в конфліктній ситуації для кожного з п'яти можливих варіантів. Ці судження групуються в 30 пар, які представлені у різних ситуаціях. Респондентам пропонується вибрати найбільш типове судження, яке найкраще характеризує їх поведінку.

2. Для оцінки мотивації схвалення використовувалася методика Д. Мерлоу і Д. Крауна (1983) (див. Дод. В.1). Ця методика була застосована нами з метою оцінки правдивості висловлювань наших досліджуваних. Ми вважали, що чим вище загальний показник мотивації до схвалення за шкалою, тим більше притаманне досліджуваним бажання дотримуватись соціальних норм і виступати перед іншими як особи, які цінності ці норми. Низькі показники можуть вказувати на неприйняття традиційних норм або про завищену самокритичність.

3. Для аналізу групової структури досліджуваного колективу ми використали соціометричне опитування. Кожному члену колективу ми дали окремий аркуш, на якому вони повинні були відповісти на питання: «Кого зі

своїх колег по роботі ви б вибрали для співпраці, а кого ні?». Це питання стосувалося виключно офіційних відносин. Цим способом ми намагалися дослідити особливості сприйняття міжособистісних взаємин в колективі на рівні робочої діяльності.

На підставі отриманих відповідей ми склали соціометричну матрицю, в якій були зафіксовані позитивні (+) та негативні (-). Потім ми підраховали кількість виборів, отриманих кожним членом колективу за обома питаннями, та визначили взаємні вибори.

У нашому дослідженні ми використовували наступні діагностичні показники:

а) соціометричний статус особистості в групі був визначений за

$$\text{допомогою індексу. } S = \frac{\sum(+)+\sum(-)}{N-1}, \quad [2.1]$$

де:

$\Sigma(+)$ – сума позитивних виборів у групі;

$\Sigma(-)$ – сума негативних виборів особистості групою;

N – кількість членів колективу.

б) Рівень благополуччя взаємовідносин.

Максимально високий соціометричний статус особистості в групі дорівнює "+1", а максимально низький статус – "-1". Перший випадок відповідає ситуації, коли особистість була позитивно обрана всіма членами колективу, а другий випадок – коли особистість отримала негативну оцінку від усіх членів колективу без винятку. У реальних соціальних групах такі крайні показники майже не зустрічаються.

Чим ближче соціометричний статус до "+1", тим більше підстав вважати, що особистість, що має такий високий статус, відіграє роль неофіційного лідера в групі. У протилежному випадку, коли соціометричний показник наближається до "-1", може виникнути припущення про існування "ізолюваної" особистості, "ізгоя" в колективі.

Однак ці висновки є попередніми і потребують перевірки за допомогою інших показників, як особистісних, так і групових.

Відносно в) індекси емоційної експансивності членів колективу визначаються на основі сумарних даних матриці, розташованих у правій частині матриці, за допомогою наступної спрощеної формули:

$$E = \frac{\sum(+)+\sum(-)}{N-1}, \quad [2.2]$$

де:

$\Sigma (+)$ – сума позитивних виборів даною особистістю інших членів колективу;

$\Sigma (-)$ – сума аналогічних виборів, що мають негативний зміст;

N – кількість членів колективу.

г) *індекс групової згуртованості чи взаємних симпатій ($V(+)$ гр.)*. Він виражає характер тісноти взаємин, що існує в колективі, є мірою прихильності, але може свідчити і про фактичну роз'єднаність колективу на окремі угруповання. Цей показник є відношенням числа взаємних позитивних виборів до загального числа виборів.

д) *індекс конфліктності колективу* розраховується по формулі:

$$K_{гр.} = \frac{\sum V(-)_{гр.} + \sum (-)_{гр.}}{N}, \quad [2.3]$$

де:

$\Sigma V(-)$ гр. – сума взаємних негативних виборів усіх членів колективу;

$\Sigma (-)$ гр. – сума односторонніх негативних виборів у групі, що можуть поєднуватися як з позитивним, так і індивідуальним вибором з іншої сторони;

Кількість членів колективу позначимо як N .

Наші висновки про обстежувану групу, отримані іншими методами, насамперед спостереженням, були використані для перевірки інформативності всіх зазначених індексів.

4. Методика «Діагностика міжособистісних відносин».

Методика "Діагностика міжособистісних відносин" є модифікованою версією інтерперсональної діагностики Т. Лірі (1954), розробленою

Л.Н. Собчик. Автори методики продовжують ідейну спадщину Саллівена. Теоретичний підхід авторів базується на уявленні про важливу роль оцінок та думок значущих для даної особи оточуючих людей, що впливають на формування її особистості шляхом персоніфікації.

Ця методика дозволяє дослідити уявлення особи про себе та її ідеальне «я», а також виявити переважаючий тип ставлення до інших людей.

Для визначення загального враження про людину та про себе в міжособистісних відносинах, часто використовують два фактори: домінування-підпорядкування і дружелюбність-агресивність. Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, яке розділене на сектори, щоб уявити основні соціальні орієнтації. Чотири орієнтації позначені по горизонтальній і вертикальній осях: домінування-підпорядкування та дружелюбність-ворожість. Кожен сектор поділений на вісім октантів, що відображають більш конкретні відношення, орієнтовані в певний спосіб щодо двох основних осей.

Опитувальник містить 128 оцінних суджень, що поділяються на вісім типів відносин. Кожен тип відносин має по 16 пунктів, які упорядковані за висхідною інтенсивністю. При обробці результатів підраховується кількість відносин кожного типу, що були обрані учасниками опитування. Таким чином, на основі отриманих відповідей можна визначити частоту та розподіл відносин різних типів у досліджуваній групі.

За спеціальними формулами визначаються показники двох основних факторів : домінування і дружелюбність.

$$\text{Домінування} = 1 - 5 + 0,7 * (2 + 8 - 6 - 4);$$

$$\text{Дружелюбність} = 7 - 3 + 0,7 * (8 + 6 - 4 - 2).$$

Типи ставлень до навколишнього (шкали)

1. Авторитарний
2. Егоїстичний
3. Агресивний
4. Підозрілий
5. Що підкоряється
6. Залежний

7. Дружелюбний

8. Альтруїстичний

Характеристика типів відношень до оточуючих.

1. Авторитарний

13 – 16 – диктаторський, власний, деспотичний характер, тип сильної особистості, яка має лідерство у всіх видах групової діяльності. Всіх наставляє, повчає, у всьому прагне покладатися на власну думку, не вміє приймати поради інших. Оточуючі відмічають цю власність, але признають її.

9 – 12 – домінантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, має успіхи в справах, любить давати поради, вимагає до себе поваги.

0 – 8 – впевнена в собі людина, але не обов'язково лідер, завзятий і наполегливий.

2. Егоїстичний

13 – 16 – прагне бути над усіма, але одночасно в стороні від усіх. Труднощі перекладає на оточуючих, але сам відноситься до них декілька відчужено, хвастливий, самозадоволений, зарозумілий.

0 – 12 – егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

3. Агресивний

13 – 16 – жорсткий і ворожий по відношенню до оточуючих, різкий, суровий, агресивність може доходити до асоціальної поведінки.

9 – 12 – вимогливий, прямолінійний, відвертий, строгий і різкий в оцінці інших, непримиримий, схильний у всьому обвинувачувати оточуючих, насмішуватий, іронічний, роздратований.

0 – 8 – упертий, настирливий і енергійний.

4. Підозрілий

13 – 16 – відчужений по відношенню до ворожого і злобного світу, підозрілий, образливий, схильний до сумніву у всьому, злопам'ятний, постійно скаржитися на всіх (шизоїдний тип характеру).

9 – 12 – критичний, має труднощі в інтерперсональних контактах із-за підозри і боязливості поганого відношення, замкнутий, скептичний, розчарований в людях, скритий, свій негативізм проявляє у вербальній агресії.

0 – 8 – критичний по відношенню до всіх соціальних явищ і до оточуючих людей.

5. Що підкоряється

13 – 16 – покірний, схильний до самознищення, має слабкі вольові зусилля, схильний поступатися всім і в усьому, завжди ставить себе на останнє місце і засуджує себе, приписує собі вину, пасивний, прагне найти опору в більш сильному.

9 – 12 – сором'язливий, лагідний, легко збентежується, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації.

0 – 8 – скромний, несміливий, не має власної думки, слухняно й чесно виконує свої обов'язки.

6. Дружелюбний

9 – 12 – дружелюбний і люб'язний з усіма, має орієнтацію на прийняття і соціальне одобрення, прагне задовольнити вимоги всіх «бути хорошим» для всіх без урахування ситуації, прагне до цілей мікрогрупи, має розвинуті механізми витіснення і подавлення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

0 – 8 – схильний до співробітництва, кооперації, гнучкий і компромісний при вирішенні проблем і в конфліктній ситуації, прагне бути в згоді з думкою оточуючих, свідомо конформний, додержується вимог, правил і принципів «хорошого тону» у відношеннях з людьми, ініціативний ентузіаст в досягненні цілей групи, намагається допомагати, почувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, комунікабельний, проявляє тепло і дружелюбність у відношеннях.

7. Альтруїстичний

9 – 16 – гіпервідповідальний, завжди жертвує своїми інтересами, прагне допомагати і співчувати всім, нав'язливий у своїй допомозі і занадто активний по відношенню до оточуючих, неадекватно бере на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня «маска», яка приховує особистість протилежного типу).

0 – 8 – відповідальний по відношенню до людей, делікатний, лагідний, добрий, емоційне відношення до людей виявляє в співчутті, симпатії, турботі, уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, некорисливий і чуйний.

Резюме:

1. Дослідження проводилося в два етапи. Перший етап був спрямований на визначення психологічних особливостей поведінки спеціалістів колективу Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації в міжособистісному конфлікті. Другий етап – на корекцію міжособистісного конфлікту.

Використання різних методик для діагностики поведінкових проявів досліджуваного колективу є цілком обґрунтованим. Для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки була використана адаптована версія опитувальника К. Томаса, розроблена Н. В. Гришиною. Ця методика дозволяє зрозуміти і оцінити рівень схильності до конфліктів учасників колективу.

Для вивчення мотивації схвалення була використана методика, розроблена Д. Мерлоу і Д. Крауном. Ця методика допомагає виявити мотиваційні фактори, які впливають на схвалення чи негативне ставлення до інших людей.

Для дослідження групової структури досліджуваного колективу було використано соціальне опитування. Цей метод дозволяє зібрати даних про вибір та взаємодію між членами колективу, що сприяє розумінню групової динаміки та структури.

Для виявлення типу ставлення до людей була використана методика «Діагностика міжособистісних відносин» (Т. Лірі), яка дозволяє категоризувати особистісні орієнтації домінування-підпорядкування та дружелюбності-ворожості, що сприяє розумінню типології відносин між людьми.

Оптимізація міжособистісного конфлікту серед спеціалістів колективу Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської у м Києві РДА може бути досягнута шляхом розвитку їх культури.

РОЗДІЛ 3.

ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОПТИМІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ ПРАЦІВНИКІВ УПРАВЛІННЯ ПРАЦІ ТА СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ СОЛОМ'ЯНСЬКОЇ РДА

3.1. Дослідження психологічних особливостей поведінки фахівців Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА

Вивчення поведінкових стратегій конфлікту серед працівників свідчить про те, що вони можуть виявляти різні рівні суперництва, співпраці, компромісу, уникнення та пристосування. Ми запрезентували різні стратегії у таблиці 3.1, яка ілюструє способи виявлення цих підходів.

Характеристики стратегій поведінки, що виявляються в конфліктних ситуаціях
(за тестом Томаса)

Таблиця 3.1

Досліджу- вані члени колективу	Тактика поведінки				
	Суперниц- тво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосу- вання
1.	1	12	3	9	9
2.	0	11	5	5	5
3.	4	6	2	10	4
4.	5	7	5	11	6
5.	4	6	8	9	5
6.	1	4	6	10	7
7.	4	6	8	9	4
8.	4	5	3	9	6
9.	2	7	5	11	5
10.	3	7	5	10	7
11.	5	4	7	9	4
12.	2	5	9	11	4
13.	9	3	6	7	4
14.	5	5	7	5	9
15.	1	12	5	6	6
16.	0	11	3	8	8
17.	6	6	6	10	5
18.	3	7	1	11	5

19.	1	6	6	9	7
20.	4	4	8	10	5
21.	7	6	4	10	6
22.	3	5	7	8	4
23.	2	9	4	10	8
24.	1	5	6	11	4
25.	3	5	9	11	5
26.	4	3	8	9	3
27.	9	5	6	5	4
28.	5	4	7	4	9
	3,6	6,4	5,7	8,8	5,5

Встановлено, що учасники досліджуваного колективу застосовують майже всі стратегії поведінки у своїй роботі. Згідно з середніми груповими показниками респондентів, найбільш поширеною тактикою є уникнення конфлікту (див. Таблицю 3.1). Розбіжність між цим типом поведінки та іншими складає від 3,3 до 4,9 балів.

Отримані результати свідчать про низькі та негативні кореляційні зв'язки між вказаними стилями поведінки. Негативна та статистично значима залежність виявлена між стратегією уникнення та рештою типів поведінки.

Отже, співробітники виявляють стратегію уникнення, коли вони не стоять на захисті своїх прав, не співпрацюють з іншими для пошуку рішень проблеми або просто уникають вирішення суперечки.

Під час якісного аналізу було виявлено нерівномірність у групі досліджуваних, що виразилась у таких відсотках: 14% осіб притаманна тактика пристосування, 7% виявили тактику "компромісу", що свідчить про орієнтацію на особистісно-орієнтований підхід, спрямований на врахування інтересів більшості учасників конфлікту. Щодо продуктивної тактики поведінки - предметно-раціональної, що виражається у співпраці, її також виявлено у 7% опитаних. Варто відмітити, що серед співробітників цього колективу предметно-раціональна тактика отримала найменшу кількість балів.

Отримані дані дали підставу вважати, що співробітники використовують тактику уникнення конфлікту через бажання відповідати загальноприйнятим стандартам поведінки у колективі, можливо, через пасивність у взаєминах та

потребу у визнанні. Щоб перевірити цю можливість, ми провели дослідження мотивації схвалення серед членів команди за допомогою методики Мерлоу і Крауна «Діагностика самооцінки мотивації схвалення» (див. Дод. В.1).

В ході роботи було констатовано, що у даного колективу спостерігається високий рівень мотивації схвалення. Зокрема, середнє групове значення склало $16,4 + 1,82$ балів і було на високому рівні. Однак, якісний аналіз виявив, що тільки у 71% учасників групи є високі показники (див. Таблицю 3.2), у тих, хто залишився показники - помірні. Це свідчить про значну потребу в отриманні схвалення у більшості досліджених.

Отримані дані діагностики з використанням методики Мерлоу і Крауна

Таблиця 3.2

№ досліджуваного	Мотивація схвалення (бали)
1.	13
2.	16
3.	14
4.	16
5.	18
6.	17
7.	10
8.	13
9.	14
10.	14
11.	15
12.	12
13.	8
14.	9
15.	16
16.	13
17.	15
18.	13
19.	18
20.	16
21.	12
22.	13
23.	14
24.	14
25.	15

26.	12
27.	8
28.	7
	16,4+1,9

Показники, які ми отримали, порушили питання щодо наявності зв'язку між стратегією поведінки в міжособистісному конфлікті та бажанням співробітників отримати схвалення за свою поведінку. Іншими словами, чи існує в цьому колективі нахил до прихованого конфлікту, або чи існують дуже гострі тенденції в психологічному кліматі, коли при відсутності зовнішнього контролю може виникнути неконтрольована конфліктна ситуація.

В результаті було встановлено тісний позитивний кореляційний зв'язок між прагненням уникнення конфлікту та бажанням отримати зовнішнє схвалення. Зокрема, цей зв'язок мав високу ступінь залежності за коефіцієнтом Спірмена $r = 0,69$ і був статистично значущим при $p < 0,05$ (див. Дод. Г.1).

Таким чином, висока потреба в отриманні схвалення призводить до використання тактики пристосування у конфліктних ситуаціях, що, в свою чергу, спричиняє накопичення негативних емоцій, взаємної негативної оцінки та нездатності відстоювати свою думку.

Отже, в нашому досліджуваному колективі переважаючою стратегією поведінки в конфліктних ситуаціях є пасивна поведінка, яка супроводжується високим рівнем потреби в схваленні. Це, у свою чергу, не дозволяє ефективно вирішувати конфлікти. Така ситуація може призводити до накопичення негативних емоцій і збільшення напруженості у відносинах, а також формування несприятливого СПК.

Тому виникає необхідність виділити особи, які сприяють зародженню міжособистісних конфліктів. Для цього було проведено соціометричне дослідження. За його даними у одного з опитуваних виявлений найвищий соціометричний статус, який становить 0,31. У 21% членів колективу спостерігається негативний соціальний статус. Водночас, високий соціометричний статус, близький до "плюс один", не був визначений у жодного

респондента, що свідчить про відсутність неофіційного лідера в цьому колективі. Однак ми спостерігали показники, близькі до "одиниці", що дає підстави припустити про наявність "ізолюваного" члена колективу, який є "ізгоєм".

Наші спостереження підтверджують отримані дані про спілкування в цьому колективі. Фактично, ці співробітники мало комунікують у колективі, уникають контакту з іншими, не беруть участі в неофіційних колективних заходах і часто виражають своє незадоволення.

У 91% даного колективу індекс емоційної експансивності знаходився в діапазоні від 0,12 до 0,31 одиниць і вважався низьким. У 9% випадків спостерігався негативний індекс. Ми провели аналіз цих даних, порівнявши їх з індексом соціометричного статусу.

Нас особливо цікавив індекс емоційної експансивності неофіційного лідера. Порівнявши цей показник (який дорівнює 0) з індексом його статусу, ми можемо припустити, що неофіційний лідер не прагне розширювати свій вплив на колектив і відіграє нейтральну роль. Велика кількість низьких і негативних індексів експансивності свідчить про наявність слабких зв'язків у взаєминах в цьому колективі.

Індекс експансивності колективу, як зазначено раніше, вимірює щільність позитивних і негативних взаємодій у ньому. У нашому дослідженні цей коефіцієнт становить 8,4 одиниці. Щільність позитивних і негативних взаємодій виявилася незначною, що свідчить про роз'єднаність цього колективу.

Індекс інтегрованості колективу, який склав 0,32 одиниці, обчислюється шляхом підрахунку загальної суми позитивних виборів, яка складає 27. З таким значенням індексу, ми можемо зробити висновок про низький рівень інтегрованості колективу.

Індекс взаємних симпатій обчислюється шляхом поділу суми всіх взаємних позитивних виборів на кількість членів колективу. В нашій групі кількість взаємних позитивних виборів становить 11, тому індекс взаємних

симпатій дорівнює 0,71, що також свідчить про невеликий рівень симпатій у колективі.

Індекс взаємних антипатій визначається шляхом ділення суми взаємних негативних виборів на загальну кількість членів колективу. У досліджуваному колективі було зафіксовано два взаємні негативні вибори, тому індекс взаємних антипатій становить 0,32 одиниці.

Як видно, індекс взаємних симпатій трохи вищий за індекс взаємних антипатій, що свідчить про наявність психологічних основ для інтеграційних процесів у цьому колективі.

Розрахунок індексу конфліктності колективу показав його значення 0,21 (2 негативних взаємних вибори з загальною кількістю негативних виборів 19). Цей показник також є невисоким, подібно до індексу взаємних антипатій.

З психологічного погляду, досліджуваний колектив знаходиться лише на початковому етапі свого розвитку. Інтеграційні процеси тільки починають формуватися. У колективі присутній, хоч і не сильно виражений, неофіційний лідер. Численні співробітники мають низький статус. Ми виявили лише дві пари зі взаємним негативним сприйняттям, які перебувають у стадії конфронтації.

Отже, колектив характеризується низьким рівнем інтегративності, але також має низький рівень конфліктності.

Велика кількість авторів відзначають, що розвиток міжособистісної взаємодії значною мірою залежить від того, як уособлюються в особистісному просторі співвідношення між самооцінкою та реальними можливостями. Залежно від того, наскільки адекватна самооцінка, вона може сприяти або гальмувати активність особи. Недостатня самооцінка спричиняє невпевненість у власних силах, обмежує життєві перспективи та перешкоджає повному розкриттю потенціалу. Завищена самооцінка сприяє розвитку зарозумілості, некритичності до себе та конфліктності, істотно понижуючи моральну цінність особистості. Відповідно до ступеня адекватності самооцінки вона може виконувати суттєву роль як стимулюючого, так і стримуючого фактора в діяльності, поведінці та самопочутті.

Під час взаємодії з оточенням, особистість виявляє свій стиль міжособистісної поведінки. Людина узгоджує свою поведінку з оцінками важливих інших людей на основі свідомого самоконтролю та неусвідомленої ідентифікації. Результати вивчення нами самооцінки представлені в таблиці 3.3.

Отримані результати не допускають однозначно класифікувати самооцінку як завищену, занижену або адекватну за класичним варіантом. У таблиці 3.3 ми вказуємо показники розбіжності між "Я-реальним" і "Я-ідеальним" і вважаємо їх "неадекватною самооцінкою" у випадках, коли є значна розбіжність. У випадках, коли розбіжність між відповідними октантами незначна, ми визначаємо результат як "адекватну самооцінку", тобто випадки, коли жоден показник не переважає. Зокрема, якщо доброзичливість переважає, це означає, що досліджувана особа адекватно оцінює свої психологічні дані та потенціал у майбутньому. Випадки, коли самооцінка недооцінює або переоцінює психологічний потенціал, відносяться до "неадекватної самооцінки". Згідно з отриманими даними від Т.Лірі, більшість співробітників має неадекватну самооцінку.

Показники тестування за методикою Лірі

Таблиця 3.3

Тип самооцінки	% досліджуваних від N=28
Адекватна	18,3
Неадекватна (завищена - занижена)	81,7

Більшість членів групи мають неадекватну оцінку себе, що перешкоджає їм правильно оцінювати свою комунікативну здатність та роль у спілкуванні. Працівники легше усвідомлюють та оцінюють конкретні прояви своєї поведінки та ситуації спілкування, ніж загальну комунікативну здатність. Їм важче визначити проблеми, що виникають під час спілкування з оточуючими, якщо вони пов'язані з внутрішніми факторами, такими як особистісні якості чи неправильний підхід до спілкування.

Цей факт повинен бути врахований при організації навчання комунікативним навичкам.

Дослідження також показало, що співробітники не надають особливої уваги формі свого відношення до партнерів, тобто не завжди дбають про культуру спілкування. Проте вони відчують потребу відповідати очікуванням інших своєю поведінкою.

Все це свідчить про необхідність систематичної корекційної роботи, яка спрямована на усвідомлення власної поведінки, мотивів, дій і вчинків, а також на здатність адекватно оцінювати своїх партнерів у спілкуванні.

Резюмуючи, важливо проводити своєчасну корекційну роботу, спрямовану на розвиток адекватного усвідомлення своєї поведінки і своєї ролі в системі взаємин, а також на вміння знаходити причини, що впливають на хід комунікаційного процесу. Це допоможе колегам забезпечити конструктивну міжособистісну взаємодію під час своєї роботи.

3.2 Розгляд динаміки змін в особистісному розвитку учасників групи, з якою проводився тренінг

Ефективність роботи психолога з розвитку рефлексивних вмінь та навичок ми визначаємо як позитивну динаміку у зміні усвідомлення власних особистісних якостей, своєї самооцінки, рівня домагань, усвідомлення себе в виробничій діяльності, тобто, коли людина починає ставитися до себе як до суб'єкта власної життєдіяльності.

Відповідно ми виділяємо такі дві групи умов соціально-психологічного тренінгу.

До першої групи відносимо необхідність набуття конкретних свідчень, знань про самих себе, що досягається:

- коли працівники усвідомлюють, якими вони уявляються в очах інших людей /які викликають почуття в інших, які мотиви, наміри приписують їм оточуючі.
- коли працівники навчаються адекватно оцінювати себе (розуміти власні проблеми, реальні переваги, недоліки).

- коли працівники навчаються будувати план свого самовиховання, тих рис особистості, які забезпечують успішну взаємодію з оточуючими (тобто будуть мати індивідуальну концепцію свого особистісного розвитку).

Друга група вимог пов'язана з загальним особистісним розвитком і включає такі складові:

Розвиток рефлексивного самоаналізу.

Розвиток вміння розрізняти та виражати свої почуття, усвідомлення необхідності волевиявлення для контролю своїх емоційних станів.

Усвідомлення того, що відкриття власної особистості можливе лише через взаємодію з іншими людьми.

Аналізуючи соціально-психологічні аспекти досліджуваної групи, можна зробити висновок про наявність різноманітних негативних проявів психологічного стресу, таких як моральна та психічна нестійкість, коливання самооцінки, збільшення агресивності та конфліктності.

Стан напруженості та психологічного стресу зазвичай підсилюється внаслідок складних негативних соціальних та соціально-психологічних процесів. Тому важливою проблемою для психолога є мінімізація негативних наслідків цих соціальних факторів. Соціально-психологічний тренінг стає ключовим фактором соціально-психологічної підтримки співробітників.

Отже, ключовою умовою для успішної роботи психолога є оптимізація особистісного росту шляхом формування або відновлення позитивного відображення себе і прийняття конструктивного соціального підходу. Одночасно, результати психологічної практики відображають професійний досвід психолога, його володіння інструментами процесуальної діагностики та їх поєднання з корекційною роботою.

Перевірка соціально-психологічного тренінгу передбачала, по-перше, спостереження за працівниками та бесіди з ними для оцінки можливості включення спеціально організованого психологічного навчання у робочий процес з метою подолання конфліктів та оцінки його практичної доцільності. По-друге, розвивальна ефективність тренінгу оцінювалась шляхом повторного тестування. Зміна уявлення про власну особистість, виміряна за допомогою

методики Т. Лірі, слугувала показником успішності впровадження соціально-психологічного тренінгу у виховний процес.

Результати повторного тестування за методикою Т. Лірі, які відображені у таблиці № 3.4, підтвердили зміну самооцінки після участі в соціально-психологічному тренінгу.

Дані повторного тестування за методикою Т. Лірі

Таблиця 3.4.

Тип самооцінки	% досліджуваних (N=28)
Адекватна	88,5
Неадекватна (завищена - занижена)	11,5

Відомо, що коли людина має адекватну самооцінку, вона не страждає від особистих комплексів і виявляє високий рівень психологічного захисту, що сприяє її психічній стійкості. Наші спостереження підтвердили, що тренінгові заняття мають великий потенціал для особистісного розвитку.

Ми зафіксували зміни в самосприйнятті у 88,5% співробітників. Іншими словами, заняття практично втричі збільшили кількість працівників, які мають адекватну самооцінку своєї особистості. На початку тренінгу багато з них відносили всі невдачі до своєї вини і усвідомлювали свої недоліки, але не могли з ними впоратись, що призводило до невдач у важливих для них ситуаціях. Однак після участі в тренінгу ці працівники почали вірити в свої здібності та свою особистість.

Давайте покажемо зміну сприйняття себе на прикладі фрагмента одного з наших занять. Наведемо стенограму обговорення ситуації знайомства з новою людиною і виникаючих труднощів.

1. Труднощі можуть виникнути через несумісність характерів між людьми, з якими ти спілкуєшся. Якщо характери подібні, розмова протікає без проблем. Але якщо характери відрізняються, розмова може бути складною.

2. Коли ти підходиш до людини, ти відразу бачиш, чи є вона налаштована позитивно до тебе. Якщо ні, розмова може бути невдалою.

3. Завжди легше спілкуватися з людиною, яку ти знаєш і з якою є спільні теми для розмови. Але якщо ти знайомишся з кимось недавно, виникають труднощі, і потрібно шукати підходящі теми для розмови.

4. Важливо бути відвертим. Якщо ти сам відкритий, можна очікувати відкритості й від інших. Інакше співрозмовник просто уникатиме розмови.

5. Головне – знайти спільну тему. На початку розмови не обов'язково бути відкритим, але важливо мати спільний інтерес, що допомагає розпочати розмову.

За змістом стенограми, майже всі учасники розмови, коли говорять про труднощі встановлення контакту, виникаючі причини або звинувачують співрозмовника, або посилаються на обставини, такі як тривалість знайомства або наявність спільної теми. І хоча на запитання психолога, від кого залежить, чи буде знайдена тема, вони відповідають, що це залежить і від них, і від співрозмовника, вони не відчують особистої відповідальності за результат спілкування. Після тренінгу учасники зазначають зміну у сприйнятті соціальної взаємодії. Наведені висловлювання деяких учасників тренінгу свідчать про його продуктивність. Вони відзначають свої зміни, збільшену свободу та впевненість в ролях, згуртованість групи, новий спосіб працювати та спілкуватися, осмислення особистої концепції. Учасники виражають вдячність за цей потужний поштовх для особистого розвитку та відчуття зростання.

Це обговорення, а також інші кількісні показники, свідчать про те, що під час тренінгу були створені умови для переосмислення ставлення до спілкування, аналізу своєї позиції та поведінки під час спілкування, а також для особистісного росту учасників.

Резюме:

1. Виникнення міжособистісного конфлікту в управлінні соціального захисту зазвичай сприймається як можливість для пристосування, коли людина погоджується з іншою стороною, не захищаючи свої інтереси. Це тип поведінки, коли перемога надається іншій стороні без опору та з очевидним

програшом для себе. Наслідки такого підходу виявляються у результативності дій - кожен крок викликає нові вимоги.

2. Бажання пристосуватися обумовлене бажанням отримати зовнішнє схвалення, що свідчить про розвинуту мотивацію схвалення у цих осіб.

3. Тренінг спілкування та розширення знань про себе та психологічні особливості інших людей сприяють гармонізації особистості, підвищують загальну культуру, збільшують почуття необхідності у власному розвитку та відповідальності за власні дії, розвивають емоційну чутливість та сприяють адекватній самооцінці та самосприйняттю. Психологічний тренінг оптимізує можливості, які допомагають особистості краще розуміти власну та чужу поведінку, а також зменшують егоцентричність у власному уявленні.

4. Через експериментальні дослідження було встановлено, що психологічний тренінг, спрямований на розвиток рефлексивної культури, що підвищує соціально-комунікативну чутливість особистості, сприяє її психологічній компетентності в розв'язанні міжособистісних конфліктів.

ВИСНОВКИ

1. Проведений аналіз вітчизняної і зарубіжної наукової літератури підтвердив, що питання теорії і практики посередництва є головною темою багатьох досліджень. Дослідження охоплюють широкий спектр питань, від визначення конфлікту і підходів до його вирішення, включаючи посередництво в соціальній роботі, до розвитку професійної освіти для підготовки кваліфікованих посередників.

Різні автори надають визначення конфлікту, що свідчить про його природу і невід'ємну присутність у житті. Залежно від підходів до управління конфліктами, вони можуть бути конструктивними або деструктивними. Підходи до управління конфліктами поділяються на дві групи: 1) законодавчі, що ґрунтуються на юридичних нормах і передбачають офіційні судові процедури, і 2) альтернативні, неюридичні підходи. Альтернативні підходи, що відомі як "альтернативне розв'язання суперечок" (АРС), базуються на принципі непротистояння і добровільної згоди учасників конфлікту брати участь у переговорах. Посередництво є найпоширенішим підходом до АРС і набуває все більшої популярності в світовій практиці.

У психології, посередництво можна охарактеризувати як добре організований професійний процес, який включає участь третьої нейтральної сторони (наприклад, психолога) для керування процесом вирішення конфлікту. У цьому процесі учасники визначають зміст обговорюваних питань та досягають результату шляхом діалогу. Основою такого підходу є "принципові переговори", як концепція розв'язання розбіжностей на основі принципу "виграш-виграш", з універсальною стратегією, яка може бути застосована на будь-якому рівні вирішення конфлікту.

У визначеній моделі посередництва в психології важливо досягнути мети використання підходу альтернативного розв'язання суперечок (АРС), дотримуючись його принципів та цінностей, застосовуючи відповідні стратегії та професійні компетенції, що передбачають високий рівень кваліфікації психолога-посередника. Ефективне виконання ролі посередника вимагає

глибоких теоретичних знань у різних сферах та вміння використовувати практичні навички в професійній діяльності. Багато вчених розуміють міжособистісний конфлікт як свідоме зіткнення потреб, цілей, відносин, установок та типів поведінки двох або більше осіб. Існує п'ять типів поведінкових стратегій осіб у конфліктних ситуаціях: співробітництво, суперництво, запобігання, компроміс та пристосування.

2. Під час нашого дослідження, спрямованого на вивчення технологічних особливостей посередництва психологом, нам вдалося виявити наступну інформацію.

Для оцінки нахилу до міжособистісного конфлікту психологам рекомендується застосовувати комплекс методик: для виявлення типу ставлення до міжособистісних відносин ми використали методику, що називається «Діагностика міжособистісних відносин, розроблену Т. Лірі; для вивчення особистісної схильності учасників колективу до конфліктної поведінки, ми використали адаптований опитувальник К. Томаса, який був адаптований Н. В. Гришиною; для аналізу групової структури досліджуваного колективу ми використали соціометричне дослідження; а для вивчення мотивації прийняття позитивного ставлення ми використали методику, розроблену Д. Мерлоу та Д. Крауном.

3. Після вивчення поведінкових особливостей фахівців колективу Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської РДА у ситуаціях конфлікту, ми можемо зробити наступні узагальнення.

Серед психологічних особливостей поведінки цієї групи спеціалістів у міжособистісному конфлікті варто відзначити вибір стратегії уникнення та високу мотивацію схвалення, що часто супроводжує неадекватна самооцінка.

У процесі розвитку особистісної динаміки під впливом тренінгу були виокремлені три етапи: виявлення та усунення неефективних елементів поведінки на зовнішньому рівні, створення нового синтетичного стандарту ефективної поведінки на зовнішньому рівні і внутрішня інтеграція зміненого стилю поведінки.

На основі проведеного тренінгу спостерігалися зміни в самосприйнятті у 87,9% співробітників. У початковий період занять більшість працівників вважали себе винуватими в усіх невдачах або не могли впоратись зі своїми конкретними недоліками, що призводило до провалів у важливих для них ситуаціях. Однак після участі у тренінгу ці працівники почали вірити в свої здібності, в своє "Я", і в кінцевому результаті розвинули стратегію пристосування.

Шляхом проведення експерименту було доведено, що соціально-психологічний тренінг, який ми пропонуємо, спрямований на розвиток рефлексивної культури, яка сприяє підвищенню соціально-комунікативної чутливості особистості, забезпечує її психологічну компетентність у вирішенні міжособистісних конфліктів. Отож цей тренінг можна пропонувати як практичний посібник для психолога-посередника, що працює зі спеціалістами колективу Управління праці та соціального захисту населення Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації для регулювання міжособистісних конфліктів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (20 квітня 2023 року); за заг. ред. Р.А. Калениченка, І.О. Петухової. – Ірпінь: Державний податковий університет, 2022. 463 с.
2. Актуальні проблеми медіації в юрисдикційному процесі України: навч. посіб. / І. В. Озерський. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. 248 с.
3. Актуальні проблеми та перспективи розвитку альтернативних способів урегулювання спорів в Україні: онлайн-медіація та посередництво / М. Розумна. Інформаційне право. – 2020. – № 9. С. 147 – 153.
4. Альтернативні підходи до розв’язання конфліктів: теорія і практика застосування / Укладачі: Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Герешко. Львів: ПАІС, 2007. 206 с.
5. Асоціація Посередників у справах родини: Статут Львівської міської громадської організації. – Львів, 2003. 7 с.
6. Базові навички проведення програм примирення потерпілих та правопорушників: Матеріали тренінгу. – К.: Український Центр порозуміння, 2004. 70 с.
7. Балабанова Л. В. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. В. Балабанова, К. В. Савельєва. – К.: Професіонал, 2009. 280 с.
8. Боковець В.В. Корпоративні конфлікти: визначення, типологія і механізми // Наукові праці НУХТ, Т.21, №6. Київ, 2015. С.132-139.
9. Ващенко І.В. та ін. Загальна конфліктологія: Навч. посібник / Заг. ред. І.В. Ващенко, СП. Пренка. - 2-ге вид. - Х.: Оригінал, 2001. С. 201-210.
10. Витяги з Кримінально-процесуального кодексу Польщі 1997 р., що стосуються застосування медіації у кримінальних справах // Розвиток медіації в Україні: польсько-українська співпраця: Збірка статей / За ред І.А. Войтюк. – К.: Арт-Бюро, 2004. С. 216 – 219.
11. Вокер Н. Чому виникають конфлікти? Причини. Етапи. Розв’язання. Наслідки. Київ: Віват, 2018. 80 с.

12. В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отіч. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання /В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отіч. – К.: ДЕДУТ, 2008. 293 с.
13. Гартс С., Годсон В. Клас без провини. Інструменти для розв'язання конфліктів і сприяння розвитку міжособистісного інтелекту. Луцьк: Ранок, 2020. 256 с.
14. Гірник А.М. Основи конфліктології. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
15. Глазгл Ф. Конфлікт менеджмент. Довідник для керівників та консультантів. Київ: АДЕФ - Україна, 2020. 528 с.
16. Горова А. Вивчення моделі програми медіації правопорушників і потерпілих, розробленої спеціалістами Українського Центру Порозуміння // Розвиток медіації в Україні: польсько-українська співпраця: Збірка статей / За ред І.А. Войтюк. — К.: Арт-Бюро, 2004. С. 119 – 152.
17. Грабовська С. Конструкціонізм та конструктивізм як методологічна платформа психології розв'язання конфлікту Матеріали доповідей учасників II Всеукраїнського конгресу з соціальної психології «Соціальна психологія сьогодні: здобутки і перспективи»: Відп. за вип. З.Ф. Сіверс; Укладач А.В. Полегенько. Київ, 2019 С. 67-70 Індексовано у CROSSREF DOI: 10.33120/UCSPProceedings – 2019.
18. Грабовська С. Фасилітація як процедура примирення // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика: XVII Міжнародна науково-практична конференція, Київ, 16 лютого 2017 р. К.: НУКМА, 2018. С. 11-15.
19. Грабовська С.Л. Психологія примирення: навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 294 с.
20. Джонсон Д.В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Пер. з англ. В.Хомика. – К.: КМ Академія, 2003. 287 с.
21. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч.посіб. / Л.В.Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. С. 7-14.
22. Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П. Психологія конфлікту: навчальний посібник. Київ: Каравела, 2019. 304 с.

23. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник. – Кам'янець-Подільський, 2006. 276 с.
24. Етичний кодекс медіатора Українського Центру Порозуміння // Розвиток медіації в Україні: польсько-українська співпраця: Збірка статей / За ред І.А. Войтюк. – К.: Арт-Бюро, 2004. С. 157 – 160.
25. Ємельяненко Л. М Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. 315 с.
26. Журавський А., Гайдук Н. Основи посередництва: концепції, методи та прийоми: Навчальний посібник. – Національний університет «Львівська політехника», 2001. 69 с.
27. Замніус В. Експертний висновок стосовно законодавчих передумов впровадження процедури медіації в Україні на підставі порівняльного аналізу українського та польського законодавств // Розвиток медіації в Україні: польсько-українська співпраця: Збірка статей / За ред І.А. Войтюк. – К.: Арт-Бюро, 2004. С. 171 – 186.
28. Замніус В., Ковриженко В., Землянська В. Передумови впровадження процедури медіації в Україні // Часопис ПАРЛАМЕНТ. – 2004. – № 3. С. 2 – 11.
29. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування: навч. посіб. / Лариса Володимирівна Засєкіна, Тетяна Володимирівна Пастрик. – Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
30. Зеліч (Яцко) В.В. Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі: навч.-метод. комплекс / В.В. Зеліч (Яцко). – Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015. 108 с
31. Землянська В. Чинна українська модель відновного правосуддя // Розвиток медіації в Україні: польсько-українська співпраця: Збірка статей / За ред І.А. Войтюк. – К.: Арт-Бюро, 2004. С. 117 – 119.
32. Інтерв'їзія для психологів: простий та корисний посібник / Упоряд. О.Павлишина, Т. Руденко – Київ, 2019. 28 с.
33. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посіб.- К.: Міленіум, 2003. 344 с.

34. Конфліктологія і психологія управління: Навч. посібник / Р.А.Калениченко; А.С.Коханець. – К.: КНУБА, 2021. 167 с.
35. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій. Житомир: Вид ЖДУ імені Івана Франка, 2013. 112 с.
36. Леко Б., Чуйко Г. Медіація. Чернівці: Видавництво 21, 2014. 464 с.
37. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч.посіб./ Г.В.Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К: ВД «Професіонал», 2006. с. 12- 36, 54-61.
38. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: Теорія і сучасна практика: Навч. посібн. - К.: Професіонал, 2006. 416 с.
39. Методичні вказівки до практичних занять з дисципліни “Тренінг організації ведення переговорів” для студентів спеціальності 7.040201 “Соціологія” / Редькіна Г.М. – Дніпродзержинськ: ДДТУ, 2006. 16 с.
40. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни “Тренінг організації ведення переговорів” для студентів спеціальності 7.040201 “Соціологія” / Редькіна Г.М. – Дніпродзержинськ: ДДТУ, 2006 р. 41 с.
41. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі:А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. – Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
42. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. 198 с.
43. Надання психологічної допомоги та здійснення психологічної роботи в системі Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи. Методологія, форми і методи: Методичні рекомендації / Укл. Комаров О.В. – К.: Наукова думка, 2004. 78 с.
44. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів: навчальн. посіб. для галузі знань «Економіка і підприємництво» / Р. А. Калениченко, О. Є. Харіна, К. М. Доценко; Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України. – Ірпінь, 2016. 308 с.
45. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи.

Навчальний посібник. Том 2. – Київ, 2018. 240 с.

46. Основи соціальної психології : навч. посіб. / Акад. пед. наук України; Ін-т соц. та політ. психол.; за ред. М. М. Слюсаревського. – К.: Міленіум, 2008. 496 с.

47. Основи соціальної психології : підручник для закладів вищої освіти / П.П. Горностай, М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко, Н.В. Хазратова та ін.; за ред. М. М. Слюсаревського. – Київ: Талком, 2018. 580 с.

48. Основи конфліктології: Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. — К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.

49. Партико Н.В. Психологія конфліктів. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2019. 182 с.

50. Пірен М. І. Конфліктологія. — К.: МАУП, 2007. 360 с.

51. Примуш М. В. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: Професіонал, 2006. 288 с.

52. Психологічне забезпечення переговорного процесу: навч. посіб. / О.А. Блінов. – К.: НАУ, 2013. 255 с.

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

54. Розвиток медіації в Україні: польсько-українська співпраця: Зб. статей / За ред. І.А. Войтюк. – К.: Арт-Бюро, 2004. 228 с.

55. Скібіцька Л.І., Скібіцький О.М. Менеджмент. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 416 с.

56. Тренінг організації ведення переговорів: Консп. лекцій / Укл.: С.С. Яремчук. – Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2010. 108 с.

57. Флемінг П. Р. Успішне ведення переговорів / П. Р. Флемінг. – К.: Британська Рада в Україні, 2000. 96с.

58. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування. Навч. посібник. – К.: Професіонал, 2004. 304 с.

59. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч.

посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.

60. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів. – Харків : Видавництво ЦУЛ, 2020. 168 с.

61. Colman A. M. A Dictionary of Psychology. – New York : Oxford University Press, 2003. 845 p.

Додаток А

А 1. Рефлексивно-комунікативний тренінг, який використовується психологом для вирішення конфліктів між людьми (базується на використанні спеціальних матеріалів і методів комунікації).

У практиці соціально-психологічних тренінгів існують два основних підходи до розвитку навичок у спілкуванні, які мають відмінні цілі (Петровська Л.А., 1982). Перший підхід – тренінг ділового спілкування, спрямований на розвиток конкретних комунікативних вмінь. Другий підхід - тренінг сензитивності, спрямований на збагачення досвіду і аналізу конфліктних ситуацій у спілкуванні. Перший підхід акцентується на розвитку інструментальних навичок комунікації, тоді як другий підхід спрямований на підвищення свідомості і аналізу себе як співрозмовника та ситуацій спілкування загалом. У своїх дослідженнях О.О. Бодальов (1998) акцентує на цілісному розвитку соціально-комунікативної сензитивності в професійній діяльності та спілкуванні. У нашому дослідженні ми спробували розробити методичні засоби, які поєднують переваги тренінгу соціальних навичок та тренінгу комунікативної сензитивності. Це було зумовлено ідеєю розвитку рефлексивної культури у спілкуванні, яка сприяє підвищенню соціально-комунікативної сензитивності.

Рефлексивна культура охоплює готовність і здатність творчо переосмислювати й подолати проблематичні ситуації, виходити з внутрішніх і зовнішніх конфліктних станів і ситуацій, виявляти нові ідеї і цінності, включатися в нетрадиційні системи міжособистісних і ділових відносин, поставляти й вирішувати нетипові професійні завдання (Степанов С.Ю., 1997).

Використання різних методів розвитку рефлексії в процесі спілкування може стати необхідною умовою для підвищення соціально-комунікативної чутливості, свідомості та адекватності поведінки як для себе, так і для співрозмовника. Це важливо для переосмислення власного ставлення до ситуації загалом і планування подальшої поведінки.

Таким чином, розвиток рефлексивної культури може бути фактором, який дозволяє партнерам осмислювати свої успіхи і невдачі у спілкуванні, виявляти недоліки своєї комунікативної поведінки, переосмислювати стереотипи конфліктного поводження, аналізувати причини їх виникнення та умови, що призводять до їх активізації.

Виходячи з цього, гіпотеза експерименту полягала в тому, що організація, регулювання та аналіз процесів комунікації в рамках рефлексивного тренінгу дозволить досягти синтетичного ефекту розвитку комунікативної компетентності співробітників, що в свою чергу сприятиме вирішенню міжособистісного конфлікту.

Концептуально-методичні принципи рефлексивно-комунікативного тренінгу сензитивності можна сформулювати наступним чином:

Цілісність – програма тренінгу базується на цілісному розгляді спілкування, де одне основне вміння виступає як основа, а всі інші аспекти розглядаються як складові цього вміння.

Компресивність – в ході однієї дії створюються умови для розвитку кількох аспектів комунікативної компетентності.

Монадологічність – увага акцентується на взаємозв'язку та взаємозумовленості всіх аспектів спілкування, включаючи попередні й наступні акти спілкування.

Символізм – розвиток комунікативної компетентності здійснюється через спілкування, що ґрунтується на символіко-культурних еталонах комунікативних процесів, використовуючи моделювання та осмислення різних явищ спілкування на основі міфів та казок.

Таким чином, тематичний план тренінгових зустрічей може бути наступним.

Зустріч № 1. Вступна.

Ознайомлення з учасниками. Виявлення попереднього досвіду й роботи. Установлення мети й завдань тренінгу, ознайомлення з правилами групової роботи. Учасники визначають своє зацікавлення в тематиці запропонованих

занять. Психогімнастична підготовка. Вправа на перспективу. Підсумковий аналіз дня з врахуванням внутрішнього сприйняття.

Зустріч № 2. Дослідження конфліктних ситуацій.

Розподіл на групи. Вправа "фізичне знайомство". Вибір конкретної конфліктної ситуації. Відтворення ситуації. Групова обговорення "Аналіз конфлікту та шляхи до оптимального вирішення". Оцінка ефективності своєї участі в обговоренні. Обмін результатами дискусії з іншими учасниками групи.

Зустріч № 3. Різновиди захисних реакцій.

Обговорення стратегій психологічного захисту в процесі спілкування та причин, що викликають таку поведінку. Презентація і обговорення типів захисної поведінки за підручником В. Сатира. Відтворення ситуацій у групах по трійках з подальшим аналізом типів поведінки. Аналіз можливості взаємодіяти, уникнувши використання цих захисних стратегій. Рефлексивний аналіз на основі результатів дня.

Зустріч № 4. Ініціація взаємодії.

Драматичне відтворення казки "Колобок". Виділення та уявлення факторів, які сприяють або заважають встановленню контакту. Схематичне уявлення цих факторів. Лекція про психологічні механізми й методи встановлення контакту. Рефлексивний аналіз з огляду на результати дня.

Зустріч № 5. Презентація перед аудиторією.

Перша частина тренінгу спрямовувалась на розминку. Учасникам було запропоновано виступити перед аудиторією, а після виступу оцінити його реакцію. Проводився узагальнений аналіз публічного виступу. Також була проведена вправа під назвою "Подарунки". На завершення тренінгу відбулося рефлексивне обговорення загального враження від заняття.

Одним із основних завдань першого заняття було ознайомлення учасників з вимогами та очікуваннями. Після процедури знайомства, кожному учаснику було запропоновано записати на аркуші паперу свої очікування від цього тренінгу. Потім кожен учасник мав можливість поділитися своїми очікуваннями, але якщо хтось не бажав цього робити, його не змушували. Після цього ведучий пояснював методику рефлексивного тренінгу, його правила та

пропонував можливі теми для занять. Серед запропонованих тем були: 1) поведінка в конфліктних ситуаціях; 2) навички слухання партнера; 3) публічні виступи; 4) встановлення контакту; 5) стереотипи поводження у складних ситуаціях.

Всі ці теми були відображені на дошці. Учасникам було пропоновано під час перерви відзначити ту, яка викликала найбільший інтерес у них. Перша тема отримала найменшу кількість голосів, тоді як всі інші теми отримали обмежену кількість голосів. Таким чином, тема "Аналіз конфліктної ситуації" була визначена як основна, а решта тем увійшли до неї як елементи. Під час тренінгу проблема нереалістичних очікувань вже не виникала.

Друга частина заняття передбачала вправи, спрямовані на розвиток децентрації. Основне завдання полягало у тому, щоб дати можливість відчувати складність займати позицію іншої людини, дозволити кожному учаснику співставити своє розуміння даної проблеми з тим, як інші бачать її з їх позиції.

Організація цієї діяльності відбувалася наступним чином. Учасникам пропонувалося пригадати значущі моменти свого життя, які, на їхню думку, мали вплив на їхнє особистісне зростання. Після цього надавалася інструкція: "Кожен з вас повинен задати питання партнеру, який знаходиться напроти вас. Спробуйте сформулювати це питання так, щоб ви змогли дізнатися, яке ставлення ця людина має до однієї зі ситуацій, які ви пережили у попередній вправі, уникаючи повторення самої ситуації. Заборонено ставити запитання з варіантами відповіді "так" або "ні". Питання повинні бути конкретними і не мають вигляду ролевої гри, тобто такі, на які можна відповісти з позиції "ролі". Відповідь на питання надає не той, кому його адресували, а один з учасників на вибір. Після цього запитуваний надає свою відповідь. Ця вправа дає можливість продемонструвати здатність учасників до децентрації і, в певній мірі, здатність до рефлексії та співпереживання.

Самовідчуття комунікативних навичок та їх рівень стають очевидними в цьому контексті, що може бути об'єктом рефлексії. Це включає в себе вміння ставити відкриті питання, елементи контакту та навички слухання. Важливо, щоб ця вправа створила атмосферу підтримки і довіри в групі на цьому етапі.

Основною метою наступного другого заняття було ознайомлення з досвідом аналізу конфліктних ситуацій. Перш за все, це включало аналіз ефективності поведінки сторін конфлікту з точки зору її конструктивності, аналіз причин такої поведінки та аналіз образів конфліктних ситуацій, що існують у партнерів. Одночасно передбачалося ознайомлення з досвідом участі в груповій дискусії, а також впровадження елементів самодіагностики власної поведінки під час групових обговорень.

У якості установки використовувалася вправа "знайомство", що мала на меті створення атмосфери включеності для кожного учасника та актуалізацію налагодження на групову роботу. Вправа виконувалася наступним чином. Усім учасникам зав'язували очі, а потім давали інструкцію обережно рухатися всередині утвореного кола, складеного зі спинок стільців, тримаючи напівзігнуті руки готовими для зустрічі з руками інших учасників. Після зустрічі руками, вони повинні "розмовляти" один з одним за допомогою рук (зберігаючи мовчазний режим) і намагатися познайомитися. У цій "розмові" руками вони мають намагатися розповісти щось про себе, дізнатися якомога більше про свого партнера, задавати запитання один одному. Після "розмови" учасникам дається сигнал ведучого, і вони знімають пов'язки з очей. Після цього проводиться обговорення всіх відчуттів, думок і образів, що виникли в ході цієї вправи, між учасниками.

Цікавим аспектом цієї вправи є зміна звичної ситуації спілкування. Зазвичай, коли людина взаємодіє з іншими, вона має дві мети: одна - стосується її власних потреб і цілей, а інша - турбота про те, як її поведінка сприйматиметься іншими. Вона намагається досягти своїх особистих цілей і одночасно дбати про обґрунтованість і логічність своїх дій в очах інших людей. Ці дві мети можуть конфліктувати між собою: у ситуації, коли індивідуалістичні цілі вступають у протиріччя з соціально-прийнятими нормами і загальноприйнятими значеннями. У таких випадках індивідуальні цілі зазвичай поступаються на користь загального контексту.

У цій вправі вдається розрішити зазначене протиріччя. По-перше, через відсутність інших осіб, крім партнера. По-друге, оскільки партнер невідомий, і,

по-третє (що найважливіше), відсутність соціальних знаків, що звичайно використовуються для спілкування "для інших". В такій ситуації створюються умови для справжнього діалогу, для спілкування на особистому рівні. Крім того, ця вправа створює сприятливі умови для фіксації першого враження. Це означає аналізувати свої почуття під час зустрічі з партнером і порівнювати отриманий образ партнера з реальною особою після зняття пов'язки. Особливо цікавими для учасників є ситуації, коли їхнє уявлення про партнера не співпадає з реальністю. Це сприяє виявленню різних стратегій поведінки партнерів у такій ситуації спілкування. Ці стратегії можуть суттєво відрізнятися від звичайного спілкування або навіть виділятися яскравою лінією поведінки. Таким чином, учасники вправи відкривають себе й інших з нового, раніше невідомого боку, отримують можливість пережити діалогічне спілкування і мають значний матеріал для рефлексивного аналізу свого досвіду спілкування.

Потім ми перейшли до основної теми зустрічі. Вибір конфліктної ситуації відбувався таким чином: кожен учасник згадував який-небудь конфлікт із свого особистого досвіду і записував його на папері, не називаючи конкретних осіб. Потім ведучий збирав папірці і зачитував їх. Кожна ситуація отримувала свою назву, яку записували на дошці. Під час перерви учасники повинні були відзначити щонайменше дві ситуації, які їх зацікавили. Ситуація, яка отримала найбільше виборів, була використана після перерви. Якщо були бажані, то цю ситуацію грали кілька разів з різними учасниками. Після того, як актори програли сцену конфлікту, вони ділилися своїми почуттями, які виникали під час розгортання дії, і пояснювали причини своєї поведінки. Потім ведучий організовував дискусію, в якій головним завданням був аналіз різних бачень ситуації і пошук оптимальних рішень. Дискусія проходила за таким планом:

- а) Розкриття сутності конфлікту.
- б) Аналіз причин і стратегій поведінки конфліктуючих сторін.
- в) Оцінка ефективності поведінки учасників конфлікту з точки зору конструктивного вирішення проблеми.
- г) Розгляд можливих варіантів конструктивного виходу з даної ситуації.

Ця дискусія дозволяла проникнути у структуру конфлікту, з'ясувати причини та ефективність різних стратегій поведінки та створювала передумови для переосмислення особистого досвіду у конфліктних ситуаціях. Крім того, цей процес надавав багатий матеріал для подальшої роботи на наступних зустрічах.

Під час дискусії, яка відбулася на основі розіграної сцени, де продавець звернувся до менеджера зі скаргами на неправильний розподіл обов'язків, було помічено, що протягом трьох сцен менеджери, намагалися пом'якшити ситуацію, звільнити себе від провини і перекласти її на керівника компанії. Усі діалоги відбувалися в конфронтації, де головним завданням було перемогти партнера, а не знайти конструктивне рішення. Домінуючою стратегією поведінки було самозахист від можливих звинувачень. Виходом із таких ситуацій була запропонована готовність прийняти частину провини на себе та перехід від взаємних звинувачень до конструктивної розмови. Також обговорювалась потреба встановлення контакту та проведення спеціальної роботи з організації взаємодії.

Запроваджена дискусія використовувалась не лише для аналізу конфліктної ситуації, але й для проведення вправи "діагностика предметних позицій", щоб отримати зворотний зв'язок від учасників щодо їх впливу на хід обговорення. Після обговорення кожен учасник групи отримував набір чистих карток, рівну кількість карток, що й учасників дискусії, і на цих картках усі члени групи записували головні положення, які відображали їх позицію під час дискусії.

Для цього, на початку, на картках фіксувалося ім'я того, чию позицію потрібно було відобразити. Щоб зняти психологічний дискомфорт, не ставили підпису. Таким же чином заповнювалась картка на самого себе. За задньою стороною кожної картки розташовувалися бали (від 1 до 5) для двох параметрів: 1) час розмови під час дискусії, 2) зрозумілість висловлювань. Порівняння власної предметної позиції у дискусії з тим, як її бачать інші, відбувалося індивідуально. В цьому випадку не передбачалося обговорення. Визначення зрозумілості і тривалості виступу для інших здійснювалося шляхом

порівняння власного бачення учасників ситуації з середньою оцінкою, яку надали їй інші. Отриманий матеріал, отриманий таким чином, був дуже цікавим для кожного учасника з точки зору розвитку внутрішньої рефлексії їх "Я-образів". Це особливо важливо для тих, хто виявив суттєву розбіжність між своєю самооцінкою і оцінками оточуючих, можливо, вперше.

Третю зустріч було присвячено аналізу стереотипів поведінки у складних комунікаційних ситуаціях. Якщо розглядати комунікацію з діалогічного підходу, то захисна поведінка вважається неконструктивною. Учасникам тренінгу було пояснено наступне: "Захист - це термін, який походить з військової сфери. Коли ми захищаємося, ми очікуємо нападу, готуємося до протистояння та конфлікту, і насамперед ми думаємо про можливий удар. Очевидно, що в таких ситуаціях немає місця для діалогу; тут немає простору для спільної події або розв'язання проблеми, є лише бажання не бути знищеним і, в кращому випадку, нейтралізувати супротивника. Тут супротивником є мій партнер за замовчуванням, оскільки, якщо я захищаюся, то вважаю його супротивником. Зрозуміло, що такий захисний підхід може виникати перш за все в складних ситуаціях, де є загроза не визнання мене як повноцінної особистості. Альтернативною позицією є відкрите спілкування, яке передбачає два аспекти відкритості: з одного боку, можливість чітко висловлювати свою точку зору, а з іншого боку - готовність враховувати позицію партнера. Ми саме з цих позицій розглядаємо поведінку в складних ситуаціях".

На основі виділених В. Сатиром [1] типів захисної поведінки у складних ситуаціях було побудовано заняття з наступним планом:

- а) Учасникам було запропоновано обговорити способи психологічного захисту в спілкуванні в групі.
- б) Було проаналізовано можливі причини, які можуть лежати в основі такої поведінки.
- в) Учасники прослухали лекцію про типи захисної поведінки.
- г) Було проведено вправу, де учасники мали вгадати типи захисту на основі наочних поз і озвучити їх.

д) Було здійснено аналіз типів поведінки в ситуаціях, що були розіграні на попередньому занятті.

е) Учасникам було запропоновано в трійках відіграти ситуацію, яку пропонував ведучий.

є) Були обговорені можливості спілкування без використання цих типів поведінки.

ж) Учасники відіграли ситуації, уникавши впадання в стереотипи захисної поведінки.

Цікаво, що тематика про захисну поведінку у складних ситуаціях викликала великий інтерес серед учасників тренінгу. Отримані образи, такі як "жертва", "обвинувач", "комп'ютер" і "флюгер", дозволили учасникам точно і яскраво відобразити типи поведінки, які зустрічаються в реальних ситуаціях. Ці образи стали важливими опорними точками для інтерпретації власної поведінки та поведінки партнера.

Важливо підкреслити, що розпізнавання цих типів поведінки ще не є самоціллю. Вміння розпізнавати їх у собі та в інших служить лише сигналом для уважнішого ставлення до ситуації спілкування та своєчасного зупинення неконструктивного розвитку подій.

Тема четвертої зустрічі "Встановлення контакту" була спрямована на створення сприятливого середовища для ефективного спілкування і одночасно надавала можливість аналізувати процес спілкування в цілому. Організація такої ситуації сприяла усвідомленню залежності успіху взаємодії від вміння встановлювати контакт та сприяла рефлексії над процесом спілкування.

Цікаво, що ви використали розігрування казки "Колобок" як один з варіантів реалізації задуманого плану з встановлення контакту. У цьому варіанті казки Колобок зіштовхується з різними персонажами, і кожна зустріч створює можливість для аналізу конфліктної ситуації та власної поведінки.

Зазначається, що в класичному варіанті казки демонструється монологічна культура спілкування, де кожна сторона переслідує свою мету, не приділяючи уваги партнерові і спрямовуючи всі зусилля на перехитрення або

перемогу. Але ваш задум передбачає інший принцип організації спілкування, зокрема, прагнення персонажів до діалогічного стилю.

Такий підхід до розігрування казки "Колобок" може дозволити учасникам тренінгу наочно відчувати та розібрати різні типи поведінки, що виникають під час спілкування. Вони матимуть змогу спостерігати за взаємодією персонажів і виявляти ознаки діалогічного стилю спілкування або неконструктивних типів поведінки.

Це не лише сприятиме розвитку вмінь встановлення контакту, але і створить можливість для рефлексії та обговорення взаємодії, дозволяючи учасникам звернути увагу на те, як вони самі та їхні партнери використовують діалогічний стиль у спілкуванні.

Такий підхід допоможе учасникам тренінгу осознати важливість встановлення контакту та виявлення неконструктивних типів поведінки, а також знайти способи покращення взаємовідносин.

На цьому занятті відмінно від попередніх не було заздалегідь заданої теми, щоб не обмежувати учасників у їхніх міркуваннях та спілкуванні. Замість цього, учасникам тренінгу було сказано, що сьогодні ми займаємось "днем психологічних таємниць", і одним з завдань на кінець заняття було вгадати основні психологічні змістові елементи цієї казки.

На цьому занятті всі учасники брали участь. Спочатку ми обговорювали, яку казку будемо розігрувати і формували групу добровольців, які бажали активно брати участь у виставі (найкраще половина групи). Потім ми вибирали Колобка з цієї групи. Після цього кожен доброволець вирішував, яким персонажем казки він хотів бути. Ці персонажі не обов'язково повинні були відповідати класичним персонажам, вони могли бути будь-якими вигаданими істотами. Акторам заборонялося розкривати, які персонажі вони обрали. Це було також таємницею. Колобок і інші учасники повинні були самі вгадати, хто вони такі. Колобку було байдуже до імен, він тільки народився і знайомиться зі світом через характеристики, які виявляються у взаємодії. Якщо виявлялося, що декілька осіб обрали однакових персонажів, то це не було проблемою, оскільки вони повинні були діяти залежно від поточної ситуації. Послідовність подій

визначалася не класичним варіантом казки, а жеребом. Тому зустріч з бабусею не обов'язково була першою.

Після створення сценаріїв персонажів проводилось жеребкування, щоб визначити порядок їх виступу. Потім розпочиналась розігрування дії.

Кожна сценка розігрувалась у кілька етапів. Спочатку була сама дія, потім аналіз і перегляд власного виконання через гру дублерів, зміна дії та втілення нового варіанта.

Після відтворення всіх сценок відбувався обмін враженнями про участь у казці та весь процес в цілому.

Далі ми аналізували основні психологічні змістів казки і намагалися вгадати тему цього заняття. Таке тлумачення казки як символіко-культурного еталона комунікативних процесів дозволяє нам знову звернутися до аналізу процесу спілкування, але в новому культурно-символічному контексті.

На останньому етапі заняття проводиться виділення і упорядкування факторів, які позитивно або негативно впливають на встановлення контакту. Це здійснюється на основі аналізу процесу спілкування, отриманого досвіду під час занять. До цього додається коротка лекція про рефлексивні психологічні механізми та методи встановлення контакту.

Останнє заняття тренінгу присвячене темі "Публічний виступ" і має таку структуру:

- а) Розминка.
- б) Організація виступів тривалістю 2-3 хвилини кожен.
- в) Оцінка враження, створеного на аудиторію під час виступу.
- г) Загальний аналіз публічного виступу з таких аспектів: налагодження контакту з аудиторією, структура виступу, невербальні елементи виступу.

Для завершення тренінгу на позитивній ноті використовується вправа "Подарунки". Її суть полягає в тому, що кожен учасник записує на окремих папірцях те, що він хотів би подарувати кожному зі своїх товаришів по групі. Потім ці папірці роздаються відповідним адресатам.

Після цього учасники групи обмінюються своїми враженнями від тренінгу і поділяються своїми думками.

Додаток Б

Б.1. Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки.

1.

а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

а) Я намагаюся уникнути прикроців.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.

а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.

б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.

8.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.

а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

а) Я наполегливо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

12.

а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

13.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

14.

а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.

б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.

- а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
- б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

- а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
- б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.

б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.

- а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
- б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

- а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
- б) Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22.

а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.

а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.

а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Бланк для відповідей

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

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку Ви набрали за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним далі ключем.

Ключ до відповідей

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Інтерпретація результатів

Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найкориснішими.

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

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

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

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

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

Додаток В

В.1. Діагностика самооцінки мотивації схвалення (тест на щирість відповідей Д. Марлоу, і Д. Крауна)

Для оцінки правдивості висловлювань піддослідних в опитувальники нерідко включають так звані шкали брехливості або шкали прагнення до схвалення. Нижче наводиться один з варіантів такої шкали, розробленої Д. Марлоу і Д. Крауном.

Даний тест дозволяє оцінити ваше бажання отримати схвалення оточуючих щодо своїх слів і вчинків. Висока мотивація схвалення свідчить про високу потребу в спілкуванні і навпаки.

Інструкція: Уважно прочитайте кожне з наведених нижче тверджень. Якщо ви вважаєте, що воно вірне і відповідає особливостям вашої поведінки, то напишіть поруч з ним «так», якщо ж воно не так, то - «ні».

Опитувальник

1. Я уважно читаю кожну книгу, перш ніж повернути її в бібліотеку.
2. Я не вагаюсь, коли кому-небудь потрібно допомогти в біді.
3. Я завжди уважно стежу за тим, як я одягнений.
4. Удома я поведжуся за столом так само, як у їдальні.
5. Я ніколи ні до кого не відчував антипатії.
6. Був випадок, коли я кинув щось робити, тому що не був упевнений у своїх силах.
7. Іноді я люблю позлословити про відсутніх.
8. Я завжди уважно слухаю співрозмовника, хто б він не був.
9. Був випадок, коли я придумав “вагому” причину, щоб виправдатися.
10. Траплялось, що я скористувався помилкою людини.
11. Я завжди охоче визнаю свої помилки.
12. Іноді, замість того щоб вибачити людину, я намагаюся відплатити їй тим же.
13. Були випадки, коли я наполягав на тому, щоб робили по-своєму.

14. У мене не виникає внутрішнього протесту, коли мене просять зробити послугу.
15. У мене ніколи не виникає досади, коли висловлюють думка, протилежна моєму.
16. Перед тривалою поїздкою я завжди ретельно продумую, що з собою взяти.
17. Були випадки, коли я заздрив удачі інших.
18. Іноді мене дратують люди, що звертаються до мене з проханням.
19. Коли в людей неприємності, я іноді думаю, що вони одержали по заслугах.
20. Я ніколи з посмішкою не говорив неприємних речей.

Ключ

Ви отримуєте по 1 балу за відповідь «так» на запитання: 1, 2, 3, 4, 5, 8, 11, 14, 15, 16, 20 і за відповідь «ні» на питання: 6, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, 19.

Складіть всі отримані за двома позиціями бали. Підсумкова сума балів є показником «мотивації схвалення». Чим вище підсумковий показник, тим вище мотивація схвалення і тим, отже, вище готовність людини прикрасити себе, представити себе перед іншими як повністю відповідного соціальним нормам (тим вище готовність людини в схваленні інших, пов'язана з потребою в спілкуванні). Низькі показники можуть свідчити як про неприйняття традиційних норм, так і про високої вимогливості до себе.

Додаток Г

Г.1. Розрахунок рангової кореляції за Спірменом між стратегією пристосування і прагненням до схвалення

Таблиця В.1

№ п/п	Стратегія пристосування (в балах)	Прагнення до схвалення в балах	Ранги по стратегії пристосування	Ранги по стратегії прагнення до схвалення	Різниця рангів, d	d ²
1.	9	11	5	6	2	4
2.	10	15	7,6	10	3,6	12,96
3.	12	14	13,6	7,6	-7	49
4.	11	15	10,6	10	-0,6	0,36
5.	11	17	10,6	13,6	4	16
6.	10	19	7,6	15	8,6	17,2
7.	9	10	5	4	-2	4
8.	11	15	10,6	10	-0,6	0,36
9.	11	14	10,6	7,6	-4	16
10.	12	16	13,6	10,9	-2,6	6,76
11.	13	16	15	13,6	-2,6	6,76
12.	9	10	5	4	-2	4
13.	7	10	2,6	4	2,6	6,76
14.	7	9	2,6	2	-1,5	2,25
15.	7	9	3	4	1	1
16.	8	13	5,4	8	1,4	1,96
17.	10	12	11,4	5,4	-6	36
18.	9	13	8,4	8	-1,5	2,25
19.	9	15	8,4	11,4	2	4
20.	8	17	5,4	13	6,4	40,96

21.	7	8	3	2	1	1
22.	9	13	8,4	8	-1,4	1,96
23.	9	12	8,4	5,4	-1	1
24.	10	14	11,4	10	-0,4	0,16
25.	11	15	13	11,4	-0,4	0,16
26.	7	8	3	2	1	1
27.	5	8	0,4	2	0,4	0,16
28.	5	7	0,4	1,1	-1,4	1,96

$$\sum d^2 = 127$$

$$r_s = 1 - 6 \frac{\sum d^2 + Ta + Tb}{N(N^2 - 1)},$$

де d – квадрат різниці між рангами,

N – кількість досліджуваних

Ta і Tb – поправки на однакові ранги.

$$Ta = \frac{\sum (a^3 - a)}{14} \quad Ta = \frac{(3^3 - 3) + (2^3 - 2) + (4^3 - 4) + (2^3 - 2) + (2^3 - 2)}{14} = 8,5$$

$$Tb = \frac{\sum (b^3 - b)}{14}, \quad Tb = \frac{(3^3 - 3) + (2^3 - 2) + (2^3 - 2) + (3^3 - 3)}{14} = 5$$

де a і b – об'єм кожної групи однакових рангів.

$$r_s = 1 - 6 \frac{127 + 5 + 8,5}{14(14^2 - 1)} = 1 - 0,31 = 0,69$$