

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

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Л. Доценко
« ____ » _____ 2020 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

Галузь знань: 01 «Освіта/Педагогіка»

Спеціальність: 011 «Освітні, педагогічні науки»

ОПП: «Інноваційні педагогічні технології в закладах вищої технічної освіти»

**Тема: «Педагогічні умови формування у майбутніх інженерів умінь
попередження конфліктів у професійній діяльності»**

Виконавець: студент ПП-627М Кривенко Олег Миколайович

Керівник: доктор педагогічних наук, доцент Рахманов Віталій Олегович

Нормоконтролер: _____

Бородінова Л.Ю.

(підпис)

Київ 2020

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра педагогіки та психології професійної освіти
Галузь знань:01 «Освіта/Педагогіка»
Спеціальність:011 «Освітні, педагогічні науки»
ОПП: «Інноваційні педагогічні технології в закладах вищої технічної освіти»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Л.Доценко
«» _____ 2020 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи

КРИВЕНКА ОЛЕГА МИКОЛАЙОВИЧА

1. Тема кваліфікаційної роботи **«Педагогічні умови формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності»** затверджена наказом ректора від «15» жовтня 2020 р. № 2005/ст.

2. Термін виконання роботи: з 05 жовтня 2020 до 07 грудня 2020 р.

3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до першого другого та третього розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 116 сторінки, з них обсяг основного тексту 97 сторінки, список використаних джерел нараховує 82 позицій.

4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ I. Теорія та практика попередження конфліктів, як наукова проблема; Висновки до першого розділу; Розділ II. Профілактика конфліктів у процесі професійної взаємодії: поняття, зміст і причини; Висновки до другого розділу; Розділ III. Обґрунтування педагогічних вимог щодо формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності; Висновки до третього розділу; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного матеріалу): 7 таблиць, 7 рисунків.

Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Опрацювання, аналіз, реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта, предмета, мети, завдань дослідження.	09.10.2020	
2.	Формування змісту кваліфікаційної роботи. Добір методів дослідження. Написання вступу до дипломної роботи. Погодження цих складових із науковим керівником.	16.10.2020	
3.	Написання 1, 2 розділів кваліфікаційної роботи. Ознайомлення керівника з їхнім змістом.	12.11.2020	
4.	Робота з опису організації педагогічного експерименту, аналізу отриманих результатів (3 розділ дипломної роботи).	20.11.2020	
5.	Обґрунтування на основі отриманих результатів рекомендацій. Оформлення роботи відповідно до вимог. Подання керівникові для читання. Підготовка доповіді і презентації для попереднього захисту дипломної роботи.	30.11.2020	
6.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	08.12.2020	
7.	Робота з виправлення недоліків у змісті та оформленні результатів проведеного дослідження.	14.12.2020	
8.	Подання остаточного варіанту кваліфікаційної роботи на кафедрі.	15.12.2020	
9.	Захист роботи.	21.12.2020	

Дата видачі завдання: «05» жовтня 2020 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Рахманов Віталій Олегович

(підпис керівника)(П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання _____ Кривенко Олег Миколайович

(підпис випускника) (П.І.Б.)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Педагогічні умови формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності»: 116 сторінок, 82 використаних джерел та літератури, 6 додатків.

Об'єкт дослідження – є конфлікти у професійній діяльності.

Предмет педагогічні умови формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особливостей формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності.

У дипломній роботі розкрито поняття, зміст і причини конфліктів у процесі взаємодії, зокрема: удосконалено система попередження конфліктів у ході навчальної взаємодії та описано, що в основі попередження конфліктів у ході навчальної взаємодії має знаходитися системний підхід, а саме:

- визначення просторово-тимчасових і змістовних границь конфлікту;
- можливе виявлення більшого числа підструктур і елементів, що становлять структуру конфлікту;
- групування елементів в обґрунтоване число підструктур;
- установлення ієрархії підструктур і елементів, у якій нижні рівні підлегли вищим;
- виявлення всіх основних підструктур у системі, підсистемою якої є досліджуваний конфлікт, і місця останнього в структурі системи більш високого рівня.

Практичне значення роботи полягає в тому, що ми пропонуємо створювати об'єктивні (організаційно-управлінські) та суб'єктивні (соціально-психологічні) умови, які перешкоджають виникненню конфліктних ситуацій та усувають особистісні причини конфліктів.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ВИМОГИ, КОМПЕТЕНТНОСТІ, КОНФЛІКТИ, НАВЧАННЯ, ПОПЕРЕДЖЕННЯ, ПРОФІЛАКТИКА, ФАХІВЕЦЬ.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ, ЯК НАУКОВА ПРОБЛЕМА	9
1.1. Світовий та вітчизняний досвід проблеми попередження конфліктів	9
1.2. Особливості формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності	14
Висновки до розділу 1	32
РОЗДІЛ 2 ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ: ПОНЯТТЯ, ЗМІСТ І ПРИЧИНИ	34
2.1. Поняття, зміст і причини конфліктів у процесі професійної взаємодії	34
2.2. Структура процесу попередження конфліктів у професійній діяльності майбутнього інженера	41
Висновки до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3 ОБҐРУНТУВАННЯ ПЕДАГОГІЧНИХ ВИМОГ ЩОДО ФОРМУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ІНЖЕНЕРІВ УМІНЬ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ...	49
3.1. Новітні підходи щодо формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності	49
3.2. Використання у вітчизняній педагогіці передового іноземного досвіду попередження конфліктів	58
3.3. Система заходів щодо створення педагогічних умов щодо попередження конфліктів у професійній діяльності майбутніх інженерів.....	65
3.4. Експериментальна перевірка формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності	74
3.5. Педагогічні умови попередження конфліктів у професійній діяльності майбутніх інженерів	83
Висновки до розділу 3	91
ВИСНОВКИ	94
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	98
ДОДАТКИ	106

ВСТУП

Актуальність теми. Актуальність дослідження проблеми попередження конфліктів у процесі педагогічної взаємодії у середовищі зумовлена низьким рівнем освіченості суспільства, який породжує конфліктологічну проблему нашого часу у всіх сферах людського буття. Погіршення рівня життя громадян суттєво відбивається на моральному здоров'ї суспільства, спричиняє прояви конфліктної поведінки, зокрема, у педагогічному середовищі.

Конфлікти – це найбільш гострий спосіб усунення протиріч в інтересах, цілях, поглядах, що відбуваються в процесі соціальної взаємодії, що полягає в протидії учасників цієї взаємодії і звичайно супроводжується негативними емоціями, що виходить за рамки правил і норм. Проблема конфліктних відносин була актуальною завжди, в різні віки. З впевненістю можна наголошувати, що перші конфлікти виникли з появою перших людей. Але в ті часи на теоретичну сторону конфлікту не зверталась особлива увага. Багато поколінь репродукували одні й ті ж самі життєві помилки через відсутність ґрунтовного аналізу явища конфлікту. Тільки окремі особистості робили висновки з проблемних ситуацій, що забезпечувало їм індивідуальне зростання, успіх у різних сферах людської життєдіяльності, загальний прогрес.

Лише в нашу добу були проведені емпіричні дослідження та написані праці, у яких детально науково обґрунтовується поняття «конфлікт», його функції, типи, динаміка, методи розв'язання. Нині проблема конфліктних взаємовідносин набула особливо важливого значення. Адже у всіх сферах суспільного життя – економічній, політичній, культурній тощо – тримається висока напруга. Вона має об'єктивні причини. Завдячуючи їм можемо спостерігати різноманітні суперечки і сутички в суспільстві. Маємо і суб'єктивні причини: незадоволення собою та іншими, поганий настрій, песимізм сприяють виникненню конфліктів, викликають негативні емоції,

роздратування, нестриманість [39, с. 171].

Конфлікти в сучасному українському суспільстві викликані соціально-політичними протиріччями, які характерні для усіх сфер життєдіяльності суспільства в цілому та зокрема в управлінській сфері. Ціннісні зміни, які характерні для суспільства нашої країни, звісно позначаються на системі міжособистісних відносин, у ході управлінських відносин у педагогічному середовищі.

Дослідження попередження конфліктів у професійній діяльності полягає у розкритті психічної зумовленості процесів застереження конфліктної поведінки. Адже конфліктна поведінка майбутніх фахівців призводить до ескалації конфлікту та загострення конфліктної ситуації, що ускладнює міжособистісні стосунки, а також негативно впливає на морально-психологічний стан у педагогічних колективах.

Наше педагогічне середовище є, на жаль, досить конфліктним. Майбутні фахівці знервовані, втомлені і роздратовані нестабільністю, невпевненістю у завтрашньому дні. В педагогічній діяльності постійно відбуваються різні за типами конфлікти, що не тільки виснажують, а і негативно програмують на майбутнє. У такій ситуації є необхідність з'ясування не тільки причин, що викликають конфлікти, а й їх протікання та наслідки. Особливу увагу необхідно звернути на способи запобігання, в одних випадках, та шляхи конструктивного розв'язання конфліктів – в інших.

Отже, вивчення і глибоке розуміння умінь попередження конфліктів майбутніх інженерів є надзвичайно важливим. Адже робота як майбутнього інженера передбачає чітке усвідомлення причин, що викликають відповідні конфліктні ситуації в середовищі, як на об'єктивному, так і на суб'єктивному ґрунті. Управління конфліктами неможливе без оволодіння культурою міжособистісного спілкування, компетентностей, способів і методів вирішення конфліктів ділового і психологічного характеру.

Стан дослідження теми. Аналіз психолого-педагогічної літератури із

загальних питань конфліктології, педагогічної та соціальної конфліктології, а також проблем професійної компетентності майбутнього інженера виявив такі основні напрямки досліджень у відповідній сфері:

обґрунтування теоретико-методичних засад дослідження проблеми конфліктів у педагогіці, основ педагогічного управління конфліктами (А. Анцупов, О. Белкін, В. Журавльов, О. Іонова, А. Ішмуратов, І. Коваль, М. Пірен та інші);

дослідження конфліктологічної підготовки майбутніх фахівців (Г. Антонов, М. Васильєва, Е. Натазон, М. Рібакова, Л. Порохня та інші);

з'ясування теоретико-прикладних аспектів управління конфліктами (Г. Бережна, І. Ващенко, О. Дробот, О. Лукашенко, Л. Цой, В. Семиченко та інші).

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особливостей формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності.

У відповідності з метою дослідження вирішувались такі **завдання**:

виявити стан дослідженості проблеми попередження конфліктів у науковій літературі;

проаналізувати компоненти попередження конфліктів у професійній діяльності та з'ясувати можливості використання у вітчизняній педагогіці передового іноземного досвіду попередження конфліктів;

обґрунтувати систему попередження конфліктів у ході педагогічної взаємодії;

розробити практичні рекомендації щодо попередження конфліктів у процесі педагогічної взаємодії.

Об'єктом дослідження є конфлікти у професійній діяльності.

Предметом – педагогічні умови формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності.

Інформаційною основою для дослідження слугували роботи вітчизняних та зарубіжних учених у сфері конфліктології, педагогіки й психології.

Наукова новизна:

удосконалено: поняттєво-категоріальний апарат щодо попередження конфліктів у професійній діяльності;

зміст і причини конфліктів у процесі педагогічної взаємодії в освітньому середовищі закладу вищої освіти;

компоненти попередження конфліктів у професійній діяльності;

систему попередження конфліктів у ході педагогічної взаємодії.

дістало подальшого розвитку визначення основних аспектів використання у вітчизняній педагогіці передового іноземного досвіду попередження конфліктів.

Практичне значення результатів роботи. Результати наукового дослідження можуть бути використані у педагогічній практиці в системі закладу вищої освіти в ході розв'язання міжособистісних конфліктів і написанні підручників, посібників та монографій з конфліктології.

Структура роботи. Структурно робота складається зі вступу, трьох розділів, які містять у своєму складі підрозділи, висновків, списку використаних джерел (82 позиції), а також додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ, ЯК НАУКОВА ПРОБЛЕМА

1.1. Світовий та вітчизняний досвід проблеми попередження конфліктів

Вивчення і глибоке розуміння засад конфліктології керівниками колективів, підрозділів, організацій є надзвичайно важливим. Адже робота керівника передбачає чітке усвідомлення причин, що викликають відповідні конфліктні ситуації, як на об'єктивному, так і на суб'єктивному ґрунті. Управління неможливе без оволодіння навичками міжособистісного спілкування, знань, способів і методів вирішення конфліктів ділового, педагогічного і психологічного характеру.

Історія людської цивілізації насичена різними конфліктами. Одні конфлікти охоплювали цілі континенти, десятки країн і народів, інші – великі і малі соціальні спільноти, треті відбувались між окремими людьми. З найдавніших часів люди намагались вирішувати протиріччя і мріяли про безконфліктне суспільство. Виникнення держави також можна розглядати як прагнення створити універсальний механізм для попередження і вирішення конфліктів.

Протягом століть найкращі науковці, мислителі створювали теоретичні моделі безконфліктного суспільства, а інколи намагались втілити їх в життя. Однак, всі ці спроби закінчувались невдало і породжували ще більш жорстокі ситуації. Сьогодні конфлікти – повсякденна реальність. Вони охоплюють всі сфери життєдіяльності людей, всю сукупність соціальних відносин, соціальних взаємин.

Аналіз наукових праць зарубіжних вчених, представників психологічної науки показав різні підходи до розгляду конфліктної поведінки, серед яких найбільш вагомі розкриті в роботах Р. Амстутца,

Е. Берджеса, І. Вілкінсона, Д. Кіпніс, Т. Лірі, А. Маслоу, Р. Парка, К. Томаса, В. Штерна, С. Шмідта, З. Фрейда. Водночас аналіз теорій та концепцій вітчизняної психологічної науки, висвітлених у працях А. Анцупова, Г. Балла, М. Боришевського, А. Брушлінського, Н. Гришиної, С. Максименка, Л. Орбан-Лембрик, Р. Немова, М. Пірен, В. Роменця, С. Рубінштейна, Т. Титаренко, В. Татенка і з даної теми, виходячи з потреб практики та методології запобігання конфліктам, вказує на необхідність розроблення єдиної методології виявлення осіб, схильних до конфліктної поведінки, з урахуванням специфіки різних організацій.

Окремим питанням дослідження конфліктів інтересів у контексті загальних засад управління присвячені праці відомих закордонних вчених А. Берлі, Д. Гелбрейта, К. Ерроу, Р. Коуза, Е. Лопеса-де-Сіланеса, Г. Мінза, У. Хаттона, М. Хесселя, А. Шляйфера та ін. Деякі специфічні аспекти досвіду управління та пов'язаної з ним практики вирішення конфліктів інтересів, предметної основи конфліктів висвітлені у працях вітчизняних і російських науковців й практиків, зокрема, А. Антонова, В. Багацького, М. Бурмаки, О. Вінник, О. Воловик, А. Воронкової, А. Гальчинського, А. Данельяна, Т. Долгопятової, Р. Ентова, В. Задихайла, О. Кібенка, Г. Клейнера, Г. Козаченка, С. Масютіна, О. Мендрула, Г. Назарової, О. Осипенка, О. Пасхавера, А. Педька, О. Радигіна, В. Росінського, А. Сірка, М. Старовойтова, С. Хименка, З. Шершньової, А. Черпак та інших.

Вітчизняні й зарубіжні наукові, які займались дослідженням конфліктів відзначають про важливість такого поняття як конфліктність особистості. До аналізу феномену конфліктності особистості зверталася велика кількість вітчизняних і зарубіжних психологів, зокрема, В. Куніцина, Є. Цуканова, О. Бодальов, Г. Ковальова, Б. Паригін, І. Шкуратова, В. Лабунська, Ф. Баррон, Е. Холл, Н. Хенлі та ін., проте його дослідження є відносно новим явищем у соціальній психології.

Узагальнення поглядів на сутність конфліктної поведінки, зокрема А. Анцупова, Г. Ложкіна, В. Радчук, В. Ілійчука, Є. Єгорової дає можливість визначити, що конфліктна поведінка – це активність особистості, її боротьба у конфліктній ситуації, що спрямована, з одного боку, на досягнення предмета конфлікту, з іншого – блокування можливостей іншої людини завладіти предметом конфлікту; це стійкий тип взаємодії з виявом ворожої та агресивної реакції на вчинки інших людей.

Питання попередження конфліктності, в т.ч. у професійній діяльності, знайшло своє відображення у психологічних працях В. Бурлачука, Е. Донченко, Г. Дубчака, О. Коберника, К. Левіна Н. Непомнящої, Т. Титаренко, К. Хорні, З. Фрейда. У їхніх працях розглядаються суперечності, які виступають передумовами виникнення конфліктної поведінки, детермінуючи внутрішньо особистісний конфлікт.

Проблеми взаємодії суб'єктивних та об'єктивних детермінант вивчаються в працях Ф. Бродкіна, Н. Грішиної, О. Єршова, Р. Дарендорфа, Л. Козера, І. Коряк, М. Пірен. Ними розглянуто чинники впливу на виникнення та розвиток конфліктних форм поведінки.

У працях Л. Божович, Г. Костюка висвітлюються внутрішні суперечності (окремих сторін психіки, навчальної діяльності, мотивації тощо) і зовнішні (між людиною і навколишнім середовищем). Учені наголошують, що коли зовнішні суперечності перетворюються та стають внутрішніми, вони породжують у самій людині протилежні тенденції, які вступають у боротьбу між собою шляхом вироблення нових способів поведінки [65, с. 291].

Л. Петровська, Н. Пов'якель, В. Ілійчук питання конфліктної поведінки пов'язують з об'єктивно-суб'єктивним характером причин конфлікту, психологічними властивостями та соціальним досвідом особистості. Ученими доведено, що в процесі визначення способів попередження конфліктних форм поведінки обґрунтування об'єктивно-суб'єктивного

характеру причин конфлікту необхідно для вироблення стратегії поведінки [44, с. 435].

На основі проведеного аналізу психологічних праць з означеної проблеми можна зробити висновки про те, що прояви конфліктної поведінки, внутрішні особливості особистості та її соціальне оточення тісно взаємопов'язані. Слід зауважити, що психологи розглядають конфліктну поведінку як стиль поведінки людини, який детермінує виникнення конфліктів.

Питання конфліктної поведінки у ході педагогічної діяльності знайшло своє відображення у соціологічних працях Л. Славіна, Т. Ендовицької, Б. Волкова, Л. Орбан-Лембрик, В. Ілайчук. Науковці розглядають конфліктну поведінку як рису особистості, що акумулюється природними задатками індивіда і його соціальним досвідом та виступає як результат внутрішніх і зовнішніх суперечностей між потребою в самоствердженні і можливістю її задоволення, а також між власними установками і вимогами групи.

Соціолог О. Здравомислов розглядав конфліктну поведінку як захист власних інтересів шляхом обмеження активності опонента. На його думку, у визначенні поведінки й манери спілкування домінують емоції. Праці соціологів Дж. Джеттен, С. Кітаяма, Г. Маркус, Г. Солдатової підкреслюють соціокультурну зумовленість поведінкових стереотипів. Ученими встановлено, що толерантність є інтегративною якістю особистості, яка проявляється на рівні моральних переконань, індивідуальних властивостей та поведінки. Отже, соціологи розглядають конфлікт як модель поведінки з особливими розподілом ролей, способами вираження поглядів, формами відстоювання інтересів.

Проблема конфлікту у процесі навчання та виховання дістала висвітлення у педагогічних працях А. Макаренка, В. Сухомлинського, Б. Лихачова та інших авторів ще у минулому столітті. В. Сухомлинський вважав, що безконфліктного освітнього процесу не буває, а подолання

конфлікту – це «будні щоденної виховної роботи» [Сухомлинский В. О. Вибрані твори, 64, с. 639]. Проблему конфліктів у педагогічному середовищі розглядали також учені А. Анцупов, Н. Басова, Г. Ковальов, Я. Коломинський, Є. Шумилін, В. Афонькова, Т. Драгунова, Є. Родченкова.

Науковцями розглянуто загальнотеоретичні знання про сутність конфлікту, його структуру і динаміку перебігу, особливості педагогічних конфліктів, причини виникнення конфліктів, основні ланки педагогічної ситуації, які за різних умов можуть бути конфліктогенними, визначено способи подолання конфліктної ситуації.

Проблематика причин конфліктів та шляхів їх запобігання у педагогічних колективах відображена у працях А. Лукашенко, В. Жаворонкова, Л. Карпової та інших. Дослідниками висвітлено загальні проблеми професійної компетентності педагога до здійснення педагогічно доцільної взаємодії, безконфліктного спілкування з учасниками педагогічного процесу – колегами, адміністрацією, також обґрунтовано причинно-наслідкові зв'язки конфлікту [65, с. 292].

Отже, конфліктологія, яка виникла як самостійна наукова галузь спочатку в США і Західній Європі, поступово поширилася на всі регіони світу, стала повноправним членом наукового співтовариства. Майже відразу після отримання наукового статусу вона набула і статус навчальної дисципліни. І це не випадково, оскільки потребу у вивченні конфліктології мають не лише майбутні професійні конфліктологи, але й усі ті, хто хоче полегшити своє існування завдяки вмінню знаходити вихід із найскладніших конфліктних ситуацій, що постійно виникають в економічному, соціальному чи політичному житті, міжособистісних відносинах людей [12].

Навчальні курси з конфліктології вивчаються у навчальних закладах різних країн, а також у закладах вищої освіти України. Сьогодні вони знайшли своє місце в бізнес-школах, на курсах підвищення кваліфікації, викладаються студентам окремих спеціальностей – юристам, психологам, економістам, майбутнім спеціалістам з міжнародних відносин, а також

майбутнім інженерам як окрема тема дисципліни. Проте все частіше можна почути думку, що потреба в знаннях розв'язання конфліктів уже диктує необхідність введення конфліктології і в середніх навчальних закладах, зокрема в ліцєях, гімназіях тощо. На наш погляд, з цим можна погодитися, оскільки вміння поводити себе в конфліктних ситуаціях, обирати оптимальну поведінку в них, нейтралізувати наслідки конфліктів – усе це й багато з того, що вивчає конфліктологія, потрібно кожній людині, ким би вона не була і чим би не займалася.

1.2. Особливості формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності

Дослідження попередження міжособистісних конфліктів у процесі взаємодії неможливий без використання методологічного інструментарію. Вивчення проблематики даного дослідження спирається на широкую методологію, яка складається із сукупності загальнонаукових та спеціальних методів, що формують методологічний інструментарій вивчення вказаної сфери.

Оскільки проведене дослідження наукових праць щодо ролі попередження міжособистісних конфліктів у процесі майбутньої фахової взаємодії виявило, що наявні роботи лише частково розкривають проблему, необхідним вбачається застосування ряду методологічних підходів, які б сприяли більш комплексному вивченню даного питання.

Методологія педагогічного знання пройшла тривалий період становлення та розвитку і наразі характеризується наявністю значної кількості методологічних шкіл і напрямків. У розвинених країнах збільшення уваги до проблем людини спричиняє формування соціальної, тобто антропологічно орієнтованої педагогіки. При цьому, як стверджують вітчизняні дослідники, вивчення педагогічної конфліктології актуальне для науковців з огляду на те, що узагальнення подібного досвіду дозволяє

підготувати практичні рекомендації для майбутніх інженерів та уникнути негативного досвіду попередників.

З огляду на викладене актуальним є використання такого комплексного методологічного підходу як *міждисциплінарний*, що дозволяє здійснити вирішення поставлених наукових завдань за умови дотримання базових принципів педагогічного та психологічного пізнання.

Для досягнення мети та реалізації поставлених завдань роботи було використано методи дослідження, які відповідають науковому пошуку, а саме:

1) *аналітичний*, що застосований у студіюванні понятійно-категорійного апарату відносно педагогічної конфліктології, узагальнення наукової літератури.

Складовою аналітичного методу може вважатися метод історіографічного аналізу й синтезу, який передбачає вивчення наукового доробку дослідників із компаративним аналізом здобутих результатів і виявленням комплексності аналізу теми, яка вивчається. Історіографічний аналіз сприяє персоніфікації доробку кожного вченого і рівня його внеску у вивчення попередження міжособистісних конфліктів у процесі педагогічної взаємодії. Крім того, історіографічний аналіз і синтез сприяє комплексному вивченню джерельної бази дослідження. Що стосується синтезу, то він як метод з'єднання окремих частин та рис досліджуваних предметів в єдине ціле був застосований при написанні висновків до розділів та загального висновку до даного дослідження.

Важливим також є метод системного аналізу як різновиду власне аналізу. Метод системного аналізу (або системно-структурного аналізу), що передбачає інтеграцію у собі кількох напрямків системного підходу щодо аналізу розвитку певних педагогічних явищ, дасть можливість здійснювати комплексний і всебічний аналіз такої складної й динамічної системи як профілактика міжособистісних конфліктів у процесі педагогічної взаємодії;

2) *дискурсивний* – у висвітленні досвіду основних вітчизняних шкіл конфліктології, зокрема у педагогічній сфері. При цьому застосування конкретно-історичного методу дає можливість точно встановити, який саме науковець і у який період розпочав вивчення даної проблеми, хто продовжив її вивчення і які нові результати зрештою були отримані;

3) *контекстуальний* – для розкриття сутності культурно-ідеологічного й ціннісного поля, в межах якого доводиться працювати фахівцям із педагогічної конфліктології в Україні й закордоном;

4) *компаративний* метод (порівняльно-історичний) – при зіставленні та порівнянні процесів попередження міжособистісних конфліктів у процесі педагогічної взаємодії в різних сферах та країнах. До цього порівняння слід додати *синхронний метод*, що допомагає здійснити аналіз праць дослідників, створених у межах одного історіографічного періоду, але з протилежних позицій з точки зору методології;

5) *інтегративний* – для використання різних галузей гуманітарного знання стосовно вирішення завдань, поставлених у дослідженні, а саме для визначення чинників впливу на профілактику міжособистісних конфліктів у процесі педагогічної взаємодії;

б) *типологічний* та *описовий* методи аналізу педагогічної конфліктології. Зокрема, метод типологізації застосовувався з метою дослідницького розчленування компонентів конфлікту в педагогічній сфері з подальшим об'єднанням виділених у ході аналізу елементів у наукову картину інформації. Узагальнення, яке здійснюється в ході використання методу типологізації, дає змогу виявити логіку розвитку педагогічного конфлікту, а також розкрити методіку вирішення педагогічного конфлікту як систему і цілісність;

7) *узагальнення* – для підведення проміжних і заключних підсумків дослідження, формулювання висновків;

8) *метод інтерв'ю*, який особливо ефективний у процесі вивчення ставлення майбутніх інженерів до ефективних методик попередження конфліктів;

9) *комплексний підхід*, який дозволив підпорядкувати усі елементи змісту та форми праці провідній меті й завданням дослідження. Комплексний підхід також передбачає застосування діалектичного методу пізнання, який широко використовується як у педагогічній, так і в інших гуманітарних, суспільствознавчих науках для осмислення природи тих чи інших явищ у минулому й сучасності. Зазначений метод дає нам можливість зрозуміти історичні передумови, перебіг та наслідки поширення методики попередження міжособистісних конфліктів у процесі педагогічної взаємодії як педагогічного феномену в діалектичній єдності різноспрямованих проявів. Крім того, діалектичний метод був застосований при виявленні сукупності джерел, в яких відображається розвиток процесів вирішення конфліктів у педагогічній сфері.

Переходячи до принципів дослідження, варто вказати на такі з них:

1) *об'єктивності й історизму* – для виявлення різних передумов, основних етапів і галузевих особливостей попередження міжособистісних конфліктів у процесі педагогічної взаємодії. Принцип історизму забезпечує можливість визначити стан дослідження процесів минулого у тісному й безпосередньому зв'язку із ситуацією, яка мала місце у різні періоди накопичення наукових знань з цієї тематики;

2) *системності* – орієнтує нас, з одного боку на урахування багатофакторності вирішення конфліктів у сфері педагогіки, а з другого – на комплексне осмислення знань про минуле, сучасне й майбутнє (елемент прогнозування);

3) *структурного аналізу* – закономірно впливає із системності. Цей принцип, зокрема, передбачає, що саме системність об'єктивного світу із загальністю і множинністю відносин, зв'язків предметів та явищ матеріального й духовного світу конфліктології, їх складністю, органічністю

і суперечливим характером відносин забезпечує всебічність пізнання досліджуваного педагогічного явища;

4) *об'єктивності* – передбачає забезпечення неупередженості у ході аналізу наукових праць із проблематики дослідження. Цей принцип в науці, зокрема, полягає в отриманні об'єктивно істинних знань про процеси розвитку педагогіки. Зазначене передбачає, по-перше, відбір наукових досліджень які справді відображають тему, що досліджується, а, по-друге, розгляд вказаних робіт, виходячи із того, яким є їхній внесок в педагогіку відповідно до актуальності, новизни й об'єктивності проведеного їх авторами дослідницького пошуку;

5) *всебічності* – вимагає від нас критичного аналізу всієї сукупності джерел і літератури з обраної теми, а також урахування численних впливів на профілактику міжособистісних конфліктів у процесі педагогічної взаємодії;

б) *наступності* (спадкоємності) – передбачає наявність і підтримання тісного зв'язку нових знань про досліджувану проблематику сфери педагогіки з науковими надбаннями попередників та уникнення суб'єктивізму в оцінці подій минулого й сучасності розвитку педагогічної конфліктології.

Крім зазначених загальних і спеціальних засобів, дослідники попередження міжособистісних конфліктів у процесі педагогічної взаємодії мають дотримуватися таких принципів:

дотримання хронологічної послідовності;

визнання закономірності перебігу подій;

аналіз явищ і подій;

використання обмеженої кількості джерел і літератури;

урахування певної культурно-ідеологічної схеми.

Українські дослідники психології конфлікту Г. Ложкін та Н. Пов'якель підсумували, що об'єктом конфліктології є конфлікт: конфлікт у трудовому колективі, сім'ї, між етнічними групами та державами, між окремими людьми та групами людей. Кожний окремий вид конфлікту вивчає окрема

наука. Політичні конфлікти вивчає політологія, трудові – соціологія праці та теорія менеджменту, міжнародні – теорія міжнародних відносин. Кожна з них має свою власну концепцію конфлікту. «Математик, логік, дослідник операцій і інженер тощо будуть дивитися на об'єктивну картину конфлікту своїми очима. Вони, зрозуміло, будуть виділяти в ньому ті сторони, які їх цікавлять і які піддаються «здобуванню» за допомогою тих специфічних методів дослідження, якими вони володіють. При цьому кожний фахівець користується тією сукупністю уявлень про об'єкт (у нашому випадку – про конфлікт), які склалися в тій чи іншій галузі знання» [44, с 16-17].

Під предметом конфлікту розуміється об'єктивно існуюча або уявлювана проблема, яка є причиною незгоди між сторонами. Кожна із сторін зацікавлена у вирішенні цієї проблеми на свою користь. Предмет конфлікту – це і є основна суперечність, через яку і заради розв'язання якої суб'єкти вступили в протисторожство. Об'єкт конфлікту – це матеріальні або духовні цінності, до оволодіння чи використання яких прагнуть сторони конфлікту. Об'єктом конфлікту Л. Орбан-Лембрик вважає будь-який елемент матеріального світу і соціальної реальності, здатний слугувати предметом особистих, групових чи державних інтересів [49, с. 8].

На переконання вітчизняного дослідника С. Яремчука, конфлікт – це стосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, які характеризуються протисторожством за наявності протилежних мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок тощо) [80, с. 24]. Для з'ясування суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки, сформулювати умови його виникнення.

Як відзначає В. Шаленко, конфлікт завжди виникає на основі протилежно спрямованих мотивів і суджень, які можна вважати необхідною умовою виникнення конфлікту. Тому для конфлікту завжди характерно протисторожство суб'єктів соціальної взаємодії, що виявляється через нанесення взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного тощо). Необхідними й достатніми умовами виникнення конфлікту є

наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів і суджень, а також стан протиборства між ними [73, с. 35].

У своїй монографії «Конфліктологія» харківський вчений В. Нагаєв пропонує будь-який конфлікт розглядати у статиці (як систему взаємозалежних структурних елементів) і в динаміці (як процес). Відтак основними структурними елементами конфлікту він пропонує вважати сторони конфлікту, предмет конфлікту, образ конфліктної ситуації, мотиви конфлікту, позиції сторін-конфліктерів (рис. 1.1) [48, с. 31-33].

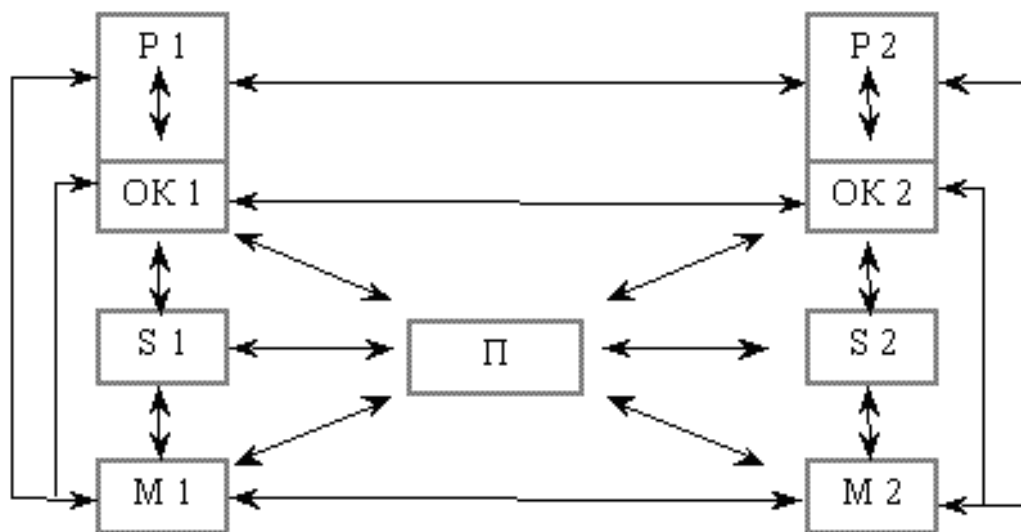


Рис. 1.1. Структура конфлікту

S1 і S2 – сторони (суб'єкти) конфлікту; П – предмет конфлікту; ОК1 і ОК2 – образи конфлікту (конфліктні ситуації); M1 і M2 – мотиви конфлікту;
P1 і P2 – позиції сторін-конфліктерів

Сторонами конфлікту дослідниця Р. Безпальча вважає суб'єкти соціальної взаємодії, інтереси яких безпосередньо порушено, або суб'єкти, які явно (неявно) підтримують конфліктерів. Предмет конфлікту – об'єктивно наявна чи уявна проблема, що служить причиною протиборства між сторонами (проблема влади, взаємин, першості співробітників, їхньої сумісності). Це саме та суперечність, яка є причиною виникання конфлікту [10, с. 75]. На думку Р. Безпальчої, відображення предмета конфлікту у

свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії визначає образ предмета конфлікту. Мотиви конфлікту, як внутрішні спонукальні сили, підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту. Мотиви виявляються у формі потреб, інтересів, цілей, переконань. Позиції сторін-конфліктерів – це те, про що заявляють дві сторони в переговорному процесі (в ході конфлікту) [10, с. 76-77].

Під поняттям конфліктності особистості прийнято вважати схильність особи до конфліктного вирішення суперечностей, які виникають у ході спілкування та взаємодії в соціумі. Конфліктність особистості визначається дією психологічних, соціально-психологічних (до яких належить некомпетентність у спілкуванні) та соціальних факторів. Вона може бути викликана ситуативними (наявність бар'єрів на шляху до досягнення мети, посилення нервово-психічної напруги, нерозуміння та його демонстрація, збої у взаємодії, недостатня чи викривлена інформованість, підвищена збудливість, які й супроводжують утруднене спілкування) та особистісними (нетерпимість до недоліків інших, імпульсивність, нестриманість, упереджене ставлення до людей, неуважність, егоїзм тощо) чинниками.

Фахівці, які працюють із конфліктами, вважають найефективнішим засобом запобігання їхню профілактику. На думку науковців, для кращого розуміння сутності попередження доцільно використати таке визначення: профілактика – це система керованої діяльності яка забезпечує науково-теоретичну та практичну реалізацію заходів, яка спрямована на попередження конфліктної поведінки, виникнення і розвитку відхилень [65, с. 293].

До основ попередження належать: законність, гуманізм, демократизм, відповідальність посадових осіб за порушення прав особистості. Профілактика ґрунтується на своєчасному виявленні та виправленні негативних педагогічних, психологічних, організаційних, інформаційних факторів, що зумовлюють відхилення у психічному та соціальному розвитку людей, у їхній поведінці, стані здоров'я, а також в організації

життєдіяльності та дозволя [2, с. 14].

Функції попередження:

діагностична (виявлення причин та факторів відхилень у поведінці);

координуюча (координація зусиль зацікавлених виховних інститутів у попередженні та подоланні асоціальної поведінки);

прогностична (передбачення можливих негативних явищ у поведінці особи);

реабілітуюча (відновлення рівноваги у поведінці).

У сучасній літературі визначення «профілактика конфліктів» та «попередження конфліктів» доволі часто вживають як синоніми. Вважаємо за доцільне розрізняти ці концепти. Профілактика конфліктів – ширше поняття, а попередження конфліктів є видом попередження. Профілактика конфліктів – це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення [6, с. 94-97].

Порівняно з терміном «профілактика», соціальна профілактика є напрямом соціально-педагогічної діяльності. Соціально-педагогічною можна вважати діяльність, яка спрямована на створення сприятливих умов соціалізації, всебічного розвитку особистості, задоволення її соціокультурних потреб чи відновлення соціально схвалених способів життєдіяльності людини (М. Зверева, А. Капська, В. Нікітін).

Вважаємо, що соціальна профілактика розширює низку попереджувальних заходів, зокрема у галузі інженерії, психолого-педагогічних, правових, медичних, культурних тощо та деталізує перелік проблем, на які повинні бути розраховані відповідні дії. Розглянемо інженерний напрям підготовки, а саме майбутніх інженерів, які за призначенням вирішують задачі технічного спрямування. Саме, для детального вирішення запобіжних заходів попередження конфліктів розглянемо первинну, вторинну і третинну профілактику.

Первинна (соціально-педагогічна профілактика) – це комплекс

педагогічних та психологічних заходів, спрямованих на налагодження позитивної соціальної взаємодії суб'єктів, на попередження несприятливого впливу факторів соціального середовища. Первинна профілактика найбільш ефективна до усунення обставин і факторів, які провокують конфліктну поведінку. Моделі поведінки, уміння та навички, які суб'єкт знає і вдосконалює, впливають на підвищення стійкості до несприятливих факторів. Первинна профілактика ґрунтується на комплексному системному вивченні впливу умов і факторів соціального та природного середовища на здоров'я та розвиток особистості [50, с. 2].

Вторинна профілактика (психологічна профілактика) полягає в роз'ясненні впливу конфліктної поведінки та пов'язаних із нею негативних наслідків на розвиток і формування особистості. Вторинна профілактика передбачає раннє виявлення негативних змін в поведінці суб'єкту, що дає змогу попередити подальший розвиток девіантної поведінки.

Суть третинної попередження (цілеспрямоване попередження) полягає у формуванні в суб'єктах навичок відмови від скоєння дій направлених на конфліктну поведінку. Третинна профілактика передбачає виявлення причин, особливостей поведінки та свідомості суб'єктів, які призвели до виникнення проблем, а також перевиховання, підвищення самооцінки суб'єктів, підтримку в адаптації до інженерного напрямку підготовки.

Профілактика є індивідуальною, систематичною і довготривалою у комплексі педагогічних, соціальних, психологічних послуг. Для вирішення конфлікту слід оперативно задіяти низку необхідних для цього чинників. Серед останніх найбільш важливими є інституційний, консенсуальний, кумулятивний та психологічний, а саме:

1. Педагогічний – існування у колективі механізмів та важелів для вирішення суперечок у межах існуючої системи відносин.
2. Консенсуальний – наявність бажання з боку конфліктуючих сторін дійти згоди без істотних втрат для подальших стосунків у рамках колективу.

3. Кумулятивний – чим меншим за значимістю є конфлікт, тим вища ймовірність його мирного та оперативного врегулювання.

4. Психологічний – наявність певних особистісних характеристик у конфліктуючих сторін, що сприяє проведенню переговорів та спокійному вирішенню проблемної ситуації.

Розглядають такі способи розв'язання конфліктів: компроміс, співробітництво, домінування, пристосування, згода, втеча тощо. При цьому вони пропонують дотримуватись правил безконфліктної поведінки. Суть їх в наступному:

— прагнути адекватно оцінити власну поведінку у конфліктній ситуації, уникати упередженості в оцінці дій опонентів;

— спробувати оцінити ситуацію з позицій протилежної сторони, зрозуміти точку зору опонента;

— уникати звинувачень на адресу опонента, що може спровокувати включення психологічних механізмів захисту і потік звинувачень на вашу адресу;

— контролювати свої емоції та закликати протилежну сторону діяти аналогічно;

— спонукати свого опонента до відкритого обговорення дискусійних питань, спільного розв'язання конфліктної ситуації;

— перевіряти об'єктивність інформації, пов'язаної з предметом конфлікту, діями опонентів та своїми власними.

Опанування принципів подолання конфлікту є передумовою використання методів цієї роботи, найбільшої уваги серед яких заслуговують:

1. Формування в інженерному колективі громадської думки про сторони, що конфліктують. Як відомо, громадська думка є міцним регулятором поведінки особистості, багато з яких потребують постійного схвалення, підтримки. Конфліктуючи, вони можуть опинитися в ізоляції, що

для них є неприпустимим. Тому задля збереження добрих стосунків у колективі вони нерідко готові відмовитися від конфронтаційної поведінки.

2. Звернення до авторитетної людини. Цей метод може бути ефективним, якщо опоненти домовляться підкоритися його рішення. Нерідко, що дуже добре, нею є керівник організації чи підприємства.

3. Організація співробітництва. З цією метою сторонам доручають справу, яку вони зацікавлені здійснити, але поодиноці їм це не під силу.

4. Звернення до посередника. Особа, яка зважилася стати посередником у розв'язанні конфлікту, має допомогти кожній із сторін побачити проблему очима опонента, у пошуку оптимальних способів її вирішення, генеруванні щодо цього нових ідей, пропозицій; у процесі вироблення підсумкового документа; створенні ділової морально-психологічної атмосфери при розв'язанні проблеми; здійсненні контролю за виконанням домовленостей, намагатися максимально пом'якшити процес виходу з конфлікту.

5. Роз'яснення вимог, яких сторони повинні дотримуватися при подоланні конфлікту. Мета цієї роботи полягає в тому, щоб кожен викладач та майбутній інженер чітко знав, як має відбуватися цей процес, які кому доручено обов'язки, на які результати можна сподіватися.

6. Координація та інтеграція діяльності. Наявність в середовищі чітко налагодженої ієрархії повноважень сприяє упорядкуванню взаємодії майбутніх фахівців, розв'язанню проблем, прийняттю рішень, руху інформації. З метою координації роботи підрозділів організації створюють проміжну службу. Її призначення полягає у розв'язанні проблемних ситуацій між двома виробничими підрозділами. Інтеграція сприяє об'єднанню зусиль різних підсистем і підструктур організації для досягнення загальної мети.

7. Спрямування зусиль всіх учасників на досягнення загальних цілей. Для цього важливо чітко, недвозначно сформулювати ціль, передбачивши роль і вклад кожної сторони в її досягнення.

8. Створення системи винагород. Винагороди (подяка, премія, визнання, підвищення по службі) є ефективним засобом впливу на поведінку людей, в тому числі й у конфліктній ситуації.

9. Застосування адміністративних методів вирішення конфлікту. Виправданими вони можуть бути тоді, коли психологічні та інші методи виявили свою нерезультативність. Найчастіше з цією метою вдаються до структурних змін в організації, усунення з організації опонентів, якщо їх діяльність почала завдавати шкоди колективу, до зміни їх статусу або належності до іншої системи, що унеможливило б необхідність їх взаємодії.

10. Використання в конфліктній ситуації таких типів поведінки людини, як уникання, пристосування, компроміс, конкуренція, співробітництво [44, с. 85-93].

Застосування конкретного методу залежить від типу конфлікту. Інформаційні конфлікти легше розв'язувати завдяки досягненню домовленості про те, яку інформацію вважати важливою і достовірною, про способи інформування, а також вдаючись до посередника. Конфлікт інтересів вимагає зосередження уваги на інтересах, а не на позиціях опонентів, пошуку об'єктивних критеріїв його оцінювання, розроблення рішення, яке б відповідало потребам усіх сторін [10, с. 33].

Конфліктні ситуації, які виникають при спілкуванні, розв'язують, вдаючись до спостереження за емоціями, забезпечуючи дотримання правил взаємодії опонентів, блокування повторення їх негативної поведінки, заохочення бажання розв'язати проблему. Організаційно-структурні конфлікти потребують з'ясування ролі сторін, нейтралізації їх негативної поведінки, перерозподілу ресурсів, пошуку справедливого та прийняттого способу розв'язання конфлікту, вироблення рішення на основі інтересів опонентів, зміни їх фізичного та географічного взаємного розташування, а також зміни способу тиску на них із-зовні.

Подолання конфлікту систем цінностей пов'язане з переглядом і порівнянням різних ціннісних систем, із визнанням права опонентів

погоджуватися чи залишатися при своїй позиції, створенням сфер домінування загально визнаних цінностей тощо. Та найголовніше – забезпечувати профілактику конфліктів, що потребує відповідних знань щодо джерел їх виникнення, динаміки розвитку, можливостей опонентів та особливостей їх взаємодії. Конфлікт, якому не вдалося запобігти, має бути розв'язаний на об'єктивній, справедливій основі. Про його завершення свідчить припинення інциденту та усунення його причин.

Побуває велика кількість методів розв'язання конфліктів. Використовуючи їх можна представити у вигляді декількох груп, кожна з яких має місце свого застосування: внутрішньоособистісні методи, метод впливу на окрему особистість; методи з ліквідації організаційних конфліктів; міжособові методи або стилі поведінки в конфлікті; переговори; зворотні агресивні дії.

Внутрішньоособистісні методи – це вміння вміло організувати свою особисту поведінку, виражати свою точку зору, не викликаючи захисної реакції зі сторони іншої людини. Структурні методи – це методи впливу переважно на організаційні конфлікти, що виникли через неправильний розподіл повноважень, організації праці, прийнятої системи мотивації. До структурних методів відносять роз'яснення вимог до роботи; використання координаційних та інтеграційних механізмів; встановлення загально організаційних комплексних цілей; використання системи винагород.

Роз'яснення вимог до роботи є одним із ефективних методів управління і запобігання конфліктів. Кожен викладач та майбутній інженер має чітко знати, які результати очікуються від нього, які його обов'язки, відповідальність, система повноважень, етапи роботи. Метод реалізується через систему посадових інструкцій, розподілу прав і відповідальності за рівнями управління.

Однією з методик вирішення конфліктів є посередництво, яке являється досить поширеним у інженерних колективах. Часто буває, що дві конфліктуючі сторони не хочуть «сісти за стіл переговорів», в такому разі є

потреба у втручанні третьої сторони – посередника, він допомагає віднайти спосіб вирішення конфлікту. Мета його – перетворення опонентів у партнерів. Конфлікт можна вирішити моральною забороною; шляхом тільки самостійного осмислення, відчуття, переживання, відповідальності за ситуацію обох конфлікуючих сторін [10, с. 58].

Можна сказати, що посередництво – спеціально організована форма спілкування двох конфлікуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої, нейтральної сторони (посередника) з метою опосередкованого управління процесом розв’язання конфлікту згідно з правилами діалогічної взаємодії. Третя сторона може діяти як сила, що підтримує одну із сторін, і як незалежний посередник. У першому випадку завершення конфлікту здійснюється за допомогою насильства та соціального тиску, у другому – суду, арбітражу, медіації. Способи втручання третіх сторін можна поділити на два класи: контрактні та спонтанні. Контрактне втручання здійснюється спеціалістом з подолання конфліктів (наприклад, професійним посередником), який має спеціальну підготовку і досвід у питаннях, що стали предметами суперечності. Зазвичай така третя сторона не мала раніше своїх власних стосунків з конфлікуючими сторонами, її головна мета полягає не у покращенні відносин між ними, а в урегулюванні конфлікту як такого.

Спонтанне втручання здійснюється не спеціалістом, а особою, що зацікавлена у вирішенні конфлікту. Така третя сторона частіше за все має якісь стосунки з конфлікуючими сторонами і часто зацікавлена у вирішенні конфлікту. При спонтанному втручанні третя сторона орієнтована не тільки на налагодження суті спірних питань, але і на покращення скоріш за все зіпсованих стосунків між конфлікуючими сторонами. Присутність третьої сторони може слугувати стримуючим фактором проти погроз і демонстраційних безповоротних рішень, які використовуються конфлікуючими сторонами для отримання переваг під час ескалації, і може сприяти переходу сторін до владнання конфлікту [80, с. 20].

Жоден сучасний конфлікт не можна розглядати ізольовано від загального світового процесу. Наявність третьої сторони (навіть спостерігача) завжди активно впливає на перебіг конфлікту. Сам факт присутності третьої сторони, не важливо при якому втручанні, контрактному чи спонтанному, може здійснити великий вплив на взаємодію конфліктуючих сторін. Підключення третьої сторони зводить розвиток конфлікту з деструктивного шляху, хоча б тимчасово. Взагалі підключення третьої людини у діалогову систему різко змінює структуру можливих у ній відносин і суттєво порушує існуючі взаємодії. Ефект такого порушення може бути у найвищій ступені сприятливим, але може бути і проблематичним.

Допомога третьої сторони може відбутися у розпал зусиль, які застосовують конфліктуючі сторони з метою урегулювання конфлікту. Дослідження показали, що втручання третьої сторони, особливо якщо воно активне і сильне, може бути шкідливим, коли конфліктуючі сторони самі можуть просуватися до згоди.

Позиція «чесного маклера» (визначення О. Бісмарка) теоретично найзручніша для третьої сторони. «Чесний маклер» – це посередник, який дотримується під час розв'язання конфлікту або своїх інтересів, або певної формальної доктрини. Таким чином, його позиція жодним чином не корелює з позиціями сторін конфлікту. Такому посередникові довірятимуть обидві сторони конфлікту. Участь «чесного маклера» вносить випадковість у функцію розв'язання конфлікту.

У реальній ситуації вимога нейтральності принципово не може бути виконана. Завжди інтереси третьої сторони конфлікту (посередника) значною мірою збігатимуться з інтересами однієї з інших сторін. Таким чином, втручання посередника впливає на перебіг конфлікту через порушення наявного балансу сил і, як наслідок, вирішення конфлікту на користь однієї зі сторін. Формою такого втручання за сучасних умов є здійснення спеціальних інформаційних операцій. Саме тому інформаційна операція, яку зазвичай

здійснює посередник, має розглядатися лише у контексті конфлікту [48, с. 68].

Загальне значення має та обставина, що втручання третьої сторони не є панацеєю у вирішенні конфліктів. Втручання третьої сторони може мати небажані побічні ефекти і тому повинно застосовуватися з великою обережністю. У найкращому, найбільш ефективному варіанті третя сторона втручається, тільки коли це дійсно потрібно, і створює нормальні стосунки між головними діючими особами так успішно, що необхідність у її подальшому втручанні відпадає.

Використання посередництва полягає в тому, що наявність третього, стороннього учасника дозволяє перенести на нього, як на посередника, частину непродуктивних дій конфлікту, емоційної напруги, зняти недоброзичливість конфлікуючих сторін. Зміст посередницької функції полягає в тому, щоб організувати процес так, щоб допомогти конфлікуючим знайти вихід зі складної ситуації та вміло зберегти нейтральну позицію.

Функції посередника в конфлікті відрізняються від функцій арбітра, радника і від функцій емпатичного партнера в діалогічному спілкуванні, що вимагає особливого обліку при організації навчання даної технології розв'язання конфлікту. Процедура і технологія посередництва в розв'язанні конфлікту складається з п'яти основних етапів: організації опосередкування конфлікту; мотивації і встановлення відносин партнерів, опонентів; монологічного опосередкування конфлікту; діалогічне опосередкування конфлікту; підбиття підсумків роботи.

Організація опосередкування конфлікту (перший етап посередництва) полягає у проектуванні форми сеансів опосередкування конфліктів та підготовки учасників конфліктів до майбутньої взаємодії (місця зустрічі, деякий реквізит, просторового розташування учасників взаємодії тощо).

Мотивація і встановлення відносин учасників розв'язання конфлікту (другий етап посередництва) стверджує, що посередник виділяє серйозність ситуації, яка виникла, висловлює повагу до учасників конфлікту, прагне

ненав'язливо переконати у можливості успіху, знайомить з основними правилами успішного спілкування в конфлікті.

Монологічне опосередкування в конфлікті (третій етап посередництва) розгортається як регульоване посередником почергове висловлення своїх позицій сторонами конфлікту, своїх поглядів, почуттів. Головний метод ведучого на цьому етапі – підтримання активного і пасивного слухання з боку кожного опонента.

Діалогічне опосередкування конфлікту (четвертий етап посередництва) полягає в тому, що взаємодія між конфліктуючими з регульованим посередником, обміном монологіями поступово переводиться в безпосередній діалог між ними, який все рідше переривається посередником. Інколи застосовується прийом зміни ролей кожної сторони на протилежні, щоб поглибити і закріпити розуміння конфліктної ситуації з позиції партнера [48, с. 70].

Узагальнення підсумків конфлікту (п'ятий етап посередництва) полягає в короткому аналізі конфліктної ситуації кожною стороною і формулюванні взаємної згоди (усно або письмово) про результати розв'язання конфлікту, шляхи та засоби подальших взаємовідносин між конфліктуючими в минулому.

Отже, конфліктна поведінка особистості являє собою зовнішній прояв діяльності, у якому виявляється конфліктна позиція людини, її установка. Це вчинки, дії індивідів, які можна спостерігати зовні, їх певна послідовність, яка тим чи іншим чином у конфліктному контексті зачіпає інтереси інших людей чи їх груп. Конфліктна поведінка людини визначається соціальними нормами, правилами, які відображають певні вимоги суспільства до особистостей. За відсутністю або недостатністю чіткої моральної регуляції поведінки індивідів у суспільстві, існує певне безладдя, бо нема чітких правил, згідно з якими повинна належним чином діяти кожна особистість.

Висновки до першого розділу

Результати теоретичного аналізу проблеми конфліктів та їх попередження дають можливість зробити такі висновки:

1. Більшість науковців вважають, що існування суспільства без конфліктів неможливе, оскільки конфлікт є невід'ємною частиною буття людей. Його вивчення стає все більшою необхідністю для сучасного суспільства тому, що дає практичні навички його попередження чи розв'язання, якщо він уже виник.

2. Конфліктологічні погляди пройшли еволюційний шлях від зародження вчення про конфлікт у давні часи до сучасного становлення конфліктології як науки. Конфліктологія, виникнувши як самостійна наукова галузь спочатку в США і Західній Європі, поступово поширилася на всі регіони світу, стала повноправним членом наукового співтовариства. Майже відразу після отримання наукового статусу вона набула і статус навчальної дисципліни. І це не випадково, оскільки потребу у вивченні конфліктології мають не лише майбутні професійні конфліктологи, але й усі ті, хто хоче полегшити своє існування завдяки вмінню знаходити вихід із найскладніших конфліктних ситуацій, що постійно виникають в інженерному, економічному, соціальному чи політичному житті, міжособистісних відносинах людей.

3. Вивчення проблематики даного дослідження спирається на широку методологію, яка складається із сукупності загальнонаукових та спеціальних методів, що формують методологічний інструментарій вивчення вказаної сфери. У сукупності зазначені методи дозволяють повною мірою забезпечити вирішення дослідницьких завдань. З огляду на викладене актуальним є використання такого комплексного методологічного підходу як міждисциплінарний, що дозволяє здійснити вирішення поставлених наукових завдань за умови дотримання базових принципів педагогічного та психологічного пізнання.

4. Об'єктом конфліктології є конфлікт: конфлікт у колективі, сім'ї, між етнічними групами та державами, між окремими людьми та групами людей. Кожний окремий вид конфлікту вивчає окрема наука. Політичні конфлікти вивчає політологія, трудові – соціологія праці та теорія менеджменту, міжнародні – теорія міжнародних відносин. Освітні організації відрізняються від інших неповторністю та складністю своєї місії, яка полягає в забезпеченні навчання, виховання, культурного і духовного розвитку особистості. Під предметом конфлікту розуміється об'єктивно існуюча або уявлювана проблема, яка є причиною незгоди між сторонами. Кожна із сторін зацікавлена у вирішенні цієї проблеми на свою користь.

РОЗДІЛ 2

ПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ: ПОНЯТТЯ, ЗМІСТ І ПРИЧИНИ

2.1. Поняття, зміст і причини конфліктів у процесі професійної взаємодії

Аналіз останніх досліджень з проблеми управління конфліктами засвідчує, що людина – сутність багатостороння, багатовимірна, складно організована. На феномені внутрішнього світу людини в усі часи сфокусовано увагу філософії, педагогіки та психології. [39, с. 173].

У такій ситуації життєвонеобхідним є індивідуальний підхід, який полягає, зокрема, у вивченні психологічних властивостей особистості, з метою надання їй допомоги у вирішенні внутрішніх, а потім міжособистісних, міжгрупових конфліктів. Конфлікт – це зіткнення протиріч, плід непорозумінь, помилок, особистісних індивідуальних якостей опонентів, неспівпадання бажань і інтересів окремих людей або однієї особистості, а також протиріччя між потребами і можливостями [44, с. 41].

Найбільш спільне джерело конфліктів – духовно і соціально-історичні протиріччя реального світу. На цій основі окремо виділяють соціальний конфлікт. Соціальний конфлікт – це будь-яка соціальна ситуація або процес, в якому дві або більше соціальних одиниць пов'язані в крайньому разі однією формою психологічного або інтерактивного антагонізмів [44, с. 41].

Управління конфліктом – це здатність особистості побачити конфліктну ситуацію, осмислити її та здійснити попереджувальні дії щодо її вирішення. Управління конфліктом має такі стадії:

1. Сприйняття конфлікту та первинна оцінка ситуації;
2. Дослідження конфлікту та визначення його причин;
3. Пошук шляхів вирішення конфлікту;

4. Здійснення організаційних заходів, спрямованих на подолання конфлікту [5, с. 20].

Конфлікти – невід’ємна частина людського буття, і не можна стверджувати, що протиріччя, суперечки не приносять користі і патологічні. Виникають конфлікти через несхожість людей, через те, що уявлення, почуття у кожного з нас не одні і ті ж, і часом приходять в зіткнення один з одним. Потрібно враховувати, що люди мають різний професійний рівень, власний життєвий досвід, індивідуальні риси характеру і темпераменту, різну стать тощо.

З вище сказаного можна зробити висновок, що конфлікти охоплюють всі види і рівні відношень людини з самою собою, оточуючою дійсністю. Вони постійні і завжди актуальні. Не має сенсу витрачати енергію на пошук засобів уникнення конфліктів, краще замислитись, чи існує можливість конструктивної й успішної поведінки у випадках конфліктів. Потрібно пам’ятати, що на всі випадки життя рецептів немає. У використанні щодо людських відносин будь-який висновок, схема потребує не механічного виконання, а творчого переосмислення в кожному окремому випадку. [39, с.177].

Особливо гостро стоїть питання у інженерних колективах щодо загострення відносин між керівником та підлеглим, колегами тощо. Одна з причин це низький рівень знань дисциплін гуманітарного циклу. Небажання розрядити конфліктну ситуацію, зрозуміти помилки і прорахунки може стати причиною постійної напруженості у інженерному колективі. Потрібно пам’ятати, що конфліктом слід уміло керувати до того, як він стане настільки сильним, що набуває деструктивних властивостей [15, с. 181].

Справжнє знання конфліктів полягає у конструктивному та гуманному способах їх розв’язання і попередження. Для того, щоб оцінювати конфліктогенність прийнятих рішень, попереджати виникнення конфліктів і їх деструктивний розвиток, керівник має володіти необхідними знаннями про

конфлікт як явище. Тому розв'язання проблеми управління конфліктами у інженерному середовищі є досить актуальною.

Так як проблема управління конфліктами у інженерному середовищі досліджена недостатньо, то виникає нагальна потреба у підвищенні ефективності управління попередженням і усуненням конфліктів у інженерному середовищі, розробленості теоретичних і практичних аспектів цієї проблеми.

Наприклад, розглянемо типові конфлікти, які можуть виникнути у майбутніх інженерах закладах вищої освіти. Наведемо опис кілька найбільш типових конфліктних ситуацій.

Ситуація № 1. Конфліктна ситуація виникла в результаті завищених вимог викладача. Викладач занадто багато вимагав від студентів, занадто завантажував їх роботою. Це призвело до того, що студенти не справлялися з покладеними на них вимог, з'явилися проблеми з іншими предметами. Конфлікт стався на одному з практичних занять. Викладач пояснював тему. У цей час студент оформляв контрольну роботу. Викладач, побачивши, що студент оформляє роботу, яку він пояснює, почав звинувачувати студента в тому, що він займається сторонньою справою. У подальшому цей інцидент позначився на оцінці роботи студента. Викладач поставив студенту незадовільну оцінку, хоча, студент знав більше. Аналіз показує, що в даному випадку конфлікт стався через порушення нормативних очікувань викладача, згідно з якими студент повинен спочатку вислухати викладача і тільки потім почати оформляти роботу. Дії студента можуть сприйматися викладачем як форма прояву неповаги до нього.

Ситуація № 2. В кінці семестру викладач назвав кілька претендентів на отримання позитивної оцінки за іспит, з відповідної дисципліни, без здійснення контролю знань. Конфлікт виник в результаті того, що один із майбутніх інженерів вважав, що він буде в цьому списку. Студенту було відмовлено в проханні поставити йому завчасно позитивну оцінку, при цьому викладач пояснив, чому він не опинився в числі претендентів.

Викладачеві вдалося тактовно, за допомогою дружнього тону кардинально вплинути на ситуацію. Як бачимо, в даній ситуації розбіжність очікувань і реального стану справ вдалося скорегувати викладачеві, що дозволило запобігти ескалації конфлікту.

Ситуація № 3. Конфлікт стався під час здачі контрольних робіт. Коли один із майбутніх інженерів приніс здавати свою контрольну роботу, викладач згадав, що точно таку копію він вже прийняв у іншого студента з іншої групи. Виявивши, що студент скопіював роботу, викладач звинуватив його в нечесності і відмовився приймати роботу. Майбутній інженер стверджував, що виконав роботу сам і вимагав його прийняти. Далі конфлікт розвивався наступним чином. Викладач розшукав в архіві копію представлену на захист роботу і довів студенту про зроблене. Внаслідок майбутній інженер отримав нове ускладнене завдання і виконав у ній роботу самостійно. Як видно, тут відбувається порушення правил, які регламентують освітній процес. Порушення цих правил призводить до порушення нормативних очікувань однієї зі сторін. З одного боку, викладач ускладнює досягнення мети студента – здати роботу і він вдається до фальсифікації, а з іншого боку, дії студента блокують очікування викладача як функціональні, так і моральні.

Ситуація № 4. Конфліктна ситуація виникла в результаті того, що майбутній інженер володів великими знаннями в практичній і теоретичній області з певного предмета. На лекції студент висловив викладачеві, що той матеріал, який він викладає – морально застарів, тому немає сенсу вчити тому, що в перспективі не стане в нагоді в практичній діяльності. Конфлікт був вирішений таким чином. Після лекції відбулася розмова між майбутнім інженером і викладачем. В ході розмови викладач погодився з ним і навіть порекомендував його викладачам як фахівця в даній області. Аналіз ситуації показує, що тут також відбувається порушення нормативних очікувань у обох сторін. В даному випадку не виправдалися очікування майбутніх інженерів, що викладач буде компетентним, здатним дати їм необхідні

знання. Крім цього, тут відбувається порушення нормативних очікувань викладача, майбутній інженер порушує норми поведінки на занятті – проявляє неповагу. У даній ситуації уникнути ескалації конфлікту дозволила витримка викладача. Якщо в цієї ситуації він би не витримав і вступив в протисторова прямо на лекції, то, найімовірніше, конфлікт почав би розвиватися деструктивним шляхом.

Ситуація № 5. Конфлікт виник на семінарі. Викладач при перевірці одного з трьох завдань сказав, що воно вирішено невірно. На що майбутній інженер відповів, що він перевіряв і тут все правильно. Виникла суперечка. Далі ця ситуація призвела до того, що викладач видалив з заняття майбутнього інженера і поставив йому за роботу незадовільну оцінку. За майбутнього інженера заступився інший студент. Викладач його також видалив з заняття. Це призвело до того, що ці студенти, побоюючись помсти викладача, посилено займалися з даного предмету і екзамен в кінці курсу здали на відмінно. В даному випадку складнощі виникли через те, що викладач не зміг пояснити, чому задача вирішена невірно або через те, що не захотів визнати свою неправоту. В результаті чого міжособистісні відносини погіршилися. Однак особистісні якості майбутніх інженерів, дозволили вирішити цей конфлікт продуктивно.

Ситуація № 6. Майбутній інженер за спиною викладача здав його предмет іншому викладачеві. При цьому викладача не запитали, чи згоден він на те, щоб його замінили. Майбутній інженер здав іспит на «відмінно». До цієї ситуації викладачі були вже не в кращих відносинах. Що наводить на думку, мабуть, у даного конфлікту була своя передісторія і це зіткнення було тільки приводом для з'ясування стосунків інженерів. Конфлікт виник як між викладачами, так і між викладачем і майбутнім інженером. В результаті конфлікт був вирішений наступним чином. Майбутнього інженера змусили перездати цей екзамен викладачеві, який вів цей предмет. Аналіз ситуації показує, що тут також відбувається порушення правил, які регламентують освітній процес, а отже і порушення нормативних очікувань однією із сторін.

Особливість цієї ситуації полягає в тому, що в даному випадку відбулося розростання конфлікту, в нього включився новий учасник – майбутній інженер, а порушення правил регламентують освітній процес стало приводом до ескалації конфлікту. На відношення викладача до майбутнього інженера накладали відбиток негативні відносини між викладачами.

Як показує аналіз, у всіх випадках дії, які стали джерелом виникнення конфлікту, привели до порушення нормативних очікувань у одній або обох сторін. При цьому, як бачимо, джерела виникнення конфліктної ситуації можуть бути різними.

Таким чином, на даному етапі були виявлені деякі особливості виникнення і протікання міжособистісного конфлікту в діалозі викладач – майбутній інженер.

Корегування конфлікту – це вид діяльності суб'єкту управління, який спрямований на послаблення і обмеження суперечливих дій щодо забезпечення його вирішення. Регулювання як складний процес передбачає низку етапів, які важливо враховувати в управлінській діяльності [26, с. 11].

I етап. Визнання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами.

II етап. Аргументація конфлікту, яка безпосередньо передбачає досягнення угоди між конфліктуючими сторонами з визнання і дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії.

III етап. Інституціалізація конфлікту, тобто створення відповідних органів, робочих груп з регулювання конфліктної взаємодії.

Окрім того, в процесі регулювання конфлікту викладач може використовувати такі основні технології регулювання: інформаційні, комунікативні, педагогічні, соціально-психологічні, організаційні. Даний перелік відображено у таблиці 2.1.

Сутність основних технологій регулювання конфліктів

Назва технології	Основний зміст технології
Інформаційна	Основний зміст полягає у ліквідації дефіциту інформації в конфлікті, виключенні з інформаційного поля неправдивої чи викривленої інформації, припиненні поширення неправдивих чуток.
Комуникативна	Її мета – це організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії і їх прихильниками, забезпечення ефективного спілкування.
Педагогічна	Полягає у проведенні навчальних та виховних дій у зв'язку з низькими знаннями у даному контексті
Соціально-психологічна	Полягає у здійсненні роботи з неформальними лідерами і мікрогрупами, зниженням соціального напруження і закріпленням позитивного соціально-психологічного клімату в колективі.
Організаційна	Вирішує кадрові питання, використовує методи заохочення і покарання, зміну умов взаємодії.

Вирішення конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, який пов'язаний із розв'язанням конфлікту. Вирішення конфлікту може бути повним і неповним. Повне вирішення конфлікту досягається при усуненні причин, предмета конфлікту і конфліктних ситуацій. Неповне розв'язання конфлікту відбувається тоді, коли усуваються не всі причини або конфліктні ситуації. У такому випадку неповне вирішення конфлікту може бути етапом на шляху до його повного розв'язання.

Управління вирішенням конфлікту може призвести до кількох наслідків: досягнення угоди за допомогою переговорів загальними зусиллями сторін; вирішення конфлікту за допомогою третьої сторони; прийняття швидкого рішення, яке може спричинити відновлення конфліктної ситуації. За У. Джеймсом результатів для кожної із сторін може бути декілька: розв'язання (угода), запобігання зіткненням у майбутньому, поліпшення поточних взаємин, компроміс, прагнення до угоди, задоволення сторін [27, с. 101-104].

У практиці з управління конфліктами важливо враховувати передумови, форми і способи вирішення конфліктів. Ці питання достатньо

грунтовно досліджував С. Ємельянов [26, с. 69-71]. Автором встановлені передумови, форми та способи вирішення конфліктів. Зупинимося на короткому аналізі зазначених аспектів.

Серед основних передумов автор називає: достатню зрілість конфлікту; потребу суб'єктів конфлікту в його вирішенні; наявність необхідних засобів і ресурсів для вирішення конфлікту. З точки зору науковця С. Ємельянова до найбільш доцільних форм вирішення конфліктів належать: знищення або повне підпорядкування однієї зі сторін (відступлення); узгодження інтересів і позицій конфліктуючих сторін на новій основі (компроміс, консенсус); взаємне примирення конфліктуючих сторін (догляд); переведення боротьби в русло співпраці зі спільного подолання протиріч (співробітництво). До основних способів вирішення конфліктів належать: адміністративний (звільнення, переведення на іншу роботу, рішення суду тощо) та педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення тощо).

2.2. Структура процесу попередження конфліктів у професійній діяльності майбутнього інженера

У педагогічній діяльності процес навчання та виховання неможливий без суперечностей і конфліктів. Конфлікти, конфліктні ситуації, а звідси й конфліктна поведінка – безпосередня реальність наших днів. Пояснити поведінку майбутнього інженера, зокрема й конфліктну, неможливо без аналізу соціального середовища, суспільних відносин, груп, з якими майбутній інженер взаємодіє, а також без вивчення ціннісно-нормативної структури суспільства, що суттєво впливає на ієрархію цінностей, ціннісних орієнтацій, мотивів та установок особистості.

Процеси соціального виховання та соціалізації особистості здійснюються в умовах соціального середовища. З погляду соціальної педагогіки, соціальне середовище – це сукупність соціальних умов життєдіяльності людини, а саме сфери суспільного життя, соціальні

інститути, соціальні групи, що впливають на формування її свідомості та поведінки [1, с. 56-60].

Саме соціальне середовище, зокрема його сфери: політична, соціальна, духовна формують певні очікування щодо поведінки майбутнього інженера. У словнику-довіднику з соціальної педагогіки виховне середовище тлумачиться як «середовище безпосереднього та опосередкованого впливу на суб'єкта на мікрорівні, сукупність об'єктивних факторів, що утворює умови життєдіяльності особистості, передачі йому суспільно-історичного досвіду людства і національної культури, впливає на формування її фізичних, психічних та соціально-адаптивних можливостей, процес і повноту творчої самореалізації» [61, с. 69-70].

Конфлікт являє собою зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів сторін взаємодії. Тому, щоб уміло та професійно управляти ними, необхідно володіти знаннями щодо: усунення (мінімізації) причин, що породили конфлікт; корекції поведінки учасників конфлікту; підтримання необхідного рівня конфліктності, який не виходить за контрольовані межі [22, с. 121].

Управління конфліктами можна розглядати у двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою в конфліктній взаємодії. Зовнішній аспект управління конфліктами відображає організаційно-технологічні сторони цього складного процесу, в якому суб'єктом управління може виступати керівник (менеджер), лідер чи посередник (медіатор) [26, с. 11]. Саме у ролі посередника (медіатора) може виступати викладач у закладі вищої освіти. Адже завдяки вмілому виконанні цієї ролі, він може згладжувати гострі кути суперечок у сфері «майбутній інженер - майбутній інженер», «майбутній інженер - викладач», «викладач-викладач», «викладач-адміністрація».

На рис. 2.2 наведено приклад організації управління конфліктними ситуаціями.

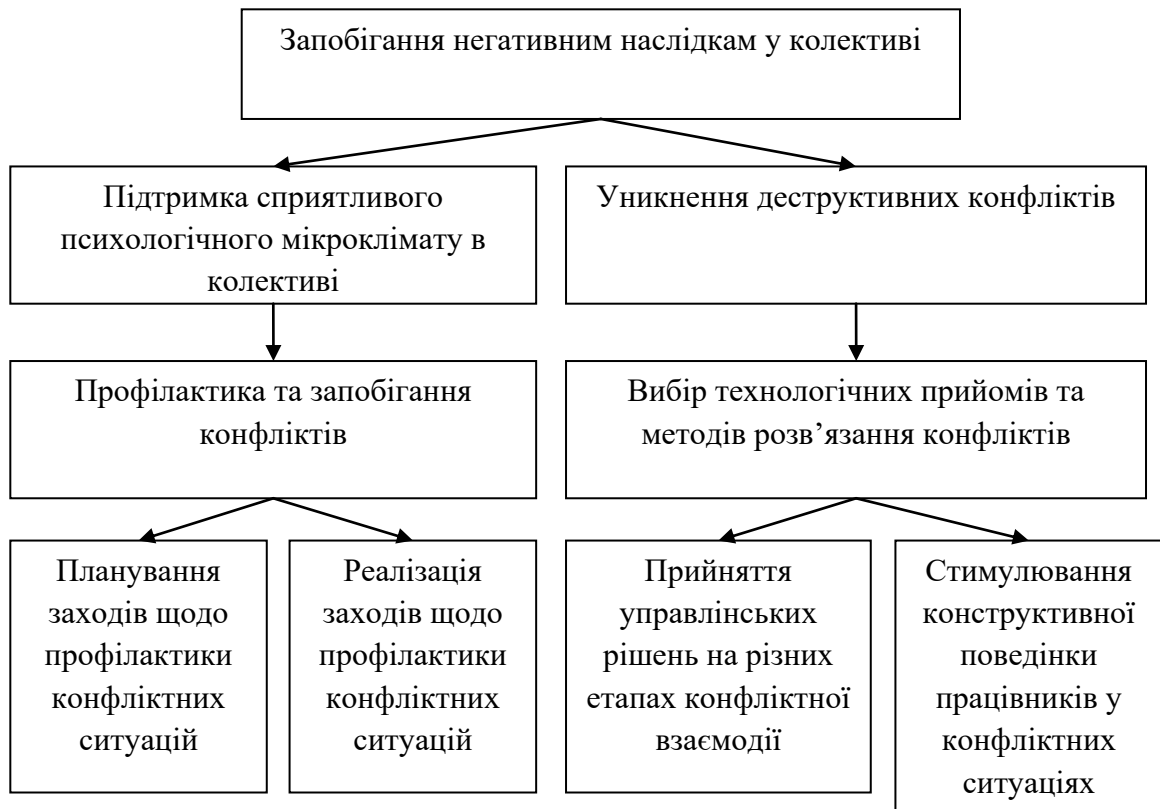


Рис. 2.2. Структурна схема процесу управління конфліктами

Від ефективності управління конфліктом залежить стабільність у майбутній діяльності інженера на яку впливають: масштаб дисфункціональних наслідків, усунення причин суперечностей, вірогідність суперечливих зіткнень [67, с. 44].

Управління конфліктами як складний процес включає такі етапи: прогнозування конфліктів і оцінка їх функціональної спрямованості; попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення (розв'язання) конфлікту.

Прогнозування конфлікту – це один із найважливіших видів діяльності суб'єкту управління, що спрямоване на виявлення причин даного конфлікту в потенційному розвитку. Основними джерелами прогнозування конфліктів, викладачем у закладі вищої освіти, є вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов та факторів взаємодії його учасників, а також їхніх індивідуально-психологічних особливостей. У інженерному колективі, наприклад, такими

умовами і факторами можуть бути: морально-психологічний клімат; рівень соціальної напруженості; лідерство і мікрогрупи та інші соціально-психологічні явища. Особливе місце в прогнозуванні конфліктів займає постійний аналіз як загальних, так і особистих причин конфліктів.

Попередження конфлікту – це вид діяльності суб'єкту управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфліктів ґрунтується на їх прогнозуванні. У цьому випадку на основі одержаної інформації про причини назриваючого небажаного конфлікту робиться активно нейтралізується весь комплекс детермінуючих його факторів. Це так звана вимушена форма попередження конфлікту [26, с. 11].

Зазначимо, що конфлікти можна попереджати, здійснюючи в цілому ефективно управління соціальною системою. У даному випадку управління конфліктом (у тому числі і попередження конфлікту) є складовою частиною загального процесу управління в цій системі. Основними шляхами такого попередження конфліктів можуть бути:

- постійна турбота про задоволення потреб і запитів майбутніх інженерів та викладачів;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, які зачіпають інтереси колективу й особистості;
- виховання майбутніх інженерів щодо формування у них високої психолого-педагогічної культури спілкування тощо.

Подібну форму попередження конфліктів, на відміну від попередньої, науковці [11, с. 239] називають превентивною. У цілому, вплинути на ситуацію, небезпечну виникненням конфлікту, викладач – майбутній інженер може в наступних напрямках:

- переробити реальність під очікування зацікавлених сторін і тим самим спочатку позбутися предмету можливого конфлікту;
- змінити ставлення конфліктуючих сторін до проблеми, що лежить в основі протиріччя (тобто, вплинути на зміну їхньої поведінки) [69, с. 60].

У профілактиці конфліктів найбільш раціональним і виправданим для

викладача, на наш погляд, є використання всього управлінського механізму впливу на конфліктну ситуацію і поведінку його учасників. А так як конфлікти в освітньому процесі являють собою багато в чому стихійну силу зі значними деструктивними наслідками, то викладачу необхідно управляти їхнім розвитком і розв'язанням, належним чином діагностуючи динаміку розвитку конфлікту й виробляючи стратегію дій у конфліктній взаємодії. Аналіз динаміки конфлікту та формування стратегічного плану дій передбачають принципове дотримання та забезпечення конкретних технологічних прийомів:

- осмислення конфлікту;
- відпрацьовування конфліктного менеджменту;
- вироблення механізму стримування;
- створення технологій управління конфліктом [67, с. 48].

За будь-якого варіанту розвитку конфлікту завдання керівника полягає в тому, щоб перетворити протидію сторін у взаємодію. Для цього слід проробити три операції [76, с. 38], а саме:

1. Домогтися адекватного сприйняття учасниками конфлікту один одного. Вони, як правило, недобррозичливо налаштовані стосовно опонента. Емоційна нерівновага заважає їм правильно оцінити ситуацію і реальне ставлення до них опонента. Керівнику слід знизити емоційне напруження у стосунках: не відповідати агресією на агресію; не ображати і не принижувати опонента; вислухати претензії, надавши можливість висловитись; пояснити своє розуміння у зв'язку з труднощами, що виникли; не робити необдуманих висновків, не давати поспішних порад, тому що ситуація часто складніша, ніж здається; запропонувати опонентові обговорити проблему у спокійній обстановці, попросити час на обмірковування ситуації.

2. Діалог як мета і засіб (налагодження комунікації – засіб обговорення суперечливих питань). Правила діалогу: дотримуйтеся такту і коректності (розмова рівного з рівним); не перебивайте без потреби; не нав'язуйте свою думку і шукайте істину разом; не будьте категоричні, сумнівайтесь навіть у

собі; оперуйте фактами, а не покладайтеся на чутки і думки; правильно ставте запитання; не давайте готових рецептів «вирішення проблеми», а підведіть опонента до її вирішення.

3. Взаємодія – завершальний етап (спільна діяльність усіх опонентів, спрямована на розв’язання конфлікту).

Якщо конфлікт конструктивний, він корисний, тому що вирішує безліч проблем. Деструктивний конфлікт тільки ускладнює ситуацію, вносить нервозність і не дає можливості нормально працювати і спілкуватися. Тому бажано такі конфлікти попереджати або уникати їх, тому що позитивного наслідку вони не дадуть.

Науковці [36, с. 126] виділяють три основні стратегії, що використовуються в профілактиці й управлінні конфліктом:

— стратегія «виграти – програти» (насильство, або твердий підхід) характеризується бажанням однієї сторони «придушити» іншу; у випадку використання цього варіанту поведінки один учасник конфлікту стає переможцем, а інший програє. Така стратегія рідко має тривалий ефект, тому що переможений, швидше за все, приховає образу і не підтримає прийняте рішення, через деякий час конфлікт може розгорітися знову; в окремих випадках, коли особа, наділена владою, має навести порядок заради загального добробуту, використання цієї стратегії доцільне;

— стратегія «програти – програти» передбачає той факт, що одна сторона – конфліктер іде на програш свідомо, але водночас змушує й іншу сторону зазнати поразки; програш може бути й частковим, у цьому випадку сторони діють відповідно до приказки: «Половина краще, ніж нічого»;

— стратегія «виграти – виграти» сторона-конфліктер прагне до такого виходу з конфлікту, щоб задовольнити кожного із учасників.

Таким чином, вивчаючи конфлікти, необхідно бачити їх такими, якими вони є насправді, не прикрашати ситуацію, що склалася, не видавати бажане за дійсне, не забігати наперед, тверезо оцінювати ситуацію, враховувати як позитивні, так і негативні моменти у розвитку подій. Тільки на основі знання

реального стану речей можна прийняти правильне рішення. Розуміння видів управління конфліктами, передумов, форм, і способів їх вирішення, технологічних прийомів і стратегій управління ними дозволяє майбутнім інженерам цілеспрямовано і послідовно вести роботу з метою оптимізації спілкування, використовуючи при цьому раціональні прийоми розв'язання конфліктів.

Можемо зазначити, що проблематика конфліктів та їх профілактика була і є предметом уваги різних наук (педагогіки, психології, соціології) та не втрачає своєї актуальності і сьогодення. Особливо важливою видається робота щодо попередження конфліктів, яка є необхідною умовою запобігання конфліктній поведінці у інженерному середовищі, а у разі виникнення конфліктів допоможе віднайти оптимальні шляхи щодо їх подолання.

Висновки до другого розділу

Результати попередження конфліктів у процесі взаємодії: поняття, зміст і причини дають можливість зробити такі висновки:

1. Управління конфліктом – це здатність особистості побачити конфліктну ситуацію, осмислити її та здійснити попереджувальні дії щодо її вирішення. Управління конфліктами, які виникають в організаціях, передбачає такі 4 етапи: 1 – прогнозування, 2 – попередження, 3 – регулювання, 4 – розв'язання конфліктів. «Профілактика конфліктів у організації – це сукупність напрямків, методів управління організацією, які зменшують імовірність виникнення конфліктів».

2. Управління конфліктами можна розглядати у двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою в конфліктній взаємодії. Зовнішній аспект управління конфліктами відображає організаційно-технологічні сторони цього складного процесу, в якому суб'єктом управління може виступати керівник (менеджер), лідер чи посередник (медіатор).

3. Причини виникнення, прояви, функції та наслідки конфліктів різноманітні. Конфлікт водночас може грати позитивну і негативну роль у житті конфлікуючих сторін, може бути конструктивним і деструктивним.

РОЗДІЛ 3

ОБҐРУНТУВАННЯ ПЕДАГОГІЧНИХ ВИМОГ ЩОДО ФОРМУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ІНЖЕНЕРІВ УМІНЬ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

3.1. Новітні підходи щодо формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності

Термін «конфлікт» активно використовується не лише для означення сутичок чи протистояння, а й у сфері управлінської діяльності, сімейних протистоянь і повсякденному житті. Конфлікти супроводжують людину від її народження аж до смерті. Людське життя суперечливе, у ньому кожна особистість прагне певним чином самовизначитися та утвердитися у процесі конфліктологічної взаємодії. Таким чином, маємо право стверджувати, що конфлікт сьогодні не належить до якоїсь однієї галузі наукових знань, а використовується у різноманітних аспектах. Конфлікт як соціальний феномен глибоко проник у всі сфери життя людини, як результат – конфліктологія збагачується життєвим досвідом та досягненнями усіх галузей.

В Україні, як і в інших країнах, існує тенденція до вирішення нових і поглиблення уже наявних конфліктних взаємодій у різних сферах суспільного життя. Не є винятком і інженерне середовище у закладі вищої освіти. Можна констатувати, що нині суспільство виявилось не готовим до вирішення конфліктних протистоянь, не вироблено конкретних і дієвих механізмів їх попередження. Варто зауважити, що уникнути більшості конфліктів та їх наслідків неможливо, а отже, постала нагальна потреба ґрунтовно вивчити та дослідити сутність, динаміку і досвід вирішення того чи іншого виду конфліктної взаємодії. Такі знання суттєво допоможуть у визначенні найбільш оптимальних способів прогнозування, запобігання та

вирішення конфліктної взаємодії в усіх сферах життя [29, с. 126].

Майбутні інженери мають звернути увагу на означену проблему, адже прямими їхніми професійними обов'язками є медіаторство конфліктних ситуацій. Враховуючи це, майбутні фахівці повинні володіти глибокими теоретичними знаннями у галузі загальної та прикладної конфліктології.

У теорії та практиці конфліктології як наукової галузі знань можна виокремити декілька основних напрямків дослідження гармонійного і толерантного виходу з конфліктних ситуацій. Це, зокрема: розробка поняттєвого апарату та схем аналізу конфліктів; типологія конфліктів, встановлення їх причин і стратегій вирішення; умови запобігання та рекомендації щодо їхнього конструктивного вирішення. До узагальнення відповідного досвіду вдалися Є. Бабосов, В. Ратніков, М. Пірен, М. Цюрупа, Г. Козирєв та О. Шкіль, котрі безпосередньо висвітлювали питання розв'язання конфліктів у навчальному середовищі.

Під час кризи в суспільстві різко зростає соціальна і психологічна напруга, яка неминуче призводить до конфліктів – рішучої сутички протилежних позицій соціальних суб'єктів. Конфлікти відображають загальну проблемність і суперечливість буття. Володіючи різними життєвими цінностями, поглядами, смаками, характерами, культурою, люди не можуть уникнути конфлікту. Отже, можна стверджувати, що конфлікти є нормою життя. Не оминають вони і інженерне середовище, тож доцільно передбачити появу в педагогічному середовищі конфлікту та вивчити й проаналізувати можливі наслідки конфлікту.

В освіті на першому місці нині стоїть гуманізація та демократизація освітнього процесу, впровадження технологій співробітництва та особистісно-орієнтованого навчання. Однак вирішення актуальних завдань у закладах вищої освіти усіх рівнів акредитації ускладнюються недоліками і труднощами у професійній діяльності між суб'єктами освітнього процесу, що загалом обумовлює зростання конфліктності та спричиняє зниження ефективності навчання.

Міжособистісний конфлікт – найпоширеніший тип конфлікту у середовищі закладу вищої освіти. Наш аналіз дає підстави констатувати, що майбутній інженер – це сформована особистість, вона має необхідний життєвий досвід поведінки у конфліктних ситуаціях, але не володіє належними знаннями в галузі конфліктології, тому часто не може знайти оптимальний вихід із складних конфліктних ситуацій, що й призводить до девіантної поведінки. Найбільш вагомими чинниками, які спричиняють ці конфлікти, є акцентовані риси характеру, рівень вихованості, неадекватність самооцінки, не належний рівень сформованості конфліктологічної культури. Вважаємо, що недостатньо високий рівень «Я-концепції» може спричинити суттєве загострення конфліктів в навчальному середовищі.

Науковці (О. Кармін [34, с. 200-210], О. Шкіль [76, с. 92-94] переконані, що саме для студентів характерними рисами є максималізм, надмірно загострене почуття власної гідності, категоричність, що спричиняє велику кількість конфліктів. З часом міжособистісні взаємини студентів набувають більш усвідомленого характеру, відбувається спілкування за принципом міжособистісної сумісності, а це зменшує кількість міжособистісних конфліктів. Проте варто зазначити, що все це відбувається на інтуїтивному рівні, що не завжди є виправданим та доцільним, а тому спричиняє багато негативних наслідків. На основі власних спостережень можемо констатувати, що найчастіше конфлікти між майбутніми інженерами закінчуються руйнуванням міжособистісних контактів та униканням спільної діяльності.

Найбільш поширеною причиною конфліктів між майбутніми інженерами та викладачами є неадекватна оцінка знань перших другими. Контрольно-оцінювальна діяльність викладача ЗВО – це складний вид професійної діяльності, що потребує конкретних знань, умінь та навичок у цій сфері. Європейська кредитна трансферно-накопичувальна система організації навчальної діяльності покликана усунути практично всі суб'єктивні чинники щодо контролю та оцінювання знань майбутніх інженерів з боку викладача. Як показує практика, амбіції майбутніх

інженерів щодо оцінювання їхніх знань не завжди є обґрунтованими. Часто причиною конфліктів є особистісні риси майбутнього інженера, його нетактовна поведінка. Викладачі мають змогу спостерігати при спілкуванні з такими майбутніми інженерами як відкрити, так і приховану форми протесту (негативні репліки у бік викладача, вороже ставлення, недовіра, протести, жага помсти тощо).

Конфліктні ситуації в системі «майбутній інженер - майбутній інженер» вирішуються самими студентами, проте є ситуації, коли необхідне кваліфіковане втручання викладачів або навіть адміністрації ЗВО. Взаємовідносини між викладачем та майбутніми інженерами є більш складними, а тому потребують ґрунтовного підходу до попередження конфліктів та наявності конкретних теоретичних знань і практичних умінь щодо їх вирішення.

За умови ефективного управління конфліктами в середовищі його наслідки можуть відігравати позитивну роль та бути дієвими. Управління конфліктами як складний процес включає наступні види діяльності: прогнозування конфліктів та оцінка їх функціонального спрямування; попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту [29, с. 127].

Розглянемо названі види діяльності. Прогнозування – це один з найважливіших видів діяльності суб'єкта управління конфліктом. Воно спрямоване на виявлення причин розвитку конфлікту. Основними джерелами прогнозування конфлікту є вивчення об'єктивних і суб'єктивних умом і факторів взаємодії між опонентами, а також їх індивідуально-психологічних особливостей. Особливе місце в прогнозуванні конфліктів займає постійний аналіз загальних і конкретних причин конфлікту.

Попередження конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфліктів базується на їх прогнозуванні. У цьому випадку на основі отриманої інформації про причини конфлікту ведеться активна діяльність

щодо нейтралізації дій всього комплексу детермінуючих факторів. Зазначимо, що конфлікти можна попереджувати, здійснюючи ефективне управління соціальною системою.

З метою попередження конфліктів викладач повинен уміти скласти конфліктограму (схема для проведення розгорнутого і компактного аналізу конфлікту). Вона дасть можливість чітко визначити проблему, перешкоди, сильні сторони, які є в опонентів у конкретній конфліктній ситуації. У табл. 3.1. представлений зразок типової конфліктограми.

Таблиця 3.1

Зразок типової конфліктограми для попередження конфліктів

Проблемні питання	Мої	Опонента
Проблема		
Ціль		
Перепони		
Сильні сторони		
Яку особисту потребу задовольняю		
Емоції		
Спільне в опонентів		

Стимулювання конфлікту – це вид діяльності суб’єкта управління, спрямований на провокацію, викликання конфлікту. Стимулювання буде виправданим лише щодо до конструктивних конфліктів. Засоби стимулювання конфліктів у середовищі можуть бути найрізноманітнішими: винесення проблемного питання для обговорення у колективі; критика ситуації, яка склалася; виступ з критичними матеріалами прилюдно. Під час стимулювання того чи іншого конфлікту керівник повинен бути готовим до конструктивного управління ним. Якщо спровокований конфлікт не буде управлятися, то наслідки можуть бути негативними.

Регулювання конфлікту – це вид діяльності суб’єкта управління, спрямований на послаблення та обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку до вирішення. Регулювання передбачає кілька етапів, які необхідно враховувати в управлінській діяльності.

I етап – признання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами;

II етап – легітимізація конфлікту, тобто досягнення угоди між конфліктуючими сторонами стосовно дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії;

III етап – інституалізація конфлікту, тобто створення відповідних органів, робочих груп для регулювання конфліктної взаємодії.

Якщо конфлікт не вдалося попередити, вагому допомогу для найбільш оптимального пошуку його вирішення може дати комплексна матриця аналізу можливих стилів поведінки під час конфліктної взаємодії (табл. 3.2). На її основі викладач може зорієнтуватися в основних перевагах та недоліках щодо вибраного стилю поведінки у конкретному конфлікті.

Таблиця 3.2

Комплексна матриця аналізу можливих стилів поведінки

Можливий стиль	Плюси підходу	Мінуси підходу	Можлива реакція другої сторони
Ухиляння			
Пристосування			
Конкуренція			
Компроміс			
Співробітництво			

Вирішення конфлікту – це вид діяльності суб’єкта управління, який пов’язаний з усуненням конфлікту. Воно може бути повним і неповним. Повне вирішення конфлікту досягається при усуненні усіх причин предмета конфлікту і конфліктних ситуацій. Неповне (часткове) його вирішення відбувається тоді, коли усуваються не всі причини чи конфліктні ситуації. В такому випадку неповне вирішення конфлікту може бути етапом на шляху до його нового вирішення.

У процесі регулювання конфлікту в середовищі між викладачем та майбутнім інженером або між майбутніми інженерами можна використовувати такі основні технології регулювання: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні (табл. 3.3) [29, с. 128].

Таблиця 3.3

Технології регулювання конфлікту

Назва	Основний зміст
Інформаційна	Ліквідація дефіциту інформації в конфлікті, усунення з інформаційного поля неправдивої чи викривленої інформації, припинення поширення неправдивих слухів.
Комунікативна	Організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії і їх прихильниками, забезпечення ефективного спілкування.
Педагогічна	Полягає у проведенні навчальних та виховних дій у зв'язку з низькими знаннями у даному контексті
Соціально-психологічна	Робота з неформальними лідерами і мікрогрупами, зниження соціального напруження у середовищі, закріплення позитивного соціально-психологічного клімату в колективі.
Організаційна	Вирішення кадрових питань, використання методів педагогічного заохочення і покарання, зміна умов взаємодії між студентами та між студентами та викладачем.

Вважаємо, що ці теоретичні знання та практичні уміння дадуть змогу:

- попереджувати появу конфліктів і дати собі та своїм колегам кваліфіковані рекомендації;
- уникати більшості деструктивних конфліктних ситуацій у середовищі;
- виходити з конфліктних ситуацій з гідністю, не втрачаючи обличчя, досягаючи консенсусу та враховуючи плюралізм думок;
- відстоювати свою позицію, твердо й аргументовано дотримуватися обраного курсу в переговорному процесі.

Знання сутності і специфіки конфліктів у середовищі підвищить професійну, інтелектуальну та особистісну компетентність майбутніх інженерів, реально засвідчить професійну компетентність як фахівця з асертивною поведінкою. Розробка практичних механізмів вирішення конфліктної взаємодії у сфері «майбутній інженер – майбутній інженер» і «викладач – майбутній інженер» потребує вдосконалення та врахування сучасних реалій розвитку середовища конкретного закладу вищої освіти.

Говорячи про перспективні інноваційні розробки українських провідних вчених у сфері попередження конфліктної взаємодії, слід вказати про тренінгові технології.

У сучасній теоретичній науці та практиці всебічно розглянуто, проаналізовано та обґрунтовано поняття, зміст та результативність тренінгових технологій. Під соціально-психологічним тренінгом відомий психолог Л. Петровська розуміє практику психологічного впливу, що ґрунтується на активних методах групової роботи. При цьому автор підкреслює необхідність використання тренінгів при підготовці фахівців, тому що «тренінг – це система вправ, спрямованих на розвиток здібностей людини, на набуття нею певних професійно необхідних умінь і навичок» [51, с. 45]. В. Каган розглядає тренінг як особливу форму навчання, що опирається не на декларативні, а на реальні знання і дає змогу пережити та перевірити їх (знання) на власному досвіді [51, с. 46].

Останніми роками з'явилися вітчизняні та закордонні публікації, присвячені конфліктологічним тренінгам. На нашу думку, це пов'язано зі зростаючим попитом на подібну науково-методичну літературу. Конфліктологічні дисципліни викладаються вже в переважній більшості закладів вищої освіти України, і якщо раніше конфліктологія впроваджувалась у освітній процес як теоретична дисципліна, то зараз все більше актуалізується її прикладний характер. Саме тому автори нових публікацій роблять акцент на формуванні практичних вмінь, навичок розв'язання та попередження конфліктів. Тренер-психолог М. Мартиненко відзначає, що конфліктологічний тренінг не тільки інформує його учасників про конфлікт (теоретичний аспект), але й допомагає змінити власний погляд на можливості конфліктів, відчутти себе більш комунікабельним, краще розуміти себе та інших, аналізувати та прогнозувати поведінку, оптимізувати її в напружених ситуаціях [67, с.19-21].

Серед важливих тез, які повинні доводитися представникам колективів під час психологічного тренінгу, низка відзначені у пам'ятках, які кожен із учасників тренінгу мав забрати із собою. У пам'ятках зокрема тезисне відзначено такі методичні засади подолання конфліктів:

«Результативність розв'язання конфлікту буде залежати від таких

факторів: часу, третьої сторони, своєчасності, рівноваги сил, культури, єдності цінностей, досвіду (прикладів) і стосунків».

«Керівникові важливо засвоїти процедуру, послідовність процесу розв'язання конфлікту й нюанси її реалізації у педагогічних умовах. Безпосереднє розв'язання конфлікту являє собою процес, що включає аналіз і оцінку ситуації, вибір способу розв'язання конфлікту, формування раціонального складу дій, реалізацію плану і (чи) його коригування, оцінку ефективності дій. Як основні стратегії розв'язання конфлікту варто приймати суперництво, компроміс, пристосування та відхід від розв'язання проблеми».

«Залежно від обраних стратегій можливе розв'язання конфлікту через силове втручання (поступка опонента) чи методом переговорів (компроміс чи співробітництво). Компромісу може бути досягнуто за допомогою техніки відкритої розмови, а співробітництва – за допомогою принципових переговорів».

«Для керівника важливішим є те, що логічно з'ясовано і зрозуміло, при виборі способу розв'язання конфлікту пріоритет віддавати способу переговорів».

«Переговори – це спосіб розв'язання конфлікту, що полягає у використанні ненасильницьких засобів і прийомів розв'язання проблеми. Переговори ведуться з приводу продовження дії угод, нормалізації стосунків, перерозподілу, створення нових умов, подолання побічних ефектів».

«Психологічними механізмами переговорного процесу є узгодження цілей та інтересів, прагнення до взаємної довіри, забезпечення балансу влади та взаємного контролю сторін. І лише за умови обґрунтування виробничої необхідності доцільне й можливе розв'язання конфлікту методом силового втручання».

Для того, щоб зробити заняття цікавими та особистісно значущими, при обиранні вправ та плануванні занять для майбутніх інженерів, слід керуватися наступними принципами:

- 1) врахування теоретичних основ конфліктознавства у колективах;

- 2) орієнтованість на типові психологічні особливості інженерного середовища;
- 3) динамічність, цікавість вправ;
- 4) застосування методик, які припускають різноваріантне ставлення до результатів та запитань обговорення;
- 5) смислова цільність занять;
- 6) різноманітність форм роботи.

У відповідності до останнього принципу в ході тренінгу мають використовуватися групові дискусії, психогімнастика, рольові ігри. В програмі також повинні застосовуватися вправи із різних психологічних підходів, які слід модифікувати згідно зі специфікою проблематики та з урахуванням особливостей учасників.

Слід відзначити, що на всіх етапах з метою закріплення ефектів тренінгу учасникам доцільно пропонувати нотувати, вести щоденники як набутої інформації, так і особистісних значущих переживань.

3.2. Використання у вітчизняній педагогіці передового іноземного досвіду попередження конфліктів

Останнім часом питанню конфліктам в середовищі у нашій країні приділяється значна увага. Зумовлено це зростанням кількості випадків знущань серед молоді, підвищенням рівня жорстокості цих вчинків. Зокрема, частота різних форм агресивної і насильницької поведінки серед молоді становить від 36% до 88% (у чоловічій популяції) і від 12% до 34% (у жіночій). Тривогу викликає те, що різні форми насилля, як безпосереднього (бійки, штурхани), так і непрямого (образи, насмішки, у тому числі й нецензурні), сприймаються українською молоддю як нормативні і допустимі [68, с. 2].

У той же час відомо, що наслідки будь-якого насильства - фізичного, сексуального, психічного, економічного – позначаються як на самій жертві,

так і на всьому суспільстві. Практично вся молодь, що постраждала від жорстокого поводження, пережили психічну травму, і їх подальший розвиток протікає з певними особистісними, емоційними і поведінковими особливостями, що негативно впливають на їхнє життя. Вони відчують труднощі соціалізації: у них порушені зв'язки з дорослими, відсутні відповідні навички спілкування з однолітками, вони не володіють достатнім рівнем знань і ерудицією, щоб завоювати авторитет у закладі вищої освіти тощо. Захищаючись від кривдників, жертви насильства можуть проявляти підвищену агресивність. Вони частіше конфліктують з одногрупниками, стають ініціаторами та учасниками бійок. А рішення своїх проблем нерідко знаходять у асоціальному середовищі, що сприяє формуванню у них пристрасті до алкоголю та наркотиків тощо.

Перенесене насильство часто стає причиною функціональних розладів органів серцево-судинної і нервової системи, розвитку ракових захворювань, психічних розладів. Нерідко жертва втрачає інтерес до життя, у такої людини знижується увага і здатність зосередження, з'являється безсоння, головні болі, підвищена стомлюваність. І паралельно виникають страх, підозрілість, емоційна і фізична відчуженість. На думку психологів, молодь, яка піддається або спостерігає насильство, вважають, що оточуючий їх світ небезпечний і непередбачуваний, а їх роль у ньому несуттєва.

Постраждалі від насильства молодь потребує комплексної допомоги, а профілактична робота потребує об'єднання зусиль різних відомств для створення єдиної системи. Світовий досвід свідчить про те, що за допомогою освітніх технологій (інформаційних, навчальних, соціально-педагогічних тощо) можна вчасно вирішувати такого роду проблеми, здійснюючи профілактику різноманітних форм агресії й насильства в суспільстві.

Проблема агресивності, збільшення випадків знущань у ЗВО різних країн протягом тривалого часу є предметом розгляду вітчизняних і зарубіжних науковців у межах широкого предметного кола досліджень, присвячених психології особистості, людських стосунків, вихованню молоді

тощо. Теоретико-методологічні засади цієї проблеми сформульовано у працях зарубіжних вчених, зокрема К. Кампулаена, Д. Корнелла, Р. Лоубера, Д. Хей, Х. Лейманна, Т. Моффіта, Д. Ольвеуса, К. Паура, І. Ресанена, І. Кона та інших [62, с. 103].

Соціально-педагогічні умови попередження насильства серед молоді розкривали О. Дроздов та В. Ролінський; проблему третирування серед підростаючого покоління США: шляхи запобігання та подолання досліджувала А. Чернякова; Л. Колеснікова вивчала агресивну поведінку дівчат у Німеччині як багатопланову проблему виховання та профілактику агресії та насильства; М. Шабінський звернув увагу на насильство у школі і його попередження засобами громадянського виховання на прикладі роботи французької початкової школи. Цікавими є дослідження попередження насильства в школі Т. Берша та К. Гітінса, К. Сміта, П. Гелвіна тощо.

Проблема безпеки і насильства молоді в зарубіжних країнах має свою чималу історію. Інтерес до теми безпечного середовища в академічному колі датується ще 1970 роком. У Франції ця проблема є об'єктом найпильнішої уваги суспільства на протязі, щонайменш, останніх 20 років. Так на початку 90-х років масові виступи молоді і викладачів, що протестували проти все частіших випадків жорстокості, образ, агресії у навчальних закладах заставили говорити про існування великої проблеми, визнати її існування. Це зумовило потребу у пошуку шляхів розв'язання проблеми насильства і надання підтримки навчальним закладам, як на національному так і місцевому рівнях. Зазначимо, що такі заходи, проводяться і в інших країнах, таких як Норвегія, Фінляндія, Канада, Німеччина та ін., де феномен конфліктів, насильства та третирування у дитячому середовищі набув не меншої поширеності [33; 14; 71].

Як зазначено у науково-практичних джерелах, усі профілактичні заходи у цих країнах здійснюються найчастіше у вигляді ретельно відпрацьованих програм, що передбачають систематичну роботу навчальних

програм, індивідуальну роботу з молоддю, яка входить до групи ризику та інші заходи. Наприклад, у Норвегії широко використовується освітньо-профілактична програма попередження третирування Д. Ольвеуса (англ. Olweus Bullying Prevention Program, ОВРР). За висновками експертів Центру з вивчення та превенції насильства Колорадського університету США, вона була визнана однією з найефективніших освітніх профілактичних програм.

Програма містить комплекс інформативно-консультативних, діагностичних, організаційних дій, якими охоплюються всі учасники навчального процесу. Її реалізація здійснюється на загальношкільному, груповому та індивідуальному рівні [82, с. 95].

Основними компонентами програми на першому рівні є: формування відповідної координаційної групи, діяльність якої спрямована на узгодження дій всіх учасників виховного процесу, проведення моніторингу з метою діагностування психологічної атмосфери навчального середовища. Керівниками виступають керівник навчального закладу, консультант, члени учнівської групи підтримки (англ. Student Assistance Support Group - SASG), вчителі.

На другому (класному) рівні передбачається проведення зустрічей з молоддю, батьками та громадськими лідерами.

Третій рівень програми передбачає різні форми індивідуальної роботи з молоддю, які виступають у ролі ініціатора конфліктів та жертв, а також з їх батьками.

Четвертий рівень (суспільний) має на меті залучення членів громади до координаційного комітету з попередження третирування (Bullying Prevention Coordinating Committee); розвиток співробітництва з членами громади для підтримки профілактичної програми; допомога у розповсюдженні анти-буллінгових закликів та принципів у суспільстві [81, с.58].

Програма також використовується в Австрії, Фінляндії та Німеччині, а зараз вивчається в Ісландії. У Португалії та Великобританії апробовувалась інші програми; в регіоні Андалусія/Севілья в Іспанії – програма «Безпека»; у

Швеції, крім вищевказаних, часто використовується програма «Фарста» [60, с. 18].

Розгляд інформаційних, соціальних, освітньо-профілактичних програм попередження та подолання насильства у навчальних закладах дозволив нам виокремити спільні напрямки діяльності різних країн у боротьбі з цією проблемою: впровадження нормативно-правових документів; загальні профілактичні заходи; створення безпечного середовища у навчальному закладі; просвітницька робота; надання допомоги кривдникам; підтримка жертв насильства; спеціальна підготовка працівників навчального закладу [62, с. 104].

Вже після перших досліджень проблеми третирування в Норвегії, Швеції, Великобританії було впроваджено нормативно-правові документи, що регулюють процес покарання кривдників та захищають особу дитини від проявів насильства. Були сформульовані закони, які передбачають відповідальність адміністрації навчальних закладів за моніторинг, виявлення та подолання насильства. Наприклад, в Канаді в кожному навчальному закладі здійснюється аналіз безпечного середовища для молоді та вживаються превентивні заходи. Крім обов'язкового офіційного звітування французьких навчальних закладів щодо різних проявів насильства, які вони повинні передавати за інстанцією, навчальні заклади є постійними лабораторіями для анкетування соціально-психологічного спрямування та знаходяться під постійним наглядом різних громадських урядових і неурядових організацій, засобів масової інформації. У Швеції з 2006 року працює державний орган, уповноважений з питань захисту молоді, який забезпечує жертвам компенсацію від освітніх закладів чи адміністрацій у випадках вчинення в них насильства. За час його існування відшкодовано вже 45 запитів, виплачено компенсації від 5 до 400 тисяч крон [81, с. 77].

Зауважимо, що заклади освіти спрямовують свою діяльність не тільки на безпосередню боротьбу з насильством, а й на вдосконалення загальних профілактичних заходів. Наприклад, у Данії проводиться парламентський

день для молоді, протягом якого вони можуть вказати на проблеми, з якими вони стикаються у навчальному закладі, і про те, як їх подолати. Аналогічні «парламентські дні» існують у Франції та Швеції. Все це сприяє розвитку почуття активності в громадському житті навчального закладу, формуванню негативного ставлення до проявів жорстокості і також надає можливість виокремлення конкретних пропозицій у боротьбі з насильством [60, с. 19].

Основним результатом проведення профілактичної роботи та подолання насильства у навчальному закладі є формування безпечного середовища, тобто створення таких умов, при яких вплив факторів, що провокують насильство зведений до мінімуму, а відповідно знижена потреба прояву будь-якої агресії. У цьому сенсі особливе значення мають заходи, спрямовані на зміцнення колективу навчального закладу. На це зорієнтована «Програма життєвих навичок» в Ісландії, у ході реалізації якої, поліпшення атмосфери в навчальному закладі здійснюється через підвищення виховного впливу як на окремого об'єкта навчання, так і на весь навчальний колектив. Як зазначають науковці та практики з Нідерландів та Норвегії такий підхід є перспективнішим ніж програми, які присвячені безпосередньо боротьбі з насильством. Поліпшенню особистих взаємин між учасниками навчального процесу можуть сприяти методи навчання, такі як групова робота на основі співробітництва [33, с. 333].

Важливим чинником, що впливає на прояви насильства в середовищі молоді є умови навчання. Адже сутички можуть виникати через тіснью в коридорах, втому від очікування у чергах у їдальню тощо. Боротися з нудьгою, яка зумовлює прояви насильства як спосіб провести весело час «задля розваги», сприятимуть спеціально облаштовані ігрові, спортивні майданчики. Створенню безпечного середовища сприяє активна діяльність з боку дорослих. Адже постійний контроль місць, де можуть здійснюватися акти насильства: дальні коридори, туалети, шкільне подвір'я, їдальня тощо зменшує ризик заподіяння шкоди жертвам насильства. Організація такого контролю може передбачати спільне чергування як студента так і викладача.

У деяких випадках для забезпечення безпеки у навчальних закладах наймаються охоронці або зміцнюється загальна безпека шляхом контролю, наприклад, через відеоспостереження. Такі заходи зі «зміцнення безпеки» в деяких ситуаціях можуть бути необхідними, але вони навряд чи сприятимуть поліпшенню атмосфери у навчальному закладі й створенню умов для гармонійного спільного життя. Досвід Португалії показує, що в цій країні спочатку покладалися на підхід, заснований на зміцненні безпеки, але відтепер більше уваги приділяється педагогічним принципам і вихованню в молодді почуття самоповаги, толерантності і відповідальності [60, с. 58].

Для здійснення просвітницької роботи з попередження насильства існує широкий набір інформаційних, мультимедійних засобів, що розкривають проблему, вказують як допомогти змінити поведінку, містять рекомендації, поради для жертв, кривдників, викладачів, батьків та інших осіб. Це брошури, газети, аматорські вистави та рольові ігри, фільми і відео, комп'ютерні програми тощо.

Особливу увагу програми заходів з попередження конфліктних ситуацій зосереджують, насамперед, на окремих студентах, яких відносять до групи ризику. Формами та методами роботи з ними є «карта позитивної звітності», пошук шляхів самоствердження та підвищення самоповаги тих хто навчається (програма Патвейс в Ірландії); метод, заснований на принципі «Не звинувачуй» або «Метод спільної заклопотаності», тренінг «Збереження спокою», «Без кулаків» (Німеччина). Основна мета таких вправ, методів, форм – зміна поведінки молоді, здатної вчиняти насильство, знущатися на іншими [60, с. 19; 14, с. 81]. Проте варто пам'ятати, що недостатньо провести тренінг «проти насильства» для «злісних» особистостей, необхідно не забувати й про інші компоненти програми попередження та подолання [14, с. 77].

Корекційна робота проводиться і з жертвами насильства. Вона передбачає встановлення дружніх зв'язків, посередництва і врегулювання конфліктів, створення структур, в яких можна отримати раду (Італія,

Великобританія). У ряді країн (Австрія, Іспанія, Великобританія) існують телефони-довіри, за якими молодь може анонімно звернутися за порадою. Важливим напрямком з попередження та подолання насильства у середовищі є підготовка викладачів. Вони першими серед дорослих можуть помітити знущання, отримати інформацію про такі випадки і вчасно та правильно зреагувати. Так в Ірландії та Іспанії існують спеціальні курси для підготовки молоді у боротьбі з насильством; у Великобританії педагогічні працівники отримують інформаційні матеріали про можливості допомоги жертвам знущань; в закладах освіти вводяться посади куратора-вихователя (Великобританія) або створюється пост помічника вихователя (Франція) для надання допомоги викладачам при виявленні випадків насильства [72, с. 225].

Отже, узагальнення досвіду зарубіжних країн з впровадження освітньо-профілактичних програм дозволило виокремити основні напрямки, форми та методи роботи з попередження та подолання конфліктів в освітній сфері, які можуть стати основою для вітчизняних досліджень в плані розробки ефективних програм запобігання та подолання насильства і в українських реаліях.

3.3. Система заходів щодо створення педагогічних умов щодо попередження конфліктів у професійній діяльності майбутніх інженерів

В основі попередження конфліктів у ході педагогічної взаємодії має знаходитися системний підхід, оскільки таким шляхом можна усунути причини конфліктів. Конфлікт у професійній діяльності – це прояв у міжособистісних і групових взаєминах, який є виявом протиборства – активного зіткнення певних тенденцій, ставлень, принципів, думок, характерів, еталонів поведінки направлений на вирішення проблем фахової компоненти. Він віддзеркалює прагнення учасників професійної діяльності конфлікту відстоювати певні ідеї, принципи, що виявляється у вчинках до професійного спрямування, які можуть виступати чинником деструкції

міжособистісних взаємин на емоційному, когнітивному та поведінковому рівнях [43, с. 24].

Професійні конфлікти є складовою частиною будь-якого структурного підрозділу й виникають у процесі фахової діяльності. Існує різне ставлення до професійних конфліктів. Зокрема, є крайні позиції. Прихильники однієї з них недооцінюють можливості негативних наслідків гострих конфліктних ситуацій, їх впливу на взаємини, загальну атмосферу в колективі, спільну діяльність колег.

Обидва підходи дають не кращий результат. Найбільш доцільна стратегія щодо професійних конфліктів полягає не в прагненні уникати їх за всяку ціну чи не звертати на них уваги, а в здатності не тільки розв'язувати їх, а коли вже виникли, то створити умови для зменшення професійних конфліктних ситуацій та фахових конфліктних проявів.

Цілями попередження конфліктів у інженерному середовищі скоріше мають бути підвищення ефективності функції системи в цілому, а саме поліпшення психологічного клімату у колективі шляхом забезпечення безконфліктних взаємин у середовищі. Взагалі професійний конфлікт відноситься до того класу явищ, для дослідження яких розроблено системний підхід. Більш того, займатися профілактикою професійних конфліктів без використання системного підходу не можливо.

Системний підхід історично прийшов на зміну поширеним в XVII–XIX ст. концепціям механіцизму. Він розроблявся в інтересах дослідження складних, багаторівневих, ієрархічних об'єктів, що розвиваються. Такі об'єкти важко вивчати, спираючись тільки на принципи розвитку загального зв'язку, історичного підходу тощо. При дослідженні професійних конфліктів украй бажане використання системного підходу або хоча б його елементів.

На думку А. Анцупова, системний підхід – це напрям методології наукового пізнання й соціальної практики, в основі якого лежить розгляд об'єктів як систем. Він орієнтує психолога, який працює в системі на розкриття цілісності конфлікту як явища, насамперед на пошук у ньому всіх

основних багатопланових типів зв'язків і поєднання їх у єдину цілісну теоретично обґрунтовану картину. Це різнобічно й глибоко відображає конфлікти і є підґрунтям для організації попередження конфліктів [7, с. 25].

Принцип системного підходу припускає:

- розгляд досліджуваного явища як системи, як відмежованої множини взаємодіючих елементів;
- визначення складу, структури, організації елементів і частин системи, виявлення провідних взаємодій між ними;
- виявлення зовнішніх зв'язків системи, виділення з неї головного;
- визначення функції системи, її місця й ролі серед інших систем;
- виявлення закономірностей і тенденцій розвитку системи.

Системний підхід, поряд із загальною теорією систем, становить методологічну й теоретичну основи системного аналізу. Відомо чотири основні види системного аналізу: системно-структурний, системно-функціональний, системно-генетичний і системно-інформаційний. Види системного аналізу перераховані в порядку зростання складності. З метою дослідження конфліктів розроблені ще три види системного аналізу: системно-змістовний, системно-ситуаційний і міждисциплінарний.

Системно-змістовний аналіз конфліктів. Можна передбачити, що формування конфліктології як самостійної науки йшлося б швидше, якщо був би вироблений загальний підхід до системи понять та категорій, які описують конфлікти.

А. Анцупов запропонував варіант загальної поняттєво-категоріальної схеми опису конфліктів: сутність, класифікація, структура, функції, еволюція, динаміка, генезис, інформація у конфлікті, попередження, завершення, дослідження та діагностика.

Системно-ситуаційний аналіз конфліктів. Конфлікт розглядається, як соціально-обумовлена та динамічна, синергетична система. За одиницю системно-ситуаційного аналізу використовується конфліктна ситуація, яка має змістовні та динамічні характеристики, часові та просторові межі. За

допомогою ретроспективного аналізу створюється «база даних» конфліктних ситуацій, який дає змогу використовувати методи математичної статистики, виявити низку залежностей, тенденцій та закономірностей розвитку конфлікту. Системно-ситуаційний аналіз можна використовувати при вивченні конфліктів любого рівня як внутрішньо особистісних, так і професійних.

Міждисциплінарний аналіз професійних конфліктів – це вид системного аналізу, який вимагає фахове вивчення конфліктів щодо використання дослідження декількох наук: історії, юридичної науки, соціобіології, педагогіки, філософії, інженерії тощо. Необхідно досконало володіти теорією та практикою досліджень конфліктів у основних галузях конфліктології: психології, соціології та політології конфлікту. У запропонованій А. Анцуповим класифікації видів системного аналізу кожний з них має свій принцип організації досліджень [7, с. 27].

Наприклад, системно-структурний аналіз професійних конфліктів полягає, по-перше, у розгляді його як цілого, що витікає із системи підструктур, які, у свою чергу, складаються з елементів, які не розкладають на підструктури. По-друге, будь-який професійний конфлікт входить як підсистема в систему більш високого рівня. Системний структурний аналіз містить у собі:

- визначення просторово-тимчасових і змістовних меж професійного конфлікту як цілого;
- можливе виявлення більшого числа підструктур і елементів, що становлять структуру професійного конфлікту;
- групування елементів в обґрунтоване число підструктур;
- установлення ієрархії підструктур і елементів, у якій нижні рівні підлегли вищим;
- виявлення всіх основних підструктур у системі, підсистемою якої є досліджуваний професійний конфлікт, і місця останнього в структурі системи більш високого рівня.

Системний підхід до дослідження попередження професійних конфліктів припускає визначення загальної для різних наук понятійної схеми його опису. Розроблення власного поняттєво-категоріального апарата, постійний його розвиток, приведення у відповідність із практикою – одне з найважливіших завдань конфліктологічної теорії. Розвиток загальної й часткової теорій конфлікту виражається у розширенні й поглибленні понятійних схем опису цього явища, у переходах від одних понять до інших, що фіксують глибшу сутність професійного конфлікту, раніше не вивчені його сторони.

Психологія зараз прийшла не просто до бажаності, але й до необхідності системного підходу, що постійно підкреслюється в роботах Б. Ананьєва, Б. Ломова [3, с. 16-17; 45, с. 133-134] та ін. Ці автори, а також В. Шейнов [74, с. 189], Г. Суходольский [63, с. 202] відзначають, що застосування системного підходу передбачає правильне поєднання формалізованих і неформалізованих методів, тоді вдається отримати системні описи складних явищ об'єктивної реальності.

Явища і процеси у професійній діяльності інженера взаємопов'язані, проте особливістю роботи фахівця є різноманітність і нерівномірність розподілу у просторі та часі речовини, енергії і інформації. І це виявляється в тому, що компоненти нерозуміння об'єднуються у відносно відокремлені у просторі та часі сукупності. Цьому процесу об'єднання протистоїть, у свою чергу, процес дезінтеграції, при всьому домінуванні інтеграції [41, с. 93].

У неживій природі чинниками інтеграції є фізичні поля, в живих об'єктах – генетичні, морфологічні й інші взаємодії, в суспільстві – виробничі, економічні й інші відносини. Принцип загальної взаємної зумовленості явищ фіксує об'єднання окремих об'єктів природи в крупні утворення. І цей принцип може розглядатися як одна з методологічних підстав системного підходу.

На найбільш загальному рівні схему системного аналізу можна визначити так. Система виділяється з середовища, визначається її склад,

структура, функції, інтегральні характеристики, а також системоутворювальні чинники і зв'язок з середовищем. Це, так би мовити, аналітичний етап. Далі, в процесі синтезу, створюється модель реальної системи, підвищується рівень абстрактного опису системи, визначається повнота її складу і структур, базиси опису, закономірності динаміки і поведінки.

Як зазначає П. Гальперін, системний опис, крім пояснювальної і передбачальної функцій, здійснює ще й інтеграцію інформації про об'єкт, а також дає змогу побачити спільність одних психічних явищ об'єктивної дійсності з іншими [18, с. 36]. Існує декілька різновидів системного підходу: комплексний, структурний, цілісний.

Комплексний підхід припускає наявність сукупності компонентів об'єкту або вживаних методів дослідження, не беручи до уваги ні відносин між об'єктами, ні повноти їх складу, ні ставлення компонентів загалом. Передусім, визначаються завдання кількісного співвідношення компонентів.

Структурний підхід акцентує вивчення підсистем і структур об'єкта. Тут ще немає співвідношення підсистем (частин) і системи (цілого). Динаміка структур, як правило, не розглядається, вивчаються відношення як між частинами об'єкту, так і між частинами і цілим.

Цілісний підхід передбачає вивчення складу (підсистем) і структур об'єкта не тільки в статиці, а й в динаміці, тобто вивчення поведінки і еволюції систем.

Будь-яку систему можна розглядати як частину більшої системи, проте послідовність систем виявляється неоднорідною: різні об'єкти (системи) відрізняються різною функціональною і структурною відособленістю і цілісністю. Тому цілісний підхід застосовується не до всіх систем (об'єктам), а тільки до тих, яким властивий високий ступінь функціональної незалежності.

За визначенням П. Гальперіна «системне дослідження вимагає певного вибору об'єкта і формулювання завдання в термінах системного підходу. Це,

в свою чергу, вимагає виділення в складній організації окремих підсистем з відносною функціональною і структурною самостійністю, що необхідне для отримання системного опису об'єкта» [18, с. 24].

Проте для вибору функціонально і структурно відособленого об'єкта потрібно ще підшукати такий метод дослідження, для якого потрібно вказати й експериментально вивчити повний набір характеристик для уникнення локальності опису. Тобто опис має бути повним. Звісно, повністю ніякий об'єкт вивчити неможливо, але це можливо зробити в межах певної задачі. У нашому випадку, центральною в описі має бути та площина, в якій виникають умови для попередження конфліктів.

Постановка завдань в термінах системного підходу припускає отримання відповідей на питання про склад об'єкта, функцію об'єкта, його структуру. Системою називається сукупність елементів будь-якої природи, між якими існують певні відносини. Безліч елементів, з яких утворена система, називається її складом. Множину можна розбивати на підмножини і на елементи, відповідно розрізняють макросклад і мікросклад. Структурою системи називається постійна частина відносин, характерних для компонентів системи. Відносини визначають обмеження на поєднання елементів різних множин або однієї і тієї ж множини [18, с. 29].

Об'єктам множини можуть бути властиві відносини різних видів, отже, в одній системі може бути декілька структур. Будь-яка з систем існує в певному середовищі. Відповідність між середовищем і системою називається функцією системи. Система може виконувати одну або декілька функцій. Постійні сумарні характеристики складу і відносин між компонентами системи називаються її системними властивостями.

Категорії, які розглянуті, застосовні до будь-яких систем, так би мовити, для загального випадку. Системи окремих класів додатково описуються також і іншими поняттями. П. Гальперін вважає, що при комплексному методі дослідження в психології можна виокремити такі етапи: визначення галузі дослідження; обґрунтування необхідності його

проведення; добір методик; організацію послідовно-паралельного їх застосування; вибір форми представлення отриманих даних [18, с. 39].

Слід зазначити, що системний підхід включає застосування системних методів для розв'язування завдань систематики, планування й організації комплексного та систематичного експерименту. До системних методів психології відносять: генетичний, лонгітюдний, аналітичний, синтетичний, індуктивний і дедуктивний, композиційний. Як системи можуть розглядатися реальні фізичні, біологічні і соціальні об'єкти. В нашому випадку профілактику конфліктів можна розглядати як соціальний об'єкт. Розглядаючи профілактику конфліктів як систему визначимо, що всі її компоненти мають структурну і функціональну єдність та знаходяться в безпосередній взаємодії.

Як системи також може розглядатися безліч елементів – одиниця множини, яка оцінюється як нерозкладна в цьому контексті. Це безліч елементарних частинок, атомів, хімічних елементів тощо. Всі вони є компонентами реальних систем, але тільки їх сукупність фізичною системою не є. Їх систематизація проводиться на підставі їх істотних властивостей.

Наступний клас множин – це безліч структур, функцій, властивостей, станів тощо одного і того ж реального об'єкта вивчення. Самі системні описи в їх кінцевій формі зазвичай є знаковими множинами з різними відносинами між елементами і можуть розглядатися як системи [18, с. 44].

У нашому випадку на мінімальному рівні виокремлення системи, вочевидь, повинен бути майбутній інженер. На максимальному – уся організація. Тоді треба розглядати її зв'язки з більшими системами – системою професійної освіти, суспільством тощо. Однак, враховуючи те, що маємо справу із активно рефлексивними суб'єктами – носіями психіки, слід пам'ятати про феномен інтеріоризації.

Інакше кажучи, вплив більших систем вже представлений у психіці кожного із майбутніх інженерів. При цьому цей вплив суспільства вже інтегрований, оскільки особистість за самим своїм визначенням має

інтегрувальну функцію, завдяки якій інтеріоризований зміст особистості стає часткою особистості як системи.

Тобто немає окремої потреби займатися розглядом систем, більших за основний об'єкт. Але треба звернути увагу на те, як саме позначаються характеристики соціального середовища на особистісному рівні. І можна розглядати співвідношення між цими «відбитками» у різних учасників конфлікту. Отже, у зв'язку з ускладненням систем, що вивчаються, і з появою потреби управління великими системами, сьогодні системний підхід знайшов широке застосування в психології, що є своєрідною реакцією на тривалий процес диференціації в науці.

Підсумовуючи основні принципи системного дослідження, можна сказати що, системні категорії мають високий ступінь спільності та стійкості. Це дає можливість описувати різноманітні психічні явища, часом навіть протилежні. Початковим пунктом системного аналізу є виокремлення об'єктів та одиниць аналізу, встановлення чинників, які утворюють, зберігають або руйнують систему.

Наступний крок полягає у визначенні функцій та відповідних їм структур – функціональної, часової і просторової. Потім вивчаються стани і процеси, властивості й поведінки цих систем.

Стійкість та стабільність системних описів зумовлені тим, що вони, маючи високий ступінь спільності, відображають передусім загальне в масі явищ.

Особливе (типологічне) можна розглядати як варіант загального, і навпаки, одиничне (індивідуальне) – як варіацію особливого. Системні описи спираються на регулярні моделі, яким властиві прості закономірності, правильність і рівномірність.

Використання системного підходу при вивченні проблеми попередження конфліктів сприяє більш ефективному аналізу результатів профілактичної роботи, поясненню та врегулюванню конфліктів та конфліктних ситуацій.

3.4. Експериментальна перевірка формування у майбутніх інженерів умінь попередження конфліктів у професійній діяльності

Експериментальна частина стосувалася 65 студентів навчальних груп інженерного фаху Національного авіаційного університету. Для вирішення завдань було використано комплекс відповідних методик:

Когнітивна складова.

Метод «незавершених речень»: «Конфлікт – це...», «Конфлікт у колективі – це...» (М. Войтович, Л. Карамушка). Знання з теорії, розуміння та сприйняття конфлікту. (Додаток А);

Емоційна складова.

Методика оцінки психологічної атмосфери у колективі (за А. Фідлером). психологічна атмосфера у колективі: дружелюбність, задоволеність, продуктивність, взаємна підтримка, захопленість, теплота, успішність. (Додаток Б);

Шкала оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності (розроблена Ч. Спілбергером, адаптована Ю. Ханіним). Оцінка рівня реактивної та особистісної тривожності. (Додаток В);

Поведінкова складова.

Експрес діагностика стійкості до конфліктів (за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим) – конфліктостійкість: ухилення від суперечки, неупереджене ставлення, адекватна самооцінка, коректність. (Додаток Г);

Тест А. Ассінгера (оцінка агресивності у стосунках) оцінка агресивності у стосунках. (Додаток Д);

Тест К. Томаса – опис поведінки у конфліктних ситуаціях (адаптований Н. Грішиною) поведінка у конфліктних ситуаціях: «конкуренція», «уникання», «пристосування», «співробітництво», «компроміс». (Додаток Е);

Перейдемо до висвітлення результатів основної частини експерименту. Висвітливо особливості сприйняття та розуміння майбутніми інженерами феномену «конфлікт». У межах дослідження проведено контент-аналіз

відповідей на продовження майбутніми інженерами речення «Конфлікт – це...», «Конфлікт у колективі – це...». Відповідь вважалася «правильною», якщо були вказані усі найістотніші ознаки конфлікту та враховані його когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти. Наведемо приклади таких відповідей: «конфлікт - це явище зіткнення протилежних інтересів або поглядів різних людей у суспільстві, що супроводжується виникненням негативних емоцій і часто призводить до порушення нормальних взаємостосунків між людьми», «зіткнення протилежних цінностей, цілей, інтересів, думок, методів досягнення цілей, яке супроводжується негативними емоціями та може реально або потенційно принести матеріальну або психологічну шкоду». «Конфлікт у колективі – це явище зіткнення особистісних принципів, інтересів, поглядів, норм поведінки між різними віковими групами, поколіннями або протиріччя професійних поглядів, виховних принципів», «конфлікт, учасниками якого є викладачі та студенти, викладачі-колеги, адміністрація навчального закладу та підлеглі, адміністрація та студенти. Це зіткнення протилежних поглядів, інтересів тощо щодо освітнього процесу чи роботи в колективі». До високого рівня розвиненості когнітивної складової конфліктологічної компетентності віднесено правильні відповіді, коли студенти демонстрували глибоке розуміння поняття «конфлікт».

Відповідь вважалася «частково правильною», якщо вказані не всі суттєві або надані несуттєві ознаки. Наприклад, «конфлікт – це безапеляційна несумісність інтересів чи намагань між двома, чи більше учасниками інтеракції», «сплеск негативних емоцій, що стався з приводу непорозуміння між двома чи групою людей». «Конфлікт у колективі – невизначеність у питаннях методики викладання або у інших питаннях, пов'язаних з навчальною діяльністю», «ситуативне неприйняття однією стороною фахових поглядів, цінностей, намірів іншої сторони», «суперечка з приводу навантаження, низької заробітної плати, стосунків з керівництвом». Частково правильні відповіді нами було віднесено до середнього рівня розвиненості

конфліктологічної компетентності.

Відповідь вважалася «неправильною» за умови, якщо не вказано жодної суттєвої ознаки конфлікту, або відповідь відсутня. Наведемо приклади таких відповідей: «конфлікт – це нездатність вирішити проблему», «сварка з будь-якого приводу», «неспроможність знайти спільну мову», «конфронтація», «невдоволеність станом речей у суспільстві, сім'ї», «загострення ситуації будь де та будь-яким чином». «Конфлікт у колективі – це конфлікт майбутніх фахівців», «суперечка у взаємодії майбутніх інженерів», «перешкода нормальному спілкуванню», «невиконання вимог колективу», «порушення норм фахової етики», «дистанція спілкування» тощо. До низького рівня розвиненості когнітивної складової конфліктологічної компетентності майбутніх інженерів нами віднесено результати з неправильною чи відсутньою відповіддю.

Отримані результати показали, що більшість майбутніх інженерів (71,2%) мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктологічної компетентності. 16,4% – низький рівень, та тільки 12,4% учасників дослідження мають високий рівень розвиненості когнітивної складової конфліктологічної компетентності (Рис. 1).

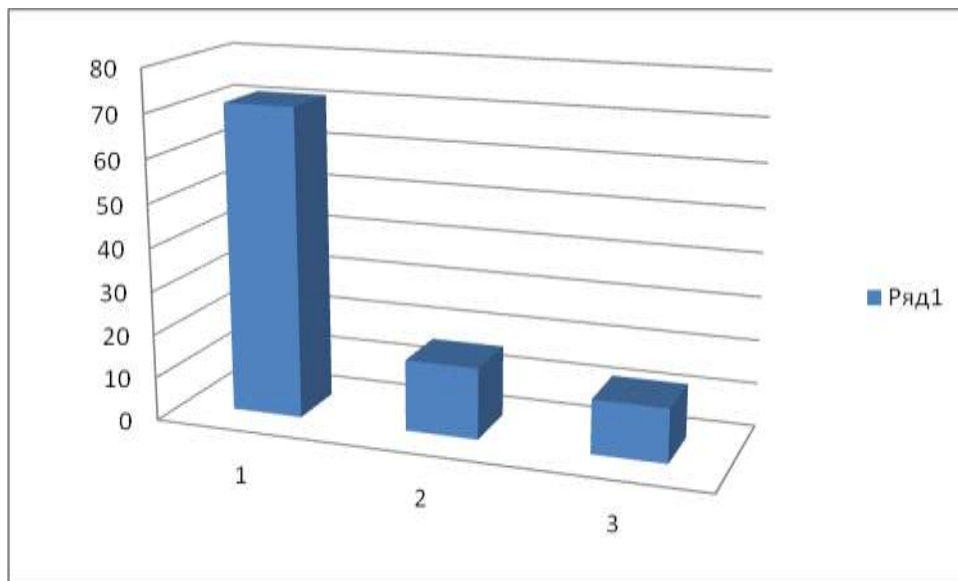


Рис. 1 Розвиненість когнітивної складової конфліктологічної компетентності

Ці результати зазначають необхідність теоретичної підготовки

більшості майбутніх інженерів з основних питань конфліктології для того, щоб зіткнувшись з конфліктною ситуацією у своїй роботі, вони були спроможні адекватно її сприймати та розуміти.

Розглянемо рівні розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності майбутніх інженерів. Психологічний аналіз розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності майбутніх інженерів здійснено за низьким, середнім, високим рівнями таких показників, як реактивна та особистісна тривожність та психологічна атмосфера у колективі (дружелюбність, задоволеність, продуктивність, взаємна підтримка, теплота, успішність тощо). Рівні розвиненості емоційної складової визначали на основі обчислення середнього арифметичного (M) та середнього квадратичного відхилення (σ) рівнів розвиненості реактивної тривожності, особистісної тривожності та оцінки психологічної атмосфери в колективі.

Результати методики оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності, розробленої Ч. Спілбергером (адаптованої Ю. Л. Ханіним) надано у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Розподіл учасників за рівнями розвиненості реактивної та особистісної тривожності

(у % від загальної кількості учасників дослідження)

	низький рівень	середній рівень	високий рівень
Реактивна тривожність	50,9	43,5	5,6
Особистісна тривожність	5,1	56,5	38,4

Отримані результати показали, що більший відсоток майбутніх інженерів мають низький рівень реактивної тривожності, але середній та високий рівні особистісної тривожності. З метою визначення рівнів розвиненості характеристик психологічної атмосфери у колективі обчислювали середнє арифметичне (M) та середнє квадратичне відхилення (σ), після чого обраховували нижню та верхню границі середнього рівня за

такими формулами: $x_1 = M - \frac{1}{2}\sigma$ та $x_2 = M + \frac{1}{2}\sigma$ де x_1 – нижня границя середнього рівня; x_2 – верхня границя середнього рівня; M – середнє арифметичне; σ – середнє квадратичне відхилення. Відповідно рівні розвиненості кожної характеристики визначали за формулами: $x_i < (M - \frac{1}{2}\sigma)$ де x_i значення, що відповідають низькому рівню розвиненості характеристики; $(M - \frac{1}{2}\sigma) \leq x_i \leq (M + \frac{1}{2}\sigma)$ де x_i – значення, що відповідають середньому рівню розвиненості характеристики; $x_i > (M + \frac{1}{2}\sigma)$ де x_i – значення, що відповідають високому рівню розвиненості характеристики.

Результати показали, що більшість учасників дослідження оцінюють психологічну атмосферу в колективі за низьким (37,5%) та середнім (30,1%) рівнями. Позитивна атмосфера у колективі відіграє дуже важливу роль у його життєдіяльності майбутнього фахівця. Результати нашого дослідження є невтішними. Несприятлива атмосфера призводить до низьких результатів у навчанні, напруженості у стосунках, конфліктності, зумовлює бажання змінити навчального закладу тощо.

Загальний показник рівнів розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності визначали на основі обчислення середнього арифметичного (M) та середнього квадратичного відхилення (σ) рівнів розвиненості реактивної тривожності (зворотній порядок), особистісної тривожності (зворотній порядок) та оцінки психологічної атмосфери в колективі.

Отримані результати показали, що більшість майбутніх інженерів (45,8%) мають середній, 25% – низький рівень розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності. Та лише у 29,2% майбутніх інженерів емоційний компонент розвинений на високому рівні, що говорить про складність емоційної взаємодії в конфліктних ситуаціях (Рис. 2).

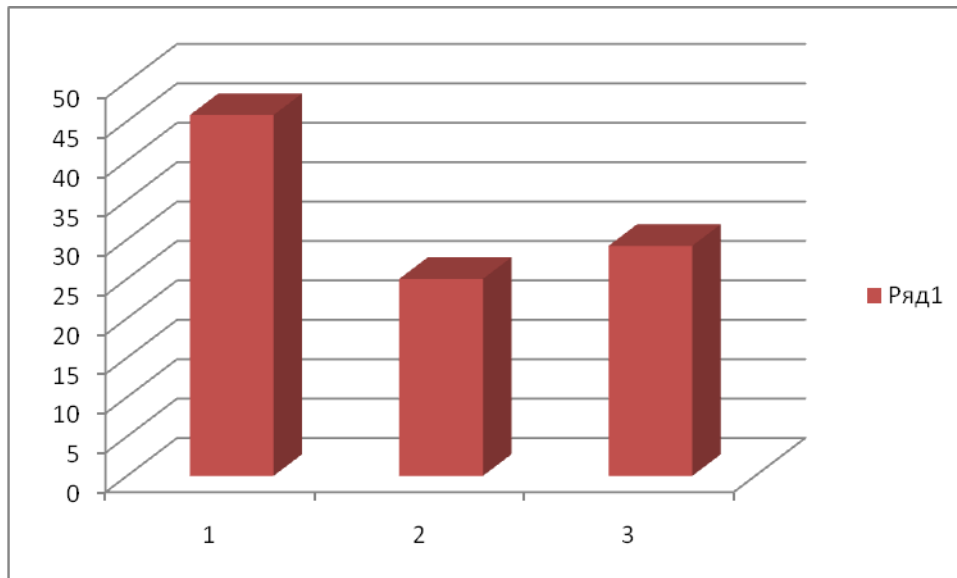


Рис. 2. Розвиненість емоційної складової конфліктологічної компетентності

Проаналізуємо результати щодо рівнів розвиненості поведінкової складової конфліктологічної компетентності. Ці рівні визначали на основі обчислення середнього арифметичного (M) та середнього квадратичного відхилення (σ) рівнів розвиненості конфліктостійкості, миролюбності (зворотної до агресивності) та стилів поведінки в конфліктних ситуаціях («компроміс», «співробітництво», «уникання», «приспособлення», «конкуренція»).

З метою визначення рівнів розвиненості конфліктостійкості обчислювали середнє арифметичне (M) та середнє квадратичне відхилення (σ), після чого обраховували нижню та верхню границі середнього рівня за формулами, наведеними вище. Отримані результати показали, що більшість майбутніх інженерів (38,4%) мають середній рівень конфліктостійкості, 26,4% мають низький рівень та 35,2% – високий рівень конфліктостійкості. Слід приділити увагу практичній роботі з посилення конфліктостійкості майбутніх інженерів. А саме: розвивати адекватну самооцінку, терпимість, підтримувати коректний тон під час суперечки, навчитися прислухатися до думок співрозмовника, стримувати негативні емоції, ставитися до опонента неупереджено тощо (Рис. 3).

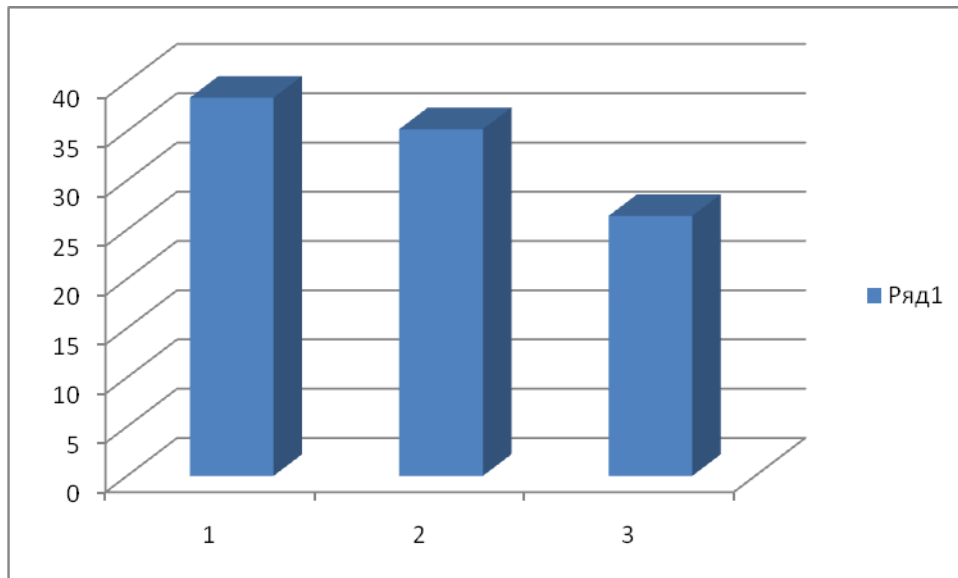


Рис. 3. Рівнів розвиненості конфліктостійкості

Результати дослідження показали, що 86,6% майбутніх інженерів мають середній рівень агресивності у стосунках. Помірна агресивність за автором А. Ассінгером не є негативною ознакою. У результатах до тесту вона пов'язується зі здоровим честолюбством і самовпевненістю, що, на нашу думку, важливо для майбутнього інженера. З метою визначення рівнів розвиненості характеристик стилів поведінки в конфліктній ситуації обчислювали середнє арифметичне (M) та середнє квадратичне відхилення (σ), після чого обраховували нижню та верхню границі середнього рівня за такими формулами: $x_1 = M - \frac{1}{2}\sigma$ та $x_2 = M + \frac{1}{2}\sigma$ де x_1 – нижня границя середнього рівня; x_2 – верхня границя середнього рівня; M – середнє арифметичне; σ – середнє квадратичне відхилення. Відповідно рівні розвиненості кожної характеристики визначали за формулами: $x_i < (M - \frac{1}{2}\sigma)$ де x_i – значення, що відповідають низькому рівню розвиненості характеристики; $(M - \frac{1}{2}\sigma) \leq x_i \leq (M + \frac{1}{2}\sigma)$ де x_i – значення, що відповідають середньому рівню розвиненості характеристики; $x_i > (M + \frac{1}{2}\sigma)$ де x_i – значення, що відповідають високому рівню розвиненості характеристики. Результати наведено у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості стилів поведінки в конфліктній ситуації
(у % від загальної кількості учасників дослідження)

Стилі поведінки в конфліктній ситуації	низький рівень	середній рівень	високий рівень
«компроміс»	21,3	52,8	25,9
«співробітництво»	39,5	43,7	16,8
«уникання»	19,9	38,9	41,2
«пристосування»	26,5	50,7	22,8
«конкуренція»	29,0	37,5	33,5

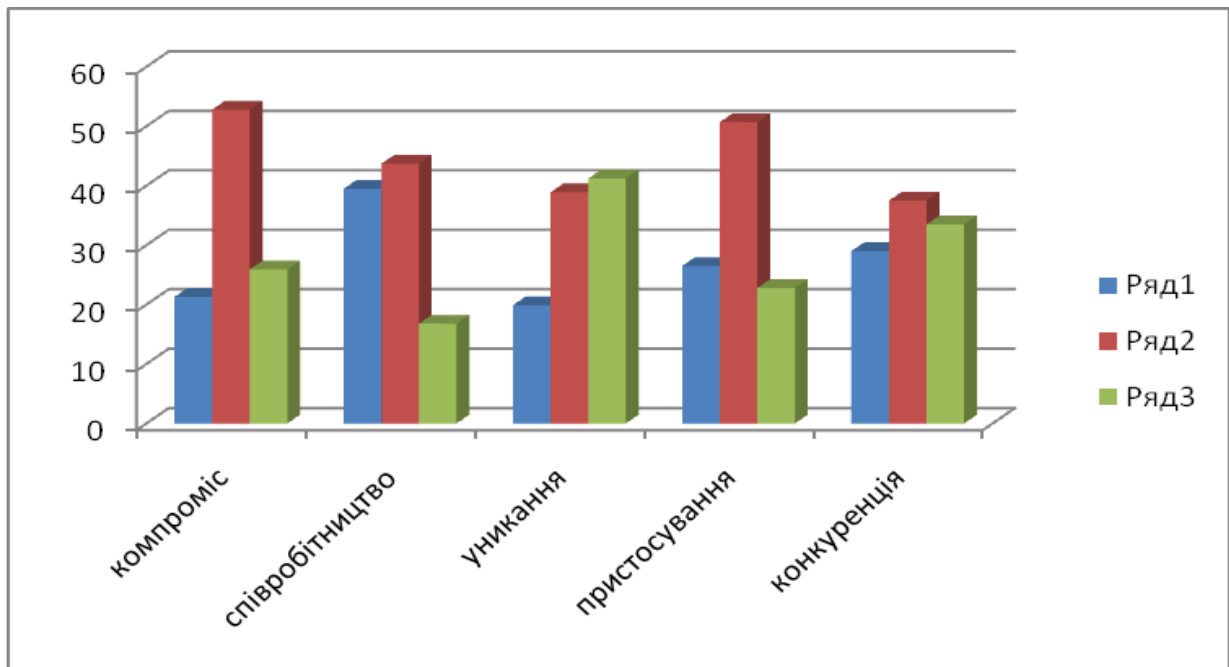


Рис. 4. Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості стилів поведінки в конфліктній ситуації

З отриманих результатів можемо констатувати, що найбільше майбутніми інженерами використовується уникнення як стиль поведінки в конфлікті, а «співробітництво», яке вважається найпродуктивнішим стилем поведінки, безпрограшною стратегією, використовується найменшою кількістю студентів.

Отримані результати показали, що більшість майбутніх інженерів (49,1%) мають середній та 31,9% – низький рівень розвиненості поведінкової складової конфліктологічної компетентності. Та лише 19,0% учасників експерименту мають високий рівень розвиненості поведінкової складової конфліктологічної компетентності (Рис. 5).

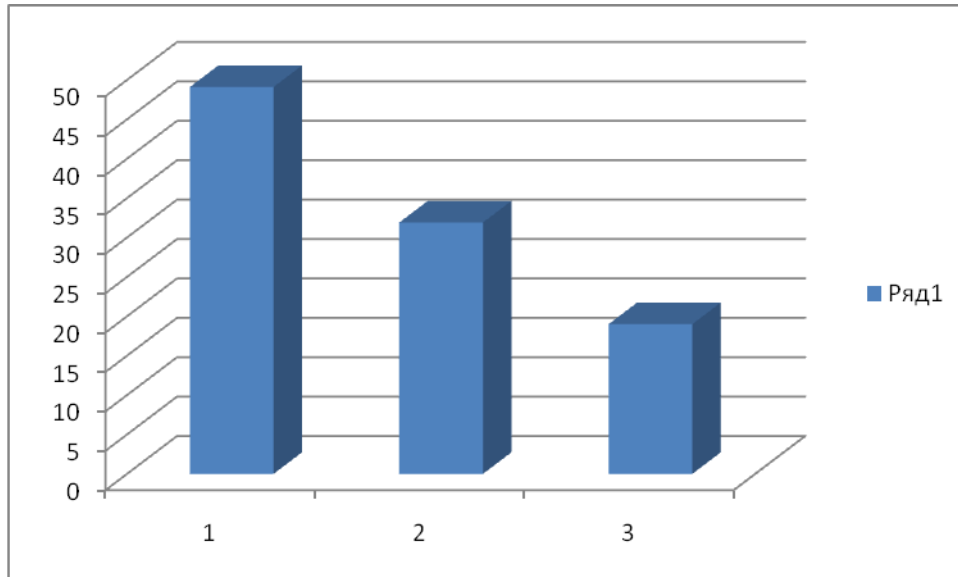


Рис. 5. Рівень розвиненості поведінкової складової конфліктологічної компетентності

Рівні розвиненості загального інтегрального показника конфліктологічної компетентності визначали на основі обчислення середнього арифметичного (M) та середнього квадратичного відхилення (σ) рівнів розвиненості когнітивної, емоційної та поведінкової складових.

У цілому серед майбутніх інженерів домінують низький (34,3%) та середній (33,3%) рівні розвиненості загального інтегрального показника конфліктологічної компетентності. Отримані результати доцільно використовувати психологам та адміністрації закладів вищої освіти з метою розвитку та корекції конфліктологічної компетентності майбутніх інженерів.

3.5. Педагогічні умови попередження конфліктів у професійній діяльності майбутніх інженерів

Вивчивши чинники, що впливають на виникнення конфліктів, їх специфіку у колективі, отримавши результати експерименту, перейдемо до практичних рекомендацій щодо попередження конфліктів у процесі навчальної взаємодії.

Профілактика конфліктів полягає в такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка виключає або зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів або деструктивного розвитку протиріч. Профілактика конфліктів – це їх попередження у широкому розумінні. Щоб попереджати конфлікти, потрібно створювати об'єктивні (організаційно-управлінські) та суб'єктивні (соціально-психологічні) умови, які перешкоджають виникненню передконфліктних ситуацій та усувають особистісні причини конфліктів. Технологія їх попередження – це сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на передконфліктну ситуацію.

Створення педагогічних умов для попередження конфліктів у професійній діяльності майбутніх інженерів, яка передбачає:

1. Проведення діагностики розвиненості конфліктологічної компетентності майбутніх інженерів за трьома складовими (когнітивною, емоційною та поведінковою) та вживання заходів (стратегічних дій) на основі діагностики щодо попередження конфліктів. За низького рівня розвиненості когнітивної складової потрібно провести необхідну корекцію. Це можливо зробити за допомогою лекцій, презентацій, семінарів, майстер-класів. Під час проведення лекційно-практичних форм роботи викладачі отримують достатньо знань, змінять негативні установки щодо феномену «конфлікт».

За низького рівня розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності майбутніх інженерів бажано навчити засобам корекції

психологічного стану за допомогою аутогенного тренування, індивідуально-психологічного консультування тощо.

За низького рівня розвиненості поведінкової складової конфліктологічної компетентності майбутніх інженерів варто спрямувати зусилля на створення умов для конструктивної взаємодії та «співробітництва» як стилю поведінки; розробити правила поведінки у колективі; розвивати конфліктостійкість; підвищувати культуру спілкування, ефективне мовлення та слухання. Усі корективні дії за трьома напрямками, розглянуті вище, можна поєднати у систему корпоративного навчання майбутніх інженерів з конфліктологічної компетентності у формі соціально-психологічного тренінгу.

2. Організація тренінгів, майстер-класів, навчання (міні-лекції, презентації), семінарів, конференцій на рівні кафедри, закладу вищої освіти або за його межами. Варто запрошувати викладачів, які працюють у цьому напрямі, або психологів свого університету. Як правило, у майбутніх інженерів знання про конфлікт (когнітивний аспект) низького або середнього рівня.

3. Створення сприятливого психологічного клімату в колективі – один з найголовніших засобів попередження конфлікту. На нього впливають стиль керівництва, задоволення потреб, монетарні та немонетарні спонукальні заходи тощо, але, крім цього, ще й стосунки у колективі – доброзичливість, взаємодопомога, довіра один до одного, вільне висловлювання думок, чуйність, толерантність, емпатія, відсутність напруженості.

4. Підвищення психологічної культури спілкування. Гнів, сердитість, роздратованість майбутніх інженерів пов'язані з невдалим спілкуванням. Ключ до подолання цього стану – у використанні способів ефективного слухання і ефективного мовлення з іншою людиною. Існують психологічні інструменти, які допомагають майбутнім інженерам проявити свою зацікавленість у співрозмовнику і повагу до нього: емпатія, валідація (підтвердження) права на існування почуттів іншої людини, пояснення,

узагальнення. Не варто перебивати співрозмовника під час обговорення проблеми. Спочатку треба реагувати на аргументи колеги, а потім наводити власні; висловлювати свої думки і почуття у ввічливій формі. Слухаючи роздратовану людину, треба бути уважним, терплячим, спокійним, контролювати власні емоції.

Потрібно завчасно інформувати партнерів про свої рішення, котрі торкаються їхніх інтересів, не критикувати особистісні риси опонента. Під час спілкування важливо враховувати особистісні особливості співрозмовника: сприйняття (візуали, аудіали, кінестетики), типи темпераменту, риси характеру тощо.

Украй важливо слідувати правилам конструктивної критики:

- уникати несправедливої критики;
- не критикувати відсутніх;
- указуючи людині на помилку, необхідно почати з похвали і визнання переваг людини;
- спочатку варто вказати на власні помилки, а потім критикувати співрозмовника;
- зазначати конкретні помилки, а не говорити загальними фразами;
- критикувати конкретні дії, а не особистість;
- перевести розмову на почуття, використовуючи «Я-висловлення»;
- критикуючи, важливо пояснити, як можна виправити ситуацію.

Інколи доречно звести проблему до жарту чи перевести розмову на іншу тему; поступитися, якщо проблема не особливо важлива. Можна запропонувати опонентові повернутися до обговорення проблеми пізніше, що надасть час на її обдумування та перегляд.

5. Безконфліктна поведінка є засобом попередження конфліктів.

Управління поведінкою розглядається як система заходів з формування принципів і норм поведінки людей в організації, завдяки яким досягається поставлена мета у визначені терміни і з виправданими витратами. Впливати на проблемну ситуацію можна за двома напрямками: впливаючи на свою

поведінку і поведінку опонента. Вплив на власну поведінку відбувається таким чином:

- управління своїм психологічним станом (зниження ступеня своєї агресивності й тривожності, саморегуляція стресового стану);
- здатність (і готовність) до конструктивних способів взаємодії з колегами у складних ситуаціях;
- уміння (залежно від ситуації) використовувати різні стилі поведінки: «співробітництво», «компроміс», «уникання», «пристосування»;
- робота над підвищенням рівня своєї конфліктостійкості;
- уміння взяти ситуацію під контроль, управляти нею;
- тактовність, толерантність, емпатія;
- самовдосконалення;
- підвищення самооцінки, поваги до себе та інших;
- самоаналіз конфліктної поведінки;
- уникання конфліктогенів (погрози, негативні оцінки, необґрунтована критика, насмішки, приниження гідності, підвищення голосу, нав'язування порад тощо);
- аутогенне тренування.

Способи та прийоми впливу на поведінку опонентів:

- оцінювання психічного стану партнера у процесі спілкування та уникання обговорення гострих проблем, якщо існує ймовірність агресивної реакції;
- використання законів кінестетики (способів невербального передавання інформації за допомогою міміки, жестів, рухів) для оцінки психічного стану партнера;
- врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей;
- створення позитивного психологічного клімату – підтримка гарного настрою, позитивних емоцій, що знімає напруженість, перешкоджає виникненню конфліктної ситуації;

— використання методів психокорекційної поведінки (соціально-психологічний тренінг; індивідуально-психологічне консультування; аутогенне тренування; посередницька діяльність психолога тощо).

6. Управління стресом як засіб попередження конфліктів.

Уміння розпізнати стрес допоможе ним управляти, що, у свою чергу, допоможе працювати продуктивно, будувати кращі стосунки, попереджати конфлікти і жити здоровим життям.

Наприклад, якщо стрес пов'язаний з дефіцитом часу, необхідно розвивати навички тайм-менеджменту:

- скласти перелік речей, програму дій, які необхідно виконати;
- розставляти пріоритети;
- навчитися делегувати завдання;
- розробляти план на випадок непередбачуваних обставин, який зменшить острах провалу та надасть упевненості, що ситуація контрольована.

Управляти стресом допоможуть наступні техніки:

- візуалізація;
- медитація;
- релаксація (глибоке спокійне дихання, заспокійливий музичний супровід тощо).

Більш загальні поради для розвитку стресостійкості (здатності особистості протистояти стресовим факторам) такі:

- регулярні фізичні вправи;
- прогулянки на свіжому повітрі;
- повноцінний сон;
- достатній відпочинок;
- регулярне харчування;
- обмежене вживання кофеїну та алкоголю;
- уміння прощати та забувати;
- уміння змінити ставлення до ситуації;

— уміння думати позитивно, бути оптимістичним.

7. Для створення професійного інженерного середовища необхідно розробляти стратегію управління персоналом в організації – довгостроковий напрям у роботі з персоналом, який передбачає розроблення рішень для досягнення мети організації з формування висококваліфікованого, творчого кадрового потенціалу. Кадрова політика – сукупність положень, принципів, методів роботи з кадрами з метою створення виробничого колективу, який відповідає необхідним вимогам. Для забезпечення цієї політики необхідно проводити таку роботу:

- 1) пошук і підбір кадрів;
- 2) навчання і підвищення кваліфікації кадрів;
- 3) планування і створення резерву кадрів;
- 4) забезпечення умов для творчого розвитку;
- 5) використання процедури прибуття нового співробітника в організацію, до якої входить повноцінна співбесіда-знайомство;
- 6) надання новому співробітникові необхідної і достатньої інформації про організацію, її цілі й політику;
- 7) представлення нового співробітника робочому колективові;
- 8) забезпечення нового співробітника точною інформацією про роботу, яку він повинен буде виконувати, і перспективи на майбутнє;
- 9) забезпечення психологічного супроводу співробітників тощо.

Підбір кадрів виконується з урахуванням не тільки їх професійних, але й психологічних якостей. Для запобігання соціально-психологічній напруженості в колективі необхідно ще на стадії добору кадрів здійснювати рейтинг кандидатів, чия поведінка та певний набір емоційних якостей (тривожність, дратівливість тощо) можуть згодом призвести до виникнення конфліктів. Також дуже важливо звертати увагу на гендерні, вікові, іноді, національні відмінності. Наукові дослідження свідчать про те, що найбільш продуктивними є робочі колективи, які складаються з осіб різного віку, статі, темпераменту.

8. Управління компетентністю майбутніх інженерів.

Компетентність не є закінченим утворенням. Посада інженера вимагає постійного відновлення знань, умінь і навичок. Якщо не впливати на компетентність персоналу, організація може втратити свою конкурентоздатність. Управління компетентністю здійснюється на рівні організації (оцінка наявних трудових ресурсів за їх знаннями, вміннями, навичками та досвідом творчої діяльності; оцінювання потреб організації в персоналі згідно зі стратегією тощо) і на рівні особистості (адекватна оцінка індивідом своїх можливостей щодо вимог обраної посади тощо). Реалізація подібного підходу дозволяє усунути об'єктивні причини конфліктних ситуацій, а підтримка рівня кваліфікації співробітників дасть можливість мінімізувати виникнення суб'єктивних причин конфліктів.

Створення об'єктивних (організаційно-управлінських) умов для попередження конфліктів у інженерній організації передбачає:

1. Створення сприятливих, комфортних умов праці. Окрім технічної діяльності, тренажів, це ще й перевірка виконання робіт, заповнення документації, написання планів та звітів, робочих нарад, збори колективу, іноді, заняття щодо підвищення кваліфікації, приймання нової техніки тощо. Тому дуже важливо, що спостерігають інженери навколо себе – це сірі стіни, пошкоджені меблі, облізла штукатурка чи сучасний інтер'єр з гарними картинами або фотографіями на стінах. Яскраві, але не різкі кольори меблів, зелена рослинність, сучасне обладнання, технічне забезпечення. Таке приміщення не дуже викликає бажання приходити знову.

Вважається доцільним використання системи гнучкої зайнятості співробітників, застосування так званих віртуальних структур управління, які не передбачають постійного перебування співробітників на робочому місці. У межах організації це можливо завдяки запровадженню дистанційного управління та виконання завдань, які останнім часом набувають популярності.

За А. Маслоу, в ієрархії потреб на перших щаблях знаходяться

фізіологічні потреби та потреби у безпеці. Якщо це не буде забезпечено, можливе виникнення конфліктів. Тому так важливо створити сприятливі умови: оптимальне освітлення та температуру приміщення; достатню кількість туалетних кімнат; кафе чи їдальню з доступними цінами та широким асортиментом страв, автомати з водою та кавою; охорону приміщення, юридичну захищеність тощо.

Ефективним є створення куточка відпочинку для психологічного розвантаження інженерів у окремому приміщенні. Це може бути невелика кімната з м'якими меблями (кріслом чи диваном) та килимом, де буде звучати заспокійлива музика, де можна випити трав'яний чай чи сік, зняти напругу, стрес.

2. Матеріальну забезпеченість. Саме матеріальний стан надає можливість забезпечувати свої потреби та потреби сім'ї. На думку дослідників, монетарна функція праці передбачає виконання таких цільових завдань: отримання оплати праці, адекватної затраченим трудовим зусиллям; отримання додаткових матеріальних виплат і пільг, що надаються адміністрацією (пільгові кредити, оплата страхування, компенсації витрат на навчання співробітників або членів їх сімей, участі у конференціях) тощо. Різноманіття форм заохочення є дієвим фактором управління мотивацією трудової діяльності. Премії, бонуси треба розподіляти справедливо та відкрито, щоб не створювати чуток та незадоволення.

Продумана і збалансована політика організації у сфері мотивації є потужним засобом попередження конфліктів. Використання різних форм заохочення передбачає розробку і застосування монетарних і немонетарних мотивуючих систем.

3. До немонетарних мотивуючих систем відносять моральне заохочення персоналу. Проведення спільних заходів. Спортивного характеру (наприклад, змагання, заняття у фітнес-клубі чи отримання абонементу в басейн); організація вечорів відпочинку, святкування днів народження колег чи інших свят; екскурсії, відвідування театру чи концертів; спільна участь у

добродійних акціях, спільних проектах; створення та підтримка внутрішніх організаційних традицій. Усі ці заходи є ефективними та дієвими для team-building та удосконалення стосунків у інженерному колективі.

4. Забезпечення інженера з боку керівництва та у колективі між колегами задоволення потреб у повазі, любові, визнанні, самореалізації, самовираженні, неупередженому ставленні тощо. Необхідно створити умови для кар'єрного і професійного зростання, творчості та самореалізації. Невлаштований, нешанований у колективі і суспільстві викладач більш конфліктний порівняно з людиною, у якої ці проблеми відсутні.

5. Використання стилів і методів керівництва, які відповідають інтересам співробітників, стануть засобом попередження конфліктів. Кожен зі стилів керівництва (авторитарний, демократичний та ліберальний) має свої позитивні сторони, які треба враховувати. Сучасний керівник повинен бути компетентним, досвідченим, досконало володіти різними методами управління, тому що в різних ситуаціях найбільш ефективним може виявитися той чи той стиль керівництва. Також важливими якостями керівника є аналітичні здібності, висока стресостійкість, конфліктостійкість, організованість, чесність, справедливість, порядність, доброзичливість і терпимість.

Розглянуті основні заходи з попередження конфліктів можуть використовуватися окремо чи у комбінації, залежно від ситуації та потреб кожного окремого закладу вищої освіти.

Висновки до третього розділу

Обґрунтування системи попередження конфліктів у процесі взаємодії дає можливість зробити такі висновки:

1. Найбільш поширеною причиною конфліктів між майбутніми інженерами та викладачами є неадекватна оцінка знань перших другими. Найчастіше конфліктні ситуації в системі «майбутній інженер – майбутній

інженер» вирішуються самими студентами, проте є ситуації, коли необхідне кваліфіковане втручання керівника (викладача) або навіть адміністрації ЗВО. Взаємовідносини між викладачем та майбутнім інженером є більш складними, а тому потребують ґрунтовного підходу до попередження конфліктів та наявності конкретних теоретичних знань і практичних умінь щодо їх вирішення.

2. Попередження конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту. Попередження конфліктів базується на їх прогнозуванні. У цьому випадку на основі отриманої інформації про причини конфлікту ведеться активна діяльність щодо нейтралізації дій всього комплексу детермінуючих факторів. Зазначимо, що конфлікти можна попереджувати, здійснюючи ефективне управління соціальною системою.

В основі попередження конфліктів у ході навчальної взаємодії має знаходитися системний підхід. Цілями попередження конфліктів скоріше мають бути підвищення ефективності організації в цілому, поліпшення психологічного клімату через забезпечення безконфліктних взаємин. Тоді робота із попередження конфліктів буде органічно вписуватиметься в будь-яку управлінську діяльність як один з її постійних компонентів.

3. Визначено рівні та інтегральний показник розвиненості когнітивної, емоційної та поведінкової складових конфліктологічної компетентності студентів. Результати експерименту, показали, що більшість майбутніх інженерів (72,7%) мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктологічної компетентності, а високий рівень – тільки 7,9% учасників дослідження. При оцінці рівня розвиненості емоційної складової за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери у колективі та оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності, отримано такі результати:

а) більша частина майбутніх інженерів мають низький рівень реактивної тривожності, але середній та високий рівні особистісної тривожності;

б) більшість учасників дослідження оцінюють психологічну атмосферу в колективі за низьким та середнім рівнями.

Отримані результати показали, що більшість майбутніх інженерів (45,8%) мають середній, 25% – низький рівень розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності. Та лише у 29,2% майбутніх інженерів емоційна складова розвинена на високому рівні.

При оцінці рівня розвиненості поведінкової складової було отримано наступні результати: а) більшість майбутніх інженерів мають середній рівень конфліктостійкості; б) учасники дослідження у своїй більшості мають середній рівень агресивності; в) найбільше майбутніх інженерів використовується «уникання» як стиль поведінки у конфлікті, а «співробітництво» використовується найменшою кількістю майбутніх інженерів.

Отримані результати показали, що більшість майбутніх інженерів (49,1%) мають середній та 31,9% – низький рівень розвиненості поведінкової складової конфліктологічної компетентності. Та лише 19,0% учасників експерименту мають високий рівень розвиненості поведінкової складової конфліктологічної компетентності.

Виведений на основі середнього арифметичного значення інтегральний показник розвиненості конфліктологічної компетентності майбутніх інженерів указує на його проблемність (високий рівень виявлено у третини – 32,4% усіх учасників експерименту).

ВИСНОВКИ

Таким чином, у ході даного дослідження ми прийшли до наступних висновків:

1. Виявлено стан дослідженості проблеми попередження конфліктів у науковій літературі та з'ясовано, що поняття «конфлікт» застосовується до широкого кола явищ – від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових чи сімейних суперечок, проблем кожної особистості. Нині сформувалася нова наука – «конфліктологія» (це наука, що дає науковий аналіз конфліктності буття та визначає шляхи його подолання).

Обґрунтовано поняття, зміст і причини конфліктів у процесі взаємодії. Встановлено, що конфлікт – це зіткнення протиріч, результат непорозумінь, помилок, особистісних та індивідуальних якостей суб'єктів процесу, неспівпадання їх бажань і інтересів окремих людей або однієї особистості, а також протиріччя між їх потребами і можливостями. Управління конфліктом – це здатність керівника побачити конфліктну ситуацію, осмислити її та здійснити попереджувальні дії щодо її вирішення. Управління конфліктом включає такі стадії:

- сприйняття конфлікту та первинне оцінювання конфліктної ситуації;
- дослідження конфліктної ситуації та визначення її причин;
- пошук шляхів вирішення конфліктної ситуації;
- здійснення організаційних заходів, спрямованих на подолання конфліктної ситуації.

Під поняттям конфліктності суб'єктів конфліктної ситуації у ході взаємодії прийнято вважати схильність особи до конфліктного вирішення суперечностей, які виникають у ході спілкування та взаємодії в ході управлінських відносин в організації. Конфліктність особистості визначається дією психологічних та соціальних факторів.

Конфліктна поведінка – це активність суб'єктів конфліктної ситуації, їх боротьба у конфліктній ситуації, що спрямована, з одного боку, на досягнення цілей конфлікту, з іншого – блокування можливостей іншої особи завладати предметом конфлікту. Причини формування конфліктної поведінки у ході навчальної взаємодії пов'язані із низкою негативних особливостей суб'єктів педагогічного процесу, зокрема з підвищеною збудженістю, особливим характером реагування, амбівалентністю міжособистісних стосунків, прагненням нав'язати свою волю, завищеною самооцінкою, значним досвідом конфліктного протиборства та низькою нормативністю у регуляції власної поведінки в середовищі.

2. Проаналізовано сутність і компоненти попередження конфліктів у професійній діяльності та з'ясовано, що первинна (педагогічна профілактика) – це комплекс педагогічних і психологічних заходів, спрямованих на налагодження позитивної педагогічної взаємодії суб'єктів процесу, на попередження несприятливого впливу чинників середовища.

Регулювання конфлікту – це вид діяльності суб'єкта, спрямований на послаблення і обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в сторону вирішення. Регулювання як складний процес передбачає низку етапів, які важливо враховувати в навчальній діяльності. Вирішення конфлікту – це вид діяльності суб'єкта навчання, який пов'язаний із розв'язанням конфлікту. Вирішення конфлікту може бути повним і неповним. Повне вирішення конфлікту досягається при усуненні причин, предмета конфлікту і конфліктних ситуацій, неповне відбувається тоді, коли усуваються не всі причини конфліктної ситуації.

Управління вирішенням конфлікту може призвести до таких результатів: досягнення угоди за допомогою переговорів загальними зусиллями сторін; вирішення конфлікту за допомогою третьої сторони; прийняття швидкого рішення, яке може спричинити відновлення конфліктної ситуації.

З'ясовано можливості використання у вітчизняній педагогіці передового іноземного досвіду попередження конфліктів. Встановлено, що усі профілактичні заходи в країнах ЄС здійснюються найчастіше у вигляді ретельно відпрацьованих програм, що передбачають систематичну роботу в галузі навчальних програм, індивідуальну роботу з тими, хто відноситься до групи ризику, та інші заходи.

Ці програми містять комплекс інформативно-консультативних, діагностичних, організаційних дій, якими охоплюються всі учасники освітнього процесу. Їх реалізація здійснюється на загальному, груповому та індивідуальному рівнях.

3. Удосконалено система попередження конфліктів у ході навчальної взаємодії та з'ясовано, що в основі попередження конфліктів у ході навчальної взаємодії має знаходитися системний підхід. Цілями попередження конфліктів мають бути підвищення ефективності організації в цілому, поліпшення психологічного клімату шляхом забезпечення безконфліктних взаємин.

Системний структурний аналіз конфлікту містить у собі:

- визначення просторово-тимчасових і змістовних границь конфлікту як цілого;
- можливе виявлення більшого числа підструктур і елементів, що становлять структуру конфлікту;
- групування елементів в обґрунтоване число підструктур;
- установлення ієрархії підструктур і елементів, у якій нижні рівні підлеглі вищим;
- виявлення всіх основних підструктур у системі, підсистемою якої є досліджуваний конфлікт, і місця останнього в структурі системи більш високого рівня.

4. Для ефективної попередження конфліктів ми пропонуємо створювати об'єктивні (організаційно-управлінські) та суб'єктивні (соціально-психологічні) умови, які перешкоджають виникненню

конфліктних ситуацій та усувають особистісні причини конфліктів. Створення суб'єктивних (соціально-психологічних) умов для попередження конфліктів у інженерному середовищі передбачає: 1) проведення діагностики розвиненості конфліктологічної компетентності членів колективу за трьома складовими (когнітивною, емоційною та поведінковою) та вживання заходів (стратегічних дій) на основі діагностики щодо попередження конфліктів; 2) організацію тренінгів, майстер-класів, навчання (міні-лекції, презентації), підготовку та перепідготовку майбутніх інженерів і керівників освітніх установ у галузі педагогічної конфліктології; 3) створення сприятливого психологічного клімату в колективі; 4) підвищення психологічної культури спілкування; 5) безконфліктну поведінку, яка є засобом попередження конфліктів (впливати на проблемну ситуацію можна за двома напрямками: впливаючи на свою поведінку і поведінку опонента); 6) управління стресом як засіб попередження конфліктів; 7) кадрову політику. Для запобігання соціально-психологічній напруженості в колективі необхідно ще на стадії добору кадрів здійснювати відсів кандидатів, чия поведінка та певний набір емоційних якостей (тривожність, дратівливість тощо) можуть згодом призвести до виникнення конфліктів. Посада інженера вимагає постійного відновлення знань, умінь і навичок.

Створення об'єктивних (організаційно-управлінських) умов для попередження конфліктів у інженерному середовищі передбачає: 1) створення сприятливих, комфортних умов праці; 2) матеріальну забезпеченість: отримання оплати праці, адекватної затраченим трудовим зусиллям; отримання додаткових матеріальних виплат і пільг; 3) немонетарні мотивуючі системи: моральне заохочення персоналу, проведення спільних заходів, підтримка внутрішніх організаційних традицій тощо; 4) забезпечення викладачеві з боку керівництва та у колективі задоволення потреб у визнанні, повазі, самореалізації; 5) використання стилів і методів керівництва, які відповідають інтересам співробітників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми соціально-педагогічної роботи (модульний курс дистанційного навчання) / заг. ред. А. Й. Капської. Київ, 2002. 164 с.
2. Алексеєнко Т. Ф. Соціально-педагогічна підтримка дітей групи ризику. Соціальна педагогіка : теорія та практика. Київ, 2005. № 1. С. 56-60.
3. Ананьев Б. Г. Некоторые проблемы психологии взрослых. Москва : Знание, 1972. 32 с.
4. Анцупов А. Я., Малышев А. А. Введение в конфликтологию: Как предупреждать и разрешать межличностные конфликты : Учеб. Пособие. Київ : МАУП, 1996. 102 с.
5. Анцупов А. Я. Проблема конфликта: исторический обзор. Москва : Наука, 1992. 247 с.
6. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. Москва, 2003. 208 с.
7. Анцупов А. Я. Системная концепция конфликтов. Мир психологии. Москва, 2005. № 2(42). С. 24-35.
8. Бабосов Е. М. Конфликтология: учеб. пособие для студентов ВУЗов. Минск, 2000. 464 с.
9. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология: Учеб. пособие для студентов ВУЗов. Харків : РИП «Оригінал»; Фортуна-Пресс, 1997. 356 с.
10. Безпальча Р. Ф. Технологія попередження конфліктів: Навч. посіб. Київ : Главник, 2012. 128 с.
11. Берковиц Л. Агрессия: причины и контроль. Санкт-Петербург, 2001. 316 с.
12. Бондарчук О. І. Коломінський Н. Л., Пірен М. І. Конфліктологія: Навч.-метод. Комплекс. АПН України; Центральний ін-т післядипломної педагогічної освіти. Факультет менеджменту та психології. Київ : Міленіум, 2012. 32 с.

13. Браніцька Т. Р. Конфліктологічна культура фахівців соціономічних професій: технологія формування : монографія. Вінниця : Нілан, 2018. 461 с.
14. Бэрш Т. Профилактика насилия в школе. Материалы международного семинара. Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского : Серия Социальные науки. Київ, 2012. № 4(28). С. 76-83.
15. Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. Конфликтология: учебник. Москва : ИНФРА-М, 2004. 240 с.
16. Выготский Л. С. Собрание сочинений: в 6-ти томах. Т.4. Детская психология. Под ред. Д. Б. Эльконина. Москва : Педагогика, 1984. 433 с.
17. Гаврилюк О. М. Конфлікт у навчально-виховному процесі. Конфликты в педагогических системах: сб. матер. науч.-практ. конф. Винница, 1997. С. 77-80.
18. Гальперин П. Я. Основные результаты исследований по проблеме формирования умственных действий и понятий. Москва : Знание, 1965. 50 с.
19. Герасімова Н. Є. Конфліктологія: практикум. Черкаський національний ун-т ім. Богдана Хмельницького. Черкаси : ЧНУ, 2008. 92 с.
20. Гнеушев В. О. Основы конфликтологии для менеджера. Рівненський держ. технічний ун-т. Рівне : РДТУ, 2003. 137 с.
21. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб. : Питер, 2000. 464 с.
22. Громова О. Н. Конфликтология : Курс лекций. Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Москва : ЭКМОС, 2000. 320 с.
23. Драгунова Т. В. Проблема конфликта в подростковом возрасте. Вопросы психологии. Москва, 1972. №2. С. 9-13.
24. Дружинин В. В., Конторов А. С., Конторов М. Д. Введение в теорию конфликта. Москва : Радио и связь, 1989. 287 с.
25. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Кам'янець-Подільський держ. ун-т., Інститут соціальної реабілітації та розвитку дитини. : Центр навчальної літератури, 2005. 456 с.

26. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб. : Издательство «Питер», 2000. 368 с.
27. Зайцев А. К. Социальный конфликт, [изд. 2-е.]. Москва : Academia, 2001. 464 с.
28. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і злагода. Основи когнітивної теорії конфліктів: Навч. Посібник. Київ. : Наукова думка, 1996. 191 с.
29. Калаур С. М. Попередження та розв'язання конфліктів в освітньому середовищі вищих навчальних закладів. Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія : Педагогіка. Київ, 2010. № 3. С. 126-130.
30. Калаур С. М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : монографія. Терноп. нац. пед. ун-т ім. Володимира Гнатюка. Тернопіль : Осадца Ю. В., 2018. 455 с.
31. Карамушка Л. М. Попередження та подолання конфліктів в установах середньої освіти. Київ : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 1994. 53 с.
32. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: учеб. пособие. Москва : Гуманит. изд. центр «ВЛАДОС», 1999. 176 с.
33. Колеснікова Л. І. Профілактика агресії та насильства в сучасній школі Німеччини. Гуманізація навчально-виховного процесу: наук.-метод. зб. За заг. ред. проф. В.І. Сипченка. Слов'янськ : СДПУ, 2009. Вип. ХІVІ. С. 332-335.
34. Конфликтология. Под ред. А. С. Кармина. СПб. : Лань, 1999. 448 с.
35. Конфликтология: учебник для ВУЗов. В. П. Ратников и др. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. 512 с.
36. Конфліктологія : навч. посіб; за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. Київ : КНЕУ, 2003. 315 с.

37. Конфліктологія : підручник. За заг. Ред. Є. Д. Скулиш та ін. Київ : Артєк, 2015. 373 с.
38. Конфліктологія та медіація : навч. посіб. Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича ; уклад. В. І. Докаш. Чернівці : ЧНУ : Рута, 2018. 247 с.
39. Кошечко Н. В. Управління конфліктами в історичному контексті. Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. Київ 2014. Вип. 1. С. 171-179.
40. Крижановська З. Ю. Конфліктологічне консультування : навч. посіб. Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки. Луцьк : АКВА ПРІНТ, 2017. 111 с.
41. Кузьміна Н. В. Професіоналізм діяльності преподавателя и мастера производственного обучения профтехучилища. Москва : Высш. шк., 1989. 156 с.
42. Леонов Н. И. Конфликтология. Москва : Москов. психол. ин-т; Воронеж : «МОДЭК», 2002. 192 с.
43. Ложкин Г. В. Зарождение и развитие идей конфликта. Персонал. 2001. № 4. С. 24-28.
44. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Основи конфліктології : теорія і сучасна практика. Київ : Ранок, 2007. 435 с.
45. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. Москва, 1999. 286 с.
46. Мілютіна К. Л., Максимов М. В. Психологія міжкультурної комунікації : навч. посіб. Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. Київ : Віпол, 2014. 256 с.
47. Моргун В. Ф., Седих К. В. Делинквентный подросток : Учеб. пособие по психопрофилактике, диагностике и коррекции отклоняющегося поведения подростков для социальных педагогов, студентов педагогических, психологических, юридических специальностей, интернов-психиатров. Полтава, 1995. 161 с.

48. Нагаєв В. М. Конфліктологія : Практикум. Харківський національний аграрний ун-т ім. В.В. Докучаєва. Харків : ХНАУ, 2011. 109 с.
49. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. Івано-Франківськ : Плай, 2004. 694 с.
50. Оржеховська В. М. Профілактика правопорушень серед неповнолітніх : навч.-метод. посіб. Міжнародний фонд «Відродження». Програма «Трансформація гуманітарної освіти в Україні». Київ : ВіАн, 1996. 352 с.
51. Петровская Л. А. Компетентность в общении : Социально-психологический тренинг. Москва, 1989. 216 с.
52. Петровская С. Я. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. Теоретико-методологические проблемы социальной психологии. Москва, 1977. С. 126-143.
53. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2003. 360 с.
54. Пірен М. Основи конфліктології: Навчальний посібник. Київ : Освіта, 1997. 210 с.
55. Психологія соціальних і політичних конфліктів : навч. посіб. Чернівці : ЧНУ ім. Ю. Федьковича, 2018. 112 с.
56. Рубинштейн С. Я. Бытие и сознание: о месте психологического во всеобщей взаимосвязи явлений материального мира. Москва : Изд-во Академии наук СССР, 1957. 310 с.
57. Сергієнко Т. І. Конфлікти в колективі і роль керівника у їх вирішенні. Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. Київ, 2012. Вип. 48. С. 236-242.
58. Сисун М. Конфлікти між учителями й підлітками. Методи їх подолання. Психолог. Київ, 2003. № 6. С.5-6.
59. Скутина Т. В. Конфликт как механизм развития отношений с близким сверстником в подростковом возрасте. Психология и школа. Москва. 2004. № 3. С.92-105.

60. Снижение уровня насилия в школах – как добиться перемен: Учебное пособие / Крис Гиттинс, Бельгия, 2006. 119 с.
61. Соціальна педагогіка : словник-довідник. За ред. Т. Ф. Алексеєнко, Ю. М. Жданович, І. Д. Зверєва, О. Л. Кононко та ін. Вінниця : Планер, 2009. 548 с.
62. Стельмах С. С., Ясінський В. П. Попередження та подолання насильства в загальноосвітніх закладах: зарубіжний досвід. Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія : Соціально-педагогічна. 2013. Вип. 23(2). С. 101-107.
63. Суходольский Г. В. Основы математической статистики для психологов. Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1972. 429 с.
64. Сухомлинский В. О. Вибрані твори : у 5-ти т. Т. 5 : Бачити себе. Київ. : Радянська школа, 1976-1977. 639 с.
65. Сучкова Л. В. Профілактика конфліктів як соціально-педагогічна проблема. Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді. Київ, 2014. Вип. 18(2). С. 290-296.
66. Торба Н. Г. Застосування системного підходу під час організації довгострокової попередження педагогічних конфліктів. Вісник післядипломної освіти. Київ, 2011. Вип. 4. С. 257-263.
67. Управління конфліктами : Конспект лекцій. За ред. М. Г. Геберт. Дніпропетровськ, Дніпропетровська державна фінансова академія, 2008. 230 с.
68. Хозраткулова І. А. Педагогічні засади виявлення та подолання насилля у підлітковому середовищі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. педагогічних наук: 13.00. 05 - соціальна педагогіка. Харків: Харківський національний університет ім. В.Н. Каразіна, 2003. 18 с.
69. Цыбульская М. В., Яхонтова Е. С. «Конфликтология» / Московский Международный институт эконометрики, информатики, финансов и права. Москва, 2003. 100 с.

70. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посібник. Київ : Кондор. 2004. 172 с.
71. Чернякова А. В. Проблема третирування (bullying) серед учнів у загальноосвітній школі США: шляхи запобігання та подолання. Режим доступу: [http:// www.psyh.kiev.ua](http://www.psyh.kiev.ua)
72. Шабінський М. Є. Насильство у школі та вирішення цієї проблеми засобами громадянського виховання (на прикладі роботи французької початкової школи). Духовність особистості: методологія, теорія і практика: збірник наукових праць. Луганськ, 2007. Вип. 3(22). С. 223-230.
73. Шаленко В. Н. Конфлікти в трудових колективах. Москва : Скіф, 2005. 255 с.
74. Шейнов В. П. Конфликты в вашей жизни и их разрешение. Минск : Амалфея, 1997. 288 с.
75. Шетеля Н. І. Соціально-психологічні чинники міжособистісних стосунків у педагогічному колективі коледжу культури й мистецтв : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Нац. акад. пед. наук України, Ін-т психології ім. Г. С. Костюка. Київ, 2015. 20 с.
76. Шкіль А. І. Соціально-психологічні механізми конфліктної взаємодії в умовах учбово-виховного колективу. Київ, 1990. 152 с.
77. Шумилин Е.П. Психологические особенности старшеклассников. СПб., 1995. 289 с.
78. Юдин Э. Г. Системный подход и принцип деятельности. Москва, 1997. 287 с.
79. Яновська Т. А., Калюжна Ю. І. Психологічні основи попередження конфліктів у роботі соціального працівника з підлітками. Проблеми сучасної психології. Київ, 2016. Вип. 31. С. 583-594.
80. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології: навч. посіб. Чернівецький національний ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці : Рута, 2012. 72 с.

81. Olweus Bullying Prevention Program Materials. Режим доступа:
http://www.violencepreventionworks.org/public/olweus_program_materials.page.
82. Olweus D. Bullying at school. Blackwell Publ. 1993. 215 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Метод «незавершених речень». За основу взято шкалу оцінювання відповідей анкети «Що таке конфлікт?», запропоновану дослідниками М. В. Войтович, Л. М. Карамушкою.

Інструкція до учасників опитування.

Просимо Вас, максимально ґрунтовно (як Ви це розумієте) дати визначення поняттю «конфлікт». Запишіть, будь ласка, варіант визначення, завершуючи фразу: «Конфлікт – це ...», «Конфлікт у інженерному колективі – це...»

Обробка результатів здійснюється методом конвент-аналізу у відповідності до наведеної шкали оцінювання.

Шкала оцінювання.

1. «Відповідь повністю правильна». Вказані всі найістотніші ознаки конфлікту:

«зіткнення», «протиріччя», «протиборство» таке інше.

2. «Відповідь частково правильна».

2.1. Вказані не всі суттєві ознаки.

2.2. Крім деяких суттєвих ознак конфлікту вказані нові (несуттєві) ознаки.

3. «Відповідь неправильна». Не вказано жодної суттєвої ознаки конфлікту.

Додаток Б

“Оцінка психологічної атмосфери в колективі” (за А.Ф. Фідлером)

Інструкція. В таблиці наведено протилежні за значенням пари слів, за допомогою яких можна описати атмосферу у Вашій групі, колективі. Чим ближче до правого чи лівого слова Ви поставите позначку +, тим більшим є прояв цієї ознаки у Вашому колективі.

Показник	Прояв (у балах)								Показник
	1	2	3	4	5	6	7	8	
дружелюбність									ворожість
згода									незгода
задоволеність									незадоволеність
продуктивність									непродуктивність
теплота									холодність
співпраця									неузгодженість
взаємна підтримка									недоброзичливість
захопленість									байдужість
цікавість									нудьга
успішність									безуспішність

Обробка результатів

Відповідь по кожному з пунктів оцінюється злів направо в діапазоні від 1 до 8 балів. Чим лівіше розташовано знак +, тим нижче бал та сприятливіша, на думку того, хто відповідає, психологічна атмосфера в колективі. Підсумковий показник коливається в межах від 10 (найбільш позитивна оцінка) до 80 (найбільш негативна) На підставі індивідуальних профілів створюється середній, який і характеризує психологічну атмосферу в колективі.

Додаток В

Шкала оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності
(розроблена Ч. Спілбергером, адаптована Ю. Ханіним)

Інструкція: Прочитайте уважно кожне з наведених нижче пропозицій і закресліть цифру у відповідній графі справа залежно від того, як ви себе почуваєте в даний момент. Над питаннями довго не замислюйтесь, оскільки правильних і неправильних відповідей немає.

№	Судження	Ні, це не так	Мабуть, так	Вірно	Цілковито вірно
1	Я спокійний	1	2	3	4
2	Мені ніщо не загрожує	1	2	3	4
3	Я перебуваю в напрузі	1	2	3	4
4	Я відчуваю жаль	1	2	3	4
5	я відчуваю себе вільно	1	2	3	4
6	Я засмучений	1	2	3	4
7	Мене хвилюють можливі невдачі	1	2	3	4
8	Я відчуваю себе відпочилим	1	2	3	4
9	Я не задоволений собою	1	2	3	4
10	Я відчуваю почуття внутрішнього задоволення	1	2	3	4
11	Я впевнений в собі	1	2	3	4
12	Я нервую	1	2	3	4
13	Я не знаходжу собі місця	1	2	3	4
14	Я напружений	1	2	3	4
15	Я не відчуваю скутості, напруженості	1	2	3	4
16	Я задоволений	1	2	3	4
17	Я стурбований	1	2	3	4
18	Я дуже збуджений і мені не по собі	1	2	3	4
19	мені радісно	1	2	3	4
20	Мені приємно	1	2	3	4

Шкала особистісної тривожності (ОТ)

Інструкція: Прочитайте уважно кожне з наведених нижче пропозицій і закресліть цифру у відповідній графі справа залежно від того, як ви себе почуваєте зазвичай. Над питаннями довго не думайте, оскільки правильних чи неправильних відповідей немає.

№	Судження	Ні, це не так	Мабуть, так	Вірно	Цілковито вірно
21	Я відчуваю задоволення	1	2	3	4
22	Я дуже швидко втомлююся	1	2	3	4
23	Я легко можу заплакати	1	2	3	4
24	Я хотів би бути таким же щасливим, як і інші	1	2	3	4
25	Нерідко я програю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення	1	2	3	4
26	Зазвичай я відчуваю себе бадьорим	1	2	3	4

27	Я спокійний, холонокровний і зібраний	1	2	3	4
28	Очікувані труднощі зазвичай дуже тривожать мене	1	2	3	4
29	Я дуже переживаю через дрібниці	1	2	3	4
30	Я цілком щасливий	1	2	3	4
31	Я приймаю все дуже близько до серця	1	2	3	4
32	Мені не вистачає впевненості в собі	1	2	3	4
33	Зазвичай я відчуваю себе в безпеці	1	2	3	4
34	Я намагаюся уникати критичних ситуацій	1	2	3	4
35	У мене буває хандра	1	2	3	4
36	Я задоволений	1	2	3	4
37	Всякі дрібниці відволікають і хвилюють мене	1	2	3	4
38	Я так сильно переживаю свої розчарування, що потім довго не можу про них забути	1	2	3	4
39	Я врівноважена людина	1	2	3	4
40	Мене охоплює сильне занепокоєння, коли я думаю про свої справи і турботи	1	2	3	4

Обробка результатів

Показники реактивної тривожності (РТ) і особистісної тривожності (ОТ) розраховуються за формулами:

$РТ = \Sigma 1 - \Sigma 2 + 35$, де $\Sigma 1$ - сума цифр на бланку по пунктах шкали 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18; $\Sigma 2$ - сума останніх цифр - 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

$ОТ = \Sigma 1 - \Sigma 2 + 35$ де $\Sigma 1$ - сума цифр на бланку по пунктах 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40; $\Sigma 2$ - сума цифр по пунктах 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39.

Інтерпретація результатів

При аналізі результатів треба мати на увазі, що загальний підсумковий показник по кожній з підшкал може перебувати в діапазоні від 20 до 80 балів. При цьому чим вище підсумковий показник, тим вищий рівень тривожності (реактивної або особистісної). При інтерпретації показників можна використовувати наступні орієнтовні оцінки тривожності: до 30 балів - низька, 31 - 45 бали - помірні; 46 і більше - висока.

Дуже висока тривожність (> 46) прямо може бути пов'язана з наявністю невротичного конфлікту, емоційними зривами і з психосоматичними захворюваннями.

Низька тривожність (<12), навпаки, характеризує стан як депресивний, неактивне, з низьким рівнем мотивацій. Іноді дуже низька тривожність у показниках тесту є результатом активного витіснення особистістю високої тривоги з метою показати себе в «кращому світлі».

Додаток Г

Експрес-діагностика стійкості до конфліктів

Інструкція: Оцініть за п'ятибальною системою, наскільки у вас проявляється кожне з наведених суджень. Проміжна графа 3 означає рівнозначне присутність обох якостей.

1.	Ухиляюся від спору	5 4 3 2 1	Рвуся в суперечку
2.	Ставлюся до конкурента без упередженості	5 4 3 2 1	Підозрілий
3.	Маю адекватну самооцінку	5 4 3 2 1	Маю завищену самооцінку
4.	Прислухаюся до думки інших	5 4 3 2 1	Не знаю інших думок
5.	Чи не піддаюся провокації, які не заводжуся	5 4 3 2 1	Легко заводжуся
6.	Поступаюся в суперечці, йду на компроміс	5 4 3 2 1	Чи не поступаюся в суперечці: перемога чи поразка
7.	Якщо вибухаю, то потім відчуваю почуття провини	5 4 3 2 1	Якщо вибухаю, то вважаю, що без цього не можна
8.	Витримую коректний тон в суперечці, тактовність	5 4 3 2 1	Допускаю тон, що не терпить заперечень, нетактовність
9.	Вважаю, що в суперечці не треба демонструвати свої емоції	5 4 3 2 1	Вважаю, що в суперечці потрібно проявити сильний характер
10.	Вважаю, що суперечка - крайня форма вирішення конфлікту	5 4 3 2 1	Вважаю, що суперечка необхідний для вирішення конфлікту

Обробка і інтерпретація результатів

Підрахуйте загальну суму балів.

Рівні стійкості до конфліктів відповідають наступним показникам:

40-50 - високий рівень конфліктостійкості;

30-39 - середній рівень конфліктостійкості;

20-29 - рівень вираженою конфліктності;

19 і Менше - високий рівень конфліктності.

Додаток Д

Тест А. Ассінгера (оцінка агресивності у відносинах).

Виберіть (обведіть) судження, яке є найбільш типовим для характеристики Вашої поведінки.

I. Чи схильні Ви шукати шляхи до примирення після чергового службового конфлікту?

1. Завжди.
2. Іноді.
3. Ніколи.

II. Як Ви поводитесь в критичній ситуації?

1. Стримуєтесь.
2. Зберігаєте повний спокій.
3. Втрачаєте самовладання.

III. Яким вважають Вас колеги?

1. Самовпевненим і заздрисним.
2. Доброзичливим.
3. Спокійним і незаздрисним.

IV. Як Ви відреагуєте, якщо вам запропонують відповідальну посаду?

1. Приймете її з деякими побоюваннями.
2. Погодитесь без коливань.
3. Відмовитесь від неї ради власного спокою.

V. Як Ви будете себе вести, якщо хто-небудь з колег без дозволу візьме з Вашого столу папір?

1. Посваритесь.
2. Примусите повернути.
3. Запитайте, чи не потрібне йому ще чого-небудь.

VI. Якими словами Ви зустрінете чоловіка (дружину), якщо він (вона) повернувся(лась) з роботи пізніше за звичайне?

1. «Що тебе так затримало»?
2. «Де ти лазиш допізна»?
3. «Я вже почав(ла) хвилюватися».

VII. Як Ви поведетеся за кермом автомобіля?

1. Прагнете обігнати машину, яка показала вам хвіст?
2. Вам все одно, скільки машин вас обігнало.
3. Помчитесь з такою швидкістю, щоб ніхто не наздогнав вас.

VIII. Якими Ви вважаєте свої погляди на життя?

1. Збалансованими.
2. Легковажними.
3. Вкрай жорсткими.

IX. Що Ви робите, якщо не все вдається?

1. Намагаєтесь звалити провину на іншого.
2. Залишаєте незакінченим.
3. Стаєте надалі обережнішим.

X. Як Ви відреагуєте на фейлетон про випадки розбещеності серед сучасної молоді?

1. «Пора вже заборонити їм такі розваги».
2. «Треба створити їм можливість організовано і культурно відпочивати».
3. «І чого ми стільки з ними возимось»?

XI. Що Ви відчуваєте, якщо місце, яке Ви хотіли зайняти, дісталось іншому?

1. «І навіщо я тільки на це нерви витрачав»?

2. «Видно, що його обличчя шефу більш приємніше».

3. «Можливо, мені це вдасться іншим разом».

XII. Як Ви дивитеся страшний фільм?

1. Боїтеся.

2. Нудьгуєте.

3. Одержуєте задоволення.

XIII. Якщо через дорожню пробку Ви спізнюєтеся на важливу нараду?

1. Нервуватимете під час засідання.

2. Спробуєте викликати поблажливість партнерів.

3. Засмутитесь.

XIV. Як Ви ставитеся до своїх спортивних успіхів?

1. Обов'язково прагнете виграти.

2. Цінуєте задоволення відчутти себе знов молодим.

3. Дуже гнівається, якщо не везе.

XV. Як Ви поступите, якщо Вас погано обслужили в ресторані?

1. Стерпите, уникаючи скандалу.

2. Викличете метрдотеля і зробите йому зауваження.

3. Звернетесь зі скаргою до директора ресторану.

XVI. Як Ви поведетеся, якщо Вашу дитину образили в школі?

1. Поговорю з вчителем.

2. Влаштуєте скандал з батьками «малолітнього злочинця».

3. Порадите дитині дати здачу.

XVII. Як Ви вважаєте, яка Ви людина?

1. Середня.

2. Самовпевнена.

3. Пробивна.

XVIII. Що Ви скажете підлеглому, з яким зіткнулися у дверях установи, якщо він почав би вибачатися перед вами?

1. «Вибачте, це моя провина».

2. «Нічого страшного, дурниці».

3. «Уважніше треба бути»!

XIX. Як Ви відреагуєте на статтю в газеті про випадки хуліганства серед молоді?

1. Коли ж, нарешті, будуть вжиті конкретні заходи?

2. Треба ввести тілесні покарання.

3. Не можна все валити на молодь, винні і вихователі.

XX. Уявіть, що Ви заново народитесь, але вже твариною. Якій тварині ви віддасте перевагу?

1. Тигру або леопарду.

2. Домашньому коту.

3. Ведмедю.

Обробка результатів

Уважно проглянете підкреслені відповіді. Підрахуйте суму номерів відповідей.

45 і більше балів. Ви надмірно агресивні і при цьому нерідко буваєте невірноваженим і жорстоким по відношенню до інших. Ви сподіваєтесь дістатись до управлінських верхів, розраховуючи на власні методи, добитися успіху, жертвуючи інтересами тих людей, що Вас оточують. Тому вас не дивує неприязнь товаришів по службі, але при щонайменшій нагоді ви стараетесь їх за це покарати.

36 - 44 бали. Ви помірно агресивні, але цілком успішно йдете по життю, оскільки у вас достатньо здорового честолюбства і самовпевненості.

35 і менше балів. Ви надмірно миролюбиві, що обумовлено недостатньою упевненістю у власних силах і можливостях. Це зовсім не означає, що ви, як «травичка», гнетесь під будь-яким вітерцем. Та все ж таки більше рішучості вам не зашкодить!

Додаток Е

Тест опису поведінки К. Томаса

(Тест адаптований Н. В. Гришиної для вивчення особистісної схильності до конфліктного поводження).

У кожній парі виберіть те судження (А чи Б), яке є найбільш типовим для характеристики Вашої поведінки.

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

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

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

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

3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

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

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

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

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

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

Б. Я намагаюся добитися свого.

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

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

8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

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

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

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

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

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

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

13. А. Я пропоную середню позицію.

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

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

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

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

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

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості,

від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

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

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

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравшів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

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

Б. Я відстоюю свої бажання.

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

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

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

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

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

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

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

28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

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

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Бланк опитувальника

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

Ключ до опитувальником

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

Обробка результатів.

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