МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА»

Факультет управління персоналом, соціології та психології
Кафедра педагогіки та психології

галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки
спеціальність 053 Психологія

Освітньо-професійна програма «Економічна та соціальна психологія»
Форма навчання: очна (денна)

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК САМОКОНТРОЛЮ В СПІЛКУВАННІ ТА СТРАТЕГІЙ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТУДЕНТІВ

здобувачки Трибрат Катерини Олександрівни

Науковий керівник: канд.психол.н., доцент.
Завірюха Валентина Василівна

Кваліфікаційна магістерська робота допущена до захисту в
Екзаменаційній комісії з атестації здобувачів вищої освіти

Завідувач кафедри: д.п.н., проф.
_____ Артюшина М.В.

Київ 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
“КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАДИМА ГЕТЬМАНА”

Факультет управління персоналом, соціології та психології

Кафедра педагогіки та психології

галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки
спеціальність 053 Психологія

Освітньо-професійна програма “Практична психологія”

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____Артюшина М. В.

“___”_____2024р.

Київ 2024

Реферат

“Взаємозв'язок самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій у студентів”

Кваліфікаційна робота складається з двох основних розділів, які включають теоретичний аналіз і практичні дослідження. Загальний обсяг роботи складає 70 сторінок, які включають 2 розділи, 3 ілюстрації, 11 таблиць, 3 додатки та 30 джерел у списку використаних джерел.

Об'єктом дослідження є психологічні аспекти самоконтролю в спілкуванні серед студентів та їхні стратегії розв'язання конфліктних ситуацій. *Предметом дослідження* виступає взаємозв'язок між рівнем самоконтролю та обраними стратегіями розв'язання конфліктів у студентському середовищі. *Мета кваліфікаційної магістерської роботи* є виявлення особливостей взаємозв'язку між самоконтролем у спілкуванні та стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій у студентів, а також визначення практичного значення отриманих результатів для розвитку програм психологічної підтримки студентів.

Відповідно до поставленої мети були визначені такі *завдання*:

1. Провести теоретичний аналіз концепцій самоконтролю та стратегій розв'язання конфліктів.
2. Дослідити взаємозв'язок між рівнем самоконтролю та обраними стратегіями розв'язання конфліктів у студентів.
3. Визначити особливості емоційної чутливості студентів та її вплив на конфліктні стратегії.
4. Розробити рекомендації для покращення емоційного клімату в студентських колективах.

Основні методи дослідження:

теоретичні: аналіз інформаційних джерел, порівняння, систематизація інформації, узагальнення виявлених закономірностей;

емпіричні: основні результати були отримані за допомогою трьох методик: тесту на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер), методики діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій (Д. Джонсона і Ф. Джонсона) та

методики визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова;

математико-статистичні: описова статистика, порівняльний та кореляційний (за Пірсоном) аналіз;

Основні результати дослідження: практичне значення отриманих результатів полягає в можливості використання даних для розробки програм психологічної підтримки студентів, спрямованих на розвиток навичок самоконтролю та ефективного вирішення конфліктів.

Теоретична частина дослідження охоплює аналіз психологічних аспектів самоконтролю та стратегій розв'язання конфліктів. Вивчення психологічних аспектів самоконтролю в спілкуванні серед студентів показало, що самоконтроль є важливим фактором, який впливає на вибір поведінкових стратегій у конфліктних ситуаціях. Аналіз основних стратегій розв'язання конфліктних ситуацій вказує на існування різних підходів, які студенти можуть використовувати для подолання конфліктів, таких як уникання, змагання, пристосування, компроміс та співпраця. Для визначення взаємозв'язків між різними аспектами дослідження був розрахований коефіцієнт кореляції Пірсона. Кореляційний аналіз показав, що самоконтроль у спілкуванні має важливе значення для вибору стратегій розв’язання конфліктів серед студентів. Студенти з вищим рівнем самоконтролю, як правило, вдаються до менш агресивних та більш продуктивних стратегій, що може сприяти позитивній динаміці у студентському середовищі та зменшенню емоційного напруження.

Практичне значення отриманих результатів підкреслює важливість самоконтролю у спілкуванні як ключового фактора, що впливає на поведінку студентів у конфліктних ситуаціях та на їх сприйняття образливості. Ці результати можуть бути корисними для розробки програм психологічної підтримки та навчання, спрямованих на розвиток навичок самоконтролю та ефективного вирішення конфліктів серед студентської молоді.

Рік виконання кваліфікаційної магістерської роботи 2024.

Рік захисту роботи 2024

Ключові слова: *самокотроль, стресостійкість, емоційний інтелект, пристосування, уникання, компроміс, співпраця*

Відгук
про кваліфікаційну магістерську роботу
здобувачки вищої освіти
Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана
спеціальності 053 «Психологія» освітньо-професійної програми
«Практична психологія» освітнього ступеня магістр
Трибрат Катерини Олександрівни
на тему: « Взаємозв'язок самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій у студентів»

1. Актуальність теми: Вивчення взаємозв'язку самоконтролю в спілкуванні та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях є надзвичайно актуальною темою, яка має широке практичне застосування та значний вплив на різні аспекти життя сучасного суспільства. Це дозволяє не тільки покращити індивідуальну та колективну ефективність, але й сприяє загальному благополуччю та гармонії в міжособистісних стосунках.

***2*. Позитивні риси кваліфікаційної магістерської роботи.** Кваліфікаційна робота відповідає затвердженому індивідуальному завданню та характеризується достатнім ступенем самостійності авторки при її виконанні. Дослідниця продемонструвала уміння працювати з науковою літературою, аналізувати теоретичний та практичний матеріал, обґрунтовувати висновки, застосовувати адекватні методи статистичної обробки та інтерпретації результатів..

3. Наявність самостійних розробок автора. Авторка здійснила теоретичний аналіз інформаційних джерел за визначеною темою та самостійно провела відповідне емпіричне дослідження.

4. Цінність теоретичних висновків та практичних рекомендацій. На основі отриманих результатів,здобувачка сформулювала висновки визначивши взаємозв'язок між рівнем самоконтролю в спілкуванні та обраними стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій серед студентів

5. Наявність недоліків. Роботу підготовлено на адекватному науковому рівні, однак, поряд з цим, більшої уваги потребує теоретичне обґрунтування взаємозв'язку між рівнем самоконтролю в спілкуванні та обраними стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій. Інтерпретація результатів кореляційного аналізу може бути потенційно розширена. У роботі зустрічаються окремі технічні, орфографічні та стилістичні помилки, що не впливають на її загальну якість.

6. Загальна оцінка кваліфікаційної магістерської роботи та її допущення до захисту перед ЕК. Кваліфікаційна магістерська робота має усі необхідні структурні та змістові компоненти, відповідну якість виконання та оформлення. Вона може бути рекомендована до захисту, з урахуванням усіх його аспектів.

Науковий керівник:
доцент кафедри педагогіки та психології,канд.психол.наук, доцент

26.08.2024 р. _____Завірюха В.В.

РЕЦЕНЗІЯ
на кваліфікаційну магістерську роботу
здобувачки вищої освіти
Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана,
спеціальності 053 «Психологія»,
освітньо-професійної програми «Практична психологія»
освітнього ступеня «Магістр»
Трибрат Катерини Олександрівни
тему: «Взаємозв'язок самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій у студентів»

Сучасний світ характеризується стрімким комунікаційним і технологічним розвитком, глобалізацією, новими викликами особистості. Відповідно важливим є формування вмінь ефективно спілкуватися та вирішувати конфлікти. Самоконтроль у спілкуванні дозволяє уникати ескалації конфліктів, в умовах зростаючої напруги в міжособистісних стосунках, що й визначає актуальність даного дослідження.

У своїй магістерській роботі авторка здійснила достатній теоретичний аналіз психологічної, літератури з проблеми самоконтролю в спілкуванні, розкрила зміст стратегій розв'язання конфліктних ситуацій студентів, визначила та охарактеризувала їх психологічні особливості.

У другому розділі авторка повно та ретельно описала методи та методики дослідження. Зокрема, при написанні роботи нею були використані психодіагностичні методики, що достатньою мірою виявляють різні показники самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій.

На основі результатів емпіричного дослідження, авторка визначила наявність взаємозв'язку між рівнем самоконтролю в спілкуванні та обраними стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій серед студентів. Зокрема, виявлено, що студенти з високим рівнем самоконтролю схильні використовувати менш агресивні та більш продуктивні стратегії розв'язання конфліктів, що сприяє зменшенню емоційного напруження та покращенню взаємодії в колективі.

Водночас, більшої уваги потребує теоретичне обґрунтування взаємозв'язку між рівнем самоконтролю в спілкуванні та обраними стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій. Інтерпретація результатів кореляційного аналізу може бути потенційно розширена. У роботі також присутні деякі граматичні, пунктуаційні та стилістичні неточності. Однак, вказані недоліки значною мірою не впливають на загальну якість роботи.

Загалом, кваліфікаційна робота Трибрат Катерини Олександрівни відповідає існуючим вимогам, що ставляться до випускних робіт освітнього ступеня «магістр» за напрямом «Психологія», і може бути рекомендована до захисту в ЕК.

Рецензент:
директор
міжнародного
інституту психології
к. психол. н.

Віктор РУФУС

ЗМІСТ

ВСТУП..... ..1

РОЗДІЛ 1 4

ТЕОРІЯ САМОКОНТРОЛЮ В СПІЛКУВАННІ ТА СТРАТЕГІЙ РОЗВ’ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ 4

1.1. Вивчення психологічних аспектів самоконтролю в спілкуванні у студентів. 4

1.2. Аналіз основних стратегій розв’язання конфліктних ситуацій у колективі20

Висновок до першого розділу..... 34

РОЗДІЛ 2 36

ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА: ДОСВІД ТА ВИКЛИКИ 36

2.1. Дослідження взаємозв’язку та опис інструментів 36

2.2. Виявлення викликів та перешкод при використанні стратегій розв'язання конфліктів та їх подолання..... 54

Висновки до розділу 2 64

ВИСНОВКИ..... 66

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 69

ДОДАТКИ..... 72

ВСТУП

Актуальність дослідження. Управління конфліктами та ефективне спілкування відіграють вирішальну роль у стабільності та успішності університетської діяльності. В умовах швидкозмінного світу, де кожен може зіткнутися з викликами в інтерперсональних взаєминах, вміння керувати конфліктними ситуаціями є ключовим. Ефективне спілкування і самоконтроль у цьому контексті служать не тільки для вирішення вже виникаючих конфліктів, а й для їхньої профілактики. Самоконтроль спілкування має особливе значення, оскільки дозволяє особам уникати ескалації непорозумінь і зменшувати емоційну напруженість, сприяючи таким чином здоровому психологічному клімату в колективі.

Вплив самоконтролю та стратегій управління на загальну продуктивність університетської діяльності не можна недооцінювати. Студенти, що володіють навичками регуляції своїх емоцій і поведінки в стресових та конфліктних ситуаціях, здатні підтримувати високий рівень взаєморозуміння з колегами, що, у свою чергу, веде до підвищення загальної ефективності у навчанні та роботі. Такі навички є важливими не лише для керівників, але й для кожного члена команди.

Теоретична база дослідження ґрунтується на наукових роботах провідних фахівців у галузі психології спілкування, конфліктології та управління людськими ресурсами. Особливу увагу в нашому дослідженні заслуговують праці Бойко В.М., Яремчук П.І., Савченко Я.О., Федоренко Д.І., Лисенко І.І., Шевченко І.П. Прудиус В.В., Березюк Г., Буркало Н.І., Візір В.А., Макуріна Г.І., Сюсюка В.Г., Пащенко І.В., які висвітлюють різні аспекти взаємодії в організаційному контексті. Їхні дослідження допомагають нам зрозуміти, як стратегії розв’язання конфліктів та механізми самоконтролю можуть бути впроваджені в повсякденну діяльність для покращення взаємодії між співробітниками.

Ці джерела забезпечують детальний огляд різноманітних методів та технік, які можна використовувати для створення та вдосконалення тренінгів та семінарів. Основна мета цих тренінгів - збільшити компетентність студентів у сфері

міжособистісних комунікацій. Шляхом вивчення і аналізу цих джерел можна знайти ефективні підходи до навчання, які допомагають формувати та покращувати навички спілкування між студентами в навчальних закладах. Окрім того, вивчення психологічних аспектів взаємодій у колективі дозволяє розробити спеціалізовані методики, спрямовані на підвищення рівня взаєморозуміння та якості комунікації між студентами. Ці методики можуть включати тренінги на розвиток емоційного інтелекту, ролеві ігри, інтерактивні вправи, які сприяють кращій інтеграції учнів та створенню більш згуртованого та продуктивного навчального середовища.

Мета дослідження полягає у дослідженні взаємозв'язку самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій у студентів.

Завдання дослідження:

- Охарактеризувати сутність самоконтролю та процесу розв'язання конфліктних ситуацій;
- Розкрити особливості самоконтролю в спілкуванні та стратегій розвязання конфліктних ситуацій у студентів;
- Описати та обґрунтування методики діагностики рівня самоконтролю та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій;
- Дослідити особливості взаємозв'язку самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій студентів;

Об'єкт дослідження – самоконтроль студентів**.**

Предмет дослідження – взаємозв'язок між самоконтролем в спілкуванні та стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій в університетській діяльності.

Методи дослідження теоретичні – аналіз наукової літератури, синтез, узагальнення та систематизація наукових знань; емпіричні - тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер); Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій» Д. Джонсона і Ф. Джонсона адаптований варіант Т. Кушнірук; Методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова; статистично-математичні - відсотковий аналіз та коефіцієнт кореляції.

Базою дослідження стали студенти у кількості 30-ти осіб КНЕУ ім. Вадима Гетьмана.

Структура роботи: робота складається із вступу, двох розділів у першому розділі з трьох підрозділів, у другому розділі з двох підрозділів, висновків, списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРІЯ САМОКОНТРОЛЮ В СПІЛКУВАННІ ТА СТРАТЕГІЙ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1. Вивчення психологічних аспектів самоконтролю в спілкуванні у студентів.

Самоконтроль в психологічних аспектах спілкування у студентів відіграє надзвичайно важливу роль у забезпеченні успіху та ефективності навчального середовища. У сучасному світі, де вимоги до спілкування, комунікації та взаємодії між майбутніми фахівцями високі, вміння регулювати свої емоції, думки та поведінку має вирішальне значення.

Поняття самоконтролю має декілька аспектів, які варто розглянути для повнішого розуміння цієї когнітивної здібності. Перш за все, це усвідомлення – здатність розпізнавати та ідентифікувати власні емоції, думки та поведінку. Коли людина усвідомлює свої внутрішні стани, вона може краще контролювати свої реакції на зовнішні подразники та події [4, с. 15].

Другий аспект – вольові зусилля, що передбачають здатність свідомо направляти свою увагу та дії для досягнення поставлених цілей. Це включає в себе концентрацію уваги, планування дій та визначення пріоритетів. У контексті спілкування між студентами це може означати здатність фокусуватися на важливих завданнях, приймати обґрунтовані рішення та ефективно взаємодіяти з колегами.

Третій аспект – гнучкість, що передбачає здатність адаптувати свою поведінку до змінюваних умов та долати перешкоди. В контексті комунікації це може означати здатність адаптувати свій стиль спілкування до різних ситуацій, розуміння потреб та вподобань співрозмовника та швидке змінювання стратегій взаємодії для досягнення кращого результату.

Четвертий аспект – відстрочка задоволення. Це вміння відкладати миттєве задоволення або відповідь на подразник на користь довгострокових цілей. У контексті спілкування це може виявлятися в тому, що студент, який має велику

самоконтроль, може утримуватися від реакцій на емоційно заряджені ситуації та зберігати спокій, концентруючись на меті та результаті.

Останній, але не менш важливий аспект – самомотивація. Це здатність знаходити внутрішні мотиви та ресурси для підтримки власних цілей та прагнень. В контексті спілкування між студентами це може виявлятися в тому, що людина з високим рівнем самоконтролю може бути більш мотивованим для досягнення успіху, відкритим для викликів та здатним самостійно знаходити шляхи до вдосконалення своєї професійної діяльності.

Важливо зазначити, що самоконтроль є складним психологічним феноменом, який не відразу формується та вимагає постійного розвитку та підтримки. Однак, він має значний вплив на якість спілкування, продуктивність та задоволення від навчання та роботи як окремих студентів, так і всієї організації в цілому [2, с. 20].

У сучасному динамічному світі, де організації стикаються зі змінами та викликами на різних рівнях, самоконтроль виявляється ключовою рисою емоційного інтелекту, необхідною для успішної майбутньої професійної діяльності. Самоконтроль можна описати як здатність свідомо регулювати власні емоції, поведінку та імпульси, забезпечуючи їхнє спрямування на досягнення поставлених цілей. Це стає важливим як у міжособистісному спілкуванні, так і в процесах управління, прийняття рішень, стресостійкості та лідерських якостях.

У навчальній діяльності самоконтроль здатен відігравати важливу роль у кількох аспектах. Перш за все, він визначає ефективність комунікації. Здатність контролювати власні емоції дозволяє студентам чітко та лаконічно висловлювати свої думки, уважно слухати інших, уникати емоційних вибухів та агресії, що сприяє покращенню співпраці та запобіганню конфліктів.

Другим важливим аспектом є прийняття рішень. Самоконтроль допомагає аналізувати ситуацію об’єктивно, раціонально оцінювати всі фактори і зважувати аргументи, що дозволяє уникнути реакції під впливом емоцій чи імпульсів та приймати обґрунтовані рішення, сприяючи успіху університетській діяльності.

Третій аспект - стресостійкість. Здатність до самоконтролю дозволяє зберігати спокій та працездатність під час стресових ситуацій, подолати труднощі

та емоційні перевантаження. Це особливо важливо в умовах, коли темпи життя швидкі, а завдання складні.

Останній, але не менш важливий аспект - це відповідальність. Самоконтроль сприяє відповідальному ставленню до обов'язків, точному виконанню завдань та дотриманню дедлайнів, що підвищує надійність та продуктивність студента та сприяє успіху у навчанні.

Крім того, самоконтроль є важливою складовою лідерських якостей. Лідер, який володіє цією здатністю, здатний контролювати свої емоції, надихати та мотивувати команду, приймати обґрунтовані рішення в складних ситуаціях, що робить його авторитетним та поважаним у колективі.

Отож, самоконтроль виявляється не лише важливою складовою емоційного інтелекту, але і необхідним елементом успішної навчальної та майбутньої професійної діяльності. Ця здатність допомагає підвищити ефективність комунікації, управління, прийняття рішень, стресостійкість та лідерські якості, сприяючи загальному успіху організації та особистому розвитку кожного студента.

Самоконтроль грає важливу роль у спілкуванні, особливо в контексті професійного оточення. Перед тим як розглянути його вплив на різні аспекти спілкування, варто зрозуміти, що саме означає цей термін у науковому висвітленні. Самоконтроль - це здатність людини регулювати свої емоції, слова та дії відповідно до соціальних норм і вимог ситуації. Він визначає, наскільки успішно людина може утримувати свої внутрішні емоції та реакції, контролювати своє мовлення і поведінку у взаємодії з іншими [13, с. 21].

Низький рівень самоконтролю означає, що людина схильна до імпульсивних реакцій і емоційних спалахів. Вона має труднощі з утриманням своїх емоцій і часто не може контролювати свої слова та дії. У контексті спілкування це призводить до емоційно забарвленого спілкування, часто конфліктного та неконструктивного.

Середній рівень самоконтролю характеризується тим, що людина володіє певним контролем над своїми емоціями, але не завжди може їх повністю утримати. Вона здатна стримувати свої емоційні вирази, але іноді відчуває труднощі з цим.

Такий рівень самоконтролю сприяє переважно конструктивному спілкуванню, але може виникати його емоційне забарвлення.

Високий рівень самоконтролю характеризує людину, яка вміє чітко контролювати свої емоції, слова та дії. Вона гнучко реагує на ситуацію, не дозволяючи емоціям перевищити розумовий контроль. Така особа здатна створювати чітке, логічне, конструктивне спілкування, що сприяє побудові продуктивних взаємин.

Таблиця 1.1

Рівні самоконтролю та їх вплив на спілкування

Рівень самоконтролю	Опис	Вплив на спілкування
Низький	Людина схильна до імпульсивних реакцій, емоційних спалахів, важко контролює свої слова та дії.	Спілкування емоційно забарвлене, конфліктне, неконструктивне.
Середній	Людина володіє певним рівнем самоконтролю, може стримувати емоції, але не завжди успішно.	Спілкування переважно конструктивне, але можуть виникати емоційні сплески.
Високий	Людина вміє чітко контролювати свої емоції, слова та дії, гнучко реагує на ситуацію.	Спілкування чітке, логічне, конструктивне, співпраця є продуктивною.

Емоційна сфера впливу самоконтролю стосується здатності людини контролювати свої негативні емоції, такі як гнів, роздратування, розчарування. Люди з високим рівнем самоконтролю вміють виражати свої емоції таким чином, щоб не шкодити взаєминам з іншими. Це робить їхнє спілкування більш конструктивним та сприяє збереженню гармонії у взаємодії [25, с. 41].

У вербальній комунікації високий рівень самоконтролю дозволяє людині чітко і лаконічно висловлювати свої думки без вживання образливих слів або агресивного тону. Вона вміє вести діалог, активно слухаючи співрозмовника та

враховуючи його точку зору. Це сприяє побудові ефективної комунікації та розвитку взаєморозуміння.

Невербальна комунікація також є важливим аспектом спілкування, особливо у професійному середовищі. Люди з високим рівнем самоконтролю здатні контролювати свою міміку, жести та інтонацію голосу, щоб вони відповідали змісту їхніх слів і не суперечили їхньому позитивному підтексту. Вони активно використовують зоровий контакт, невербальні сигнали та інші засоби для підтримки позитивної атмосфери взаємодії. Вирішення конфліктів також залежить від рівня самоконтролю особи. Люди з високим рівнем самоконтролю зазвичай виявляються більш спокійними та об’єктивними у конфліктних ситуаціях. Вони вміють аналізувати ситуацію, шукати компроміси та виробляти рішення, які задовольняють усі сторони.

Самоконтроль є одним із ключових психологічних феноменів, який регулює емоції, думки та поведінку людини у відповідності до соціальних норм, власних цілей та контексту ситуації. Це важливо в різних сферах життя, включаючи спілкування та навчальне середовище у вищих навчальних закладах. Класичні теорії самоконтролю, такі як психоаналітична, біхевіористська та когнітивна, доповнюються сучасними підходами, включаючи теорію виснаження его, нейрокогнітивні дослідження та теорію саморегуляції.

Психоаналітична теорія самоконтролю покладається на важливість розвитку цього навички у ранньому дитинстві. Дитина навчається стримувати свої бажання й імпульси для відповідності суспільним вимогам та очікуванням батьків. Цей процес може викликати внутрішній конфлікт між несвідомими бажаннями та свідомими нормами, що впливає на самоконтроль у подальшому житті [6, с. 34].

Біхевіористська теорія вбачає самоконтроль у формуванні через процеси навчання та підкріплення. Людина навчається контролювати свою поведінку через отримання нагороди за певну дію та покарання за іншу. Цей процес формування самоконтролю може бути позитивно підкріплений через підтримку навколишнього середовища.

Таблиця 1.2

Порівняння класичних та сучасних теорій самоконтролю

Теорія	Основні положення
Психоаналітична	Самоконтроль формується в ранньому дитинстві через конфлікт між несвідомими бажаннями та усвідомленими нормами.
Біхевіористська	Самоконтроль формується за допомогою процесів навчання та підкріплення.
Когнітивна	Самоконтроль залежить від думок та переконань, а також від використання стратегій саморегуляції.
Теорія виснаження еґо	Самоконтроль - це обмежений ресурс, який виснажується з часом.
Нейрокогнітивні теорії	Самоконтроль пов’язаний з активацією певних областей мозку.
Теорія саморегуляції	Самоконтроль - це процес регулювання емоцій, думок та поведінки для досягнення цілей.

Когнітивна теорія самоконтролю акцентує увагу на ролі думок та переконань у формуванні цього навички. Люди з сильним самоконтролем здатні відкладати миттєве задоволення на користь довгострокових цілей, що вимагає високої саморегуляції та стратегічного планування [11, с. 52].

Теорія виснаження его розглядає самоконтроль як обмежений ресурс, який вичерпується з часом. Кожен акт самоконтролю споживає певну кількість цього ресурсу, що може призводити до втоми та зниження ефективності контролю над власною поведінкою.

Нейрокогнітивні дослідження свідчать про зв’язок самоконтролю з активацією певних областей мозку, таких як префронтальна кора та лімбічна система. Ці області відповідають за процеси регуляції поведінки та емоційної стабільності, і їх взаємодія грає ключову роль у вираженні самоконтролю.

Теорія саморегуляції підкреслює важливість процесів, таких як планування, моніторинг, адаптація та самооцінка, у забезпеченні ефективного самоконтролю.

Ці процеси допомагають людині керувати своїми емоціями, діями та думками для досягнення поставлених цілей. Узагальнюючи, самоконтроль є складним психологічним механізмом, що формується внаслідок взаємодії різних теоретичних підходів та нейрокогнітивних механізмів. Розуміння цього процесу є ключовим для покращення якості життя та досягнення успіху в різних сферах діяльності [9, с. 80].

Методи оцінювання рівня самоконтролю у студентів є критичними для будь-якої організації, оскільки вони дозволяють зрозуміти, наскільки ефективно студенти контролюють свої дії, емоції та реакції у різних ситуаціях. Оцінка самоконтролю має велике значення для розвитку особистості, підвищення продуктивності та забезпечення гармонійного навчального середовища.

Першим методом є самооцінка, яка може проводитися за допомогою анкет і тестів. Анкети можуть містити різні твердження, на які людина відповідає за шкалою згоди або незгоди, або ж шкалами оцінки рівня самоконтролю за різними критеріями. Тести, наприклад, Маріона Снайдера або “метод 360”, також можуть допомогти в оцінці самоконтролю. Перевагами цього методу є його простота та економність. Однак, слід враховувати можливість упередженості та неточності результатів, оскільки люди можуть давати соціально бажані відповіді, а самооцінка не завжди відповідає реальному рівню самоконтролю.

Другим методом є спостереження за поведінкою особи в різних ситуаціях. Цей метод дозволяє отримати об’єктивну інформацію про самоконтроль, оскільки спостерігач може оцінити реакції та дії студента у реальних умовах. Проте цей метод є трудомістким та потребує наявності кваліфікованих спостерігачів, які здатні правильно інтерпретувати поведінку та реакції студентів [10, с. 78].

Оцінка самоконтролю керівником є ще одним методом, який включає відгуки викладача про самоконтроль студента. Цей метод досить швидкий та економний, однак також може бути упередженим та суб’єктивним, оскільки оцінка базується на особистій думці конкретної людини.

Оцінка самоконтролю однокурсниками є ще одним підходом. Відгуки однокурсників дозволяють отримати різнобічну інформацію про самоконтроль

студента. Однак, аналогічно до оцінки викладачів, цей метод може бути упередженим та суб’єктивним [7, с. 74].

Таблиця 1.3

Методи оцінювання рівня самоконтролю персоналу

Метод	Опис	Переваги	Недоліки
Самооцінка	Анкети, тести	Проста у використанні, економна	Можлива упередженість, неточність
Спостереження	Оцінка поведінки студента в різних ситуаціях	Дозволяє отримати об’єктивну інформацію	Трудомістка, потребує кваліфікованих спостерігачів
Оцінка керівником	Відгуки виккладача про самоконтроль студента	Швидка, економна	Можлива упередженість, суб’єктивність
Оцінка однокурсниками	Відгуки інших про самоконтроль студента	Дозволяє отримати різнобічну інформацію	Можлива упередженість, суб’єктивність
Апаратні методи	Використання датчиків для вимірювання фізіологічних показників (ЧСС, тиск, ЕКГ)	Дозволяє отримати об’єктивну інформацію про емоційний стан	Дорогі, складні у використанні
Проєктивні методи	Використання тестів, що передбачають проєктування особистих особливостей на сторонні об’єкти (малюнки, історії)	Дозволяє отримати інформацію про несвідомі аспекти самоконтролю	Складні в інтерпретації, потребують кваліфікованих фахівців

Апаратні методи, які використовують датчики для вимірювання фізіологічних показників, наприклад, частота серцевих скорочень, тиск або ЕКГ, дозволяють отримати об’єктивну інформацію про емоційний стан студентів. Однак ці методи є дорогими та складними у використанні. Проєктивні методи, які передбачають використання тестів з проєктуванням особистих особливостей на

сторонні об’єкти, такі як малюнки чи історії, дозволяють отримати інформацію про несвідомі аспекти самоконтролю. Однак, ці методи є складними у інтерпретації та вимагають участі кваліфікованих фахівців.

Загалом, оцінка рівня самоконтролю студентів є складним процесом, який вимагає використання різноманітних методів та підходів. Кожен з методів має свої переваги та недоліки, тому важливо вибирати той, який найбільш ефективно відображає реальний стан справ в університетській діяльності.

Самоконтроль і стресостійкість є критичними факторами, які визначають успішність взаємодії студентів. Розглянемо ці аспекти більш детально.

Самоконтроль описується як здатність регулювати свої думки, емоції та поведінку. Цей процес включає кілька ключових компонентів. По-перше, це здатність до гальмування, що дозволяє людям стримувати імпульсивні реакції та думки, а також керувати ними. По-друге, це здатність до планування, яка визначається можливістю поставити перед собою конкретні цілі та розробити стратегії для їх досягнення. Нарешті, здатність до моніторингу відображає можливість відстежувати свої думки, емоції та дії для перевірки того, чи вони відповідають визначеним цілям [26, с. 91].

Щодо стресостійкості, це властивість, що дозволяє людині справлятися з важкими та стресовими ситуаціями. Цей процес також має декілька ключових компонентів. Перш за все, це здатність до адаптації, яка виявляється у гнучкості реакції на зміни та виклики. Далі, здатність до позитивного мислення є важливою, оскільки дозволяє бачити позитивні аспекти навіть у складних ситуаціях. І нарешті, здатність до підтримки соціальних зв’язків є важливою для стабільності в стресові періоди, оскільки це забезпечує підтримку від однокурсників або близьких.

Зв’язок між самоконтролем і стресостійкістю є досить сильним і важливим для розуміння, як люди впораються з труднощами. Дослідження показали, що особи з високим рівнем самоконтролю зазвичай краще справляються зі стресом. Це пояснюється тим, що самоконтроль допомагає регулювати емоції та поведінку так, що людина може ефективно впоратися з труднощами.

Наприклад, люди з високим рівнем самоконтролю можуть використовувати різноманітні стратегії подолання стресу, такі як глибоке дихання або медитація. Вони також можуть звертатися за підтримкою до своєї соціальної мережі, що допомагає зняти напругу. Крім того, вони здатні зберігати позитивний погляд на майбутнє та зосереджуватися на позитивних аспектах життя, навіть у складних ситуаціях.

У контексті спілкування у студентів самоконтроль грає ключову роль. Люди з високим рівнем самоконтролю здатні краще слухати інших, висловлювати свої думки чітко та лаконічно, контролювати свої емоції у складних ситуаціях та вирішувати конфлікти конструктивно. Вони також мають здатність будувати позитивні стосунки з однокурсиками, що є важливим для успішного навчання та розвитку університетської діяльності [30, с. 90].

Отож, самоконтроль і стресостійкість є невід'ємними частинами психологічного підґрунтя успішної взаємодії студентів в університеті. Розуміння цих аспектів допомагає підтримувати продуктивну та стабільну навчальну атмосферу, що в свою чергу сприяє досягненню цілей та успіху в даній сфері.

Самоконтроль – це ключова когнітивна функція, що дозволяє людині регулювати свої емоції, думки та поведінку. У контексті навчального середовища самоконтроль відіграє надзвичайно важливу роль у досягненні успіху та підтримці ефективної діяльності. Ця навичка дозволяє студентам залишатися зосередженими, мотивованими та продуктивними, а також ефективно взаємодіяти з однокурсниками та викладачами.

Існує безліч методів самоконтролю, які можна використовувати у навчальних ситуаціях. Одним з найпоширеніших методів є постановка цілей. Чітке формулювання цілей та розробка плану досягнення допомагають студентам залишатися мотивованими та зосередженими на досягненні результатів. Другим важливим методом є управління часом. Ефективне розподілення часу допомагає уникнути прокрастинації та виконати завдання вчасно. Також, техніки релаксації, такі як глибоке дихання або медитація, сприяють боротьбі зі стресом і тривогою, що може негативно впливати на самоконтроль [22, с. 115].

Наукові дослідження підтверджують важливість самоконтролю для успішної навчальної діяльності. Одне з таких досліджень показало, що студенти з високим рівнем самоконтролю частіше отримують високі бали та мають стипендію порівняно з співкурсниками з низьким рівнем самоконтролю. Інше дослідження вказує на те, що студенти, які вміють ефективно керувати своїми емоціями, частіше отримують позитивні відгуки від викладачів.

Приклади успішного використання методів самоконтролю у навчальному процесі підтверджують ефективність цих стратегій. Наприклад, один студент отримав високий бал за предмет, використовуючи техніку постановки цілей. Він встановлював для себе місячні цілі вивчення конкретної теми та розробляв план виконання домашніх робіт, що допомагало йому залишатися мотивованим та досягати високих результатів. Інший студент використовував техніки релаксації перед публічними виступами на парах, що дозволяло йому впоратися зі стресом та виступати більш ефективно.

Самоконтроль особистості в контексті взаємодії в університетському середовищі є складним процесом, який включає ряд аспектів та взаємозв'язків. Цей аспект людської поведінки розглядається через призму культури університету, що є системою цінностей, норм і стандартів, які визначають способи взаємодії між студентами та викладачами. Ключове значення культури полягає в тому, як вона формує атмосферу, сприяє розвитку внутрішньої мотивації та сприйняттю соціальних норм [23, с. 123].

Норми та цінності, що переважають у культурі певного навчального закладу, мають величезний вплив на прояв самоконтролю студентів. Наприклад, заклад вищої освіти, який акцентує увагу на довірі та співпраці, тим самим сприяє формуванню внутрішньої мотивації до саморозвитку та контролю над власною поведінкою. У той же час, культура, що викликає агресивність або конкуренцію, може сприяти менш ефективному використанню самоконтролю через стрес та психологічний дискомфорт.

Крім того, система стимулів та покарань грає важливу роль у формуванні самоконтролю. Винагороди або заохочення до етичної поведінки та

відповідальність, а також санкції за порушення норм і стандартів, сприяють встановленню чітких меж для виявлення та контролю над власними діями.

Не менш важливий є аспект навчання та розвиток студентів. Навчальні заклади, які інвестують у тренінги з розвитку емоційного інтелекту, навичок спілкування та вирішення конфліктів, створюють умови для розвитку внутрішнього самоконтролю серед студентів. Такий підхід допомагає збалансувати свої емоції та реакції у важких ситуаціях, забезпечуючи позитивне спілкування та розвиток взаєморозуміння.

Стиль керівництва в університетах також має вплив на рівень самоконтролю у студентів. Лідери, які демонструють високий рівень самоконтролю та етичної поведінки, створюють для своїх підрядних приклад для наслідування. Таке керівництво сприяє формуванню позитивного навчального середовища, де самоконтроль є цінністю, а не обмеженням [15, с. 124].

Крім цього, зворотний зв’язок грає важливу роль у розвитку самоконтролю. Система відкритого та чесного зворотного зв’язку допомагає студентам усвідомлювати свої сильні та слабкі сторони у плані самоконтролю. Це дозволяє виявляти області для покращення, а також стимулює до пошуку шляхів для підвищення ефективності та професійного зростання.

Емоційний інтелект (EI) та самоконтроль є ключовими аспектами, які впливають на ефективність спілкування серед студентів. EI визначається як здатність розпізнавати, розуміти та керувати емоціями, як своїми, так і інших людей. Самоконтроль, з іншого боку, означає здатність регулювати власні емоції та поведінку, особливо в стресових або складних ситуаціях. Порозуміння цих концепцій і їх взаємозв’язок важливі для побудови ефективних комунікаційних стратегій в університетській діяльності.

Теоретична база вказує на те, що EI та самоконтроль можуть бути розглянуті як окремі, але взаємопов’язані конструкти. Згідно однієї теорії, EI допомагає людині розпізнавати та розуміти емоції, що є важливим для ефективного самоконтролю. Інша теорія вказує на те, що EI є ключовим елементом

самоконтролю, оскільки люди з високим рівнем ЕІ краще володіють навичками, необхідними для регулювання власних емоцій та поведінки.

Існують емпіричні докази, що підтверджують зв’язок між ЕІ та самоконтролем. Дослідження показують, що люди з високим рівнем ЕІ краще справляються з емоційно напруженими ситуаціями та менш схильні до імпульсивних дій. Це вказує на те, що розвиток ЕІ та самоконтролю може позитивно позначитися на спроможності особистості працювати в команді та вирішувати конфлікти.

Вплив ЕІ та самоконтролю на спілкування серед студентів важливий через декілька аспектів. Перш за все, люди з високим рівнем ЕІ краще розуміють емоції своїх колег та викладачів, що сприяє побудові міцних та продуктивних взаємин. Вони також виявляють більшу емпатію та здатність до активного слухання, що підвищує якість комунікації в колективі.

Студенти з високим рівнем самоконтролю краще справляються зі стресом та тиском, що може виникати в навчальному середовищі. Вони мають тенденцію дотримуватися правил та норм вищого навчального закладу, що сприяє підтримці робочої дисципліни та виконанню завдань вчасно.

Для підвищення рівня ЕІ та самоконтролю у студентів можуть бути використані різні практичні підходи. Навчання та тренінги з розвитку ЕІ та самоконтролю допомагають студентам краще розуміти та керувати своїми емоціями. Зворотний зв’язок та оцінка навичок спілкування також важливі для визначення областей для поліпшення. Створення сприятливого навчального середовища, в якому підтримуються емоційний інтелект та самоконтроль, може мотивувати студентів активно розвивати ці навички [1, с. 111].

Самоконтроль є ключовим аспектом взаємодії та комунікації в навчальному середовищі. Він сприяє ефективному управлінню емоціями, дозволяючи керувати власною поведінкою та думками в різних ситуаціях. Тренінги з самоконтролю є важливим інструментом для розвитку цієї навички. Їх ефективність підтверджується численними дослідженнями, де виявлено покращення емоційної

регуляції, комунікативних навичок та міжособистісних відносин після участі у таких програмах.

Тренінги з самоконтролю включають різні підходи та методи, які сприяють розвитку навичок саморегуляції учасників. Одним із ключових механізмів є підвищення обізнаності студентів щодо їхніх емоцій, тригерів та наслідків власної поведінки. Це дозволяє їм усвідомлено реагувати на різні ситуації та вчасно вживати заходів для попередження конфліктних ситуацій. Тренінги також сприяють розвитку конкретних навичок саморегуляції, таких як глибоке дихання, релаксаційні техніки та когнітивна переоцінка, що дозволяє керувати емоціями та імпульсами у важливі моменти. Крім того, тренінги створюють сприятливе середовище для практики нових навичок та отримання зворотного зв’язку від тренерів та співучасників, що сприяє формуванню позитивних поведінкових моделей.

Ефективність тренінгів з самоконтролю також проявляється у покращенні емоційної регуляції учасників. Вони навчаються краще розпізнавати та керувати своїми емоціями, що призводить до зменшення негативних реакцій, таких як гнів чи тривога, та збільшення позитивних емоцій, наприклад, задоволення чи мотивації. Крім того, тренінги сприяють розвитку комунікативних навичок учасників, що включають в себе вміння ефективно висловлювати свої думки, слухати співрозмовника та вирішувати конфлікти. Це сприяє покращенню міжособистісних відносин та створенню позитивної атмосфери в колективі.

Загальною метою тренінгів з самоконтролю є підвищення ефективності співпраці в команді та досягнення спільних цілей. Інтеграція цих тренінгів у корпоративну культуру студентів може призвести до збільшення продуктивності, зниження рівня стресу та конфліктів, а також підвищення задоволеності студентів від навчання.

Самоконтроль у контексті навчального середовища визначається як здатність студента контролювати свої емоції, думки та поведінку для досягнення певних цілей і задач. Це важливий аспект ефективного спілкування та роботи в команді, оскільки сприяє створенню позитивного середовища, де розвивається співпраця та

продуктивність. Проте, невдалі прояви самоконтролю можуть мати серйозні наслідки як для окремих студентів, так і для всього навчального закладу.

Одним з найпоширеніших випадків невдалого самоконтролю є втрата емоційного контролю. Це може призвести до виникнення конфліктів, образливих висловлювань та неадекватної поведінки, що в свою чергу впливає на робочий процес та стосунки в колективі. Другий аспект — це неуважність, коли студент не вміє слухати своїх однокурсників та викладачів, перебиває їх або дозволяє собі відволікатися на інші справи під час спілкування. Це може спричинити непорозуміння, помилки та загальне погіршення якості у навчанні.

Третій випадок — нездатність до емпатії, коли студент не може розуміти або враховувати почуття та потреби своїх співкурсників та викладачів. Це може призвести до відчуття ігнорування, зневаги або ворожості, що негативно впливає на довіру та співпрацю в колективі. Четвертий аспект — це нечесність, коли студент вчиняє обман, бреше або маніпулює своїми співкурсниками, що може підірвати довіру та зруйнувати стосунки в групі. Нарешті, неетична поведінка, як використання образливої мови, пліток або обговорення особистих справ під час навчального процесу, може створювати негативну атмосферу та погіршувати клімат у колективі [27, с. 160].

Невдалі прояви самоконтролю можуть мати ряд негативних наслідків для студента. По-перше, це зниження продуктивності через конфлікти, непорозуміння та неефективне спілкування, що призводить до втрати навчального часу та ресурсів. По-друге, негативна атмосфера та відчуття незадоволеності можуть призвести до погіршення морального духу та мотивації. По-третє, незадоволений студент може нехтувати навчальним процесом, що може призвести до відрахування. Нарешті, незадовільна поведінка студента може підірвати репутацію університету та вплинути на відносини з викладачами, що може мати серйозні наслідки для його навчального процесу.

Самоконтроль є ключовою компетенцією, що відіграє суттєву роль у ефективній діяльності та благополуччі як особистості, так і колективу. У рамках

організаційної психології самоконтроль студента особливо важливий, адже він впливає на кілька аспектів у навчанні та міжособистісних відносин.

По-перше, самоконтроль значно впливає на якість навчання. Це означає, що студенти здатні краще зосереджуватися на виконанні завдань, уникати відволікань, дотримуватися дедлайнів та приймати більш обдумані рішення. Наукові дослідження підтверджують, що особи з вищим рівнем самоконтролю мають тенденцію до кращої організації свого часу та ресурсів, що впливає на підвищення продуктивності та ефективності роботи.

Другий аспект — взаємодія у колективі. Самоконтроль сприяє ввічливому, шанобливому та конструктивному спілкуванню. Коли студенти володіють цією компетенцією, вони мінімізують конфлікти, непорозуміння та сприяють позитивній атмосфері. Це також допомагає у створенні ефективних команд та робочих груп, де кожен учасник може відчувати себе цінним та розуміти свої обов’язки.

Третій аспект — емоційна стійкість. Самоконтроль допомагає студентам справлятися зі стресом, тиском та емоційними викликами, що часто виникають у навчальномусередовищі. Це робить їх більш адаптованими та здатними ефективно працювати та навчатися навіть у складних умовах [3, с. 177].

Ще один важливий аспект — задоволеність навчанням. Студенти з високим рівнем самоконтролю мають тенденцію до кращої задоволеності від своєї роботи. Це веде до продуктивних результатів, оскільки люди більш задоволені своєю роботою та середовищем, в якому вони навчаються.

Лідерство відіграє ключову роль у зміцненні самоконтролю в колективі. Ефективні лідери можуть створювати таке середовище, яке сприяє розвитку самоконтролю у всієї групи. Наприклад, лідер, який сам володіє високим рівнем самоконтролю, стає зразком для наслідування для своїх колег. Він може також створити атмосферу довіри та підтримки, де студенти почуваються комфортно та мають можливість вільно висловлювати свої думки та почуття.

Узагальнюючи, самоконтроль у спілкуванні серед студентів є важливим елементом успішної роботи всього колективу. Він впливає на якість навчання,

взаємодію, емоційну стійкість та задоволеність роботою студентів. Лідерство в цьому контексті відіграє значну роль у розвитку та зміцненні самоконтролю в колективі, створюючи умови для його ефективного впровадження та підтримки [18, с. 168].

1.2. Аналіз основних стратегій розв'язання конфліктних ситуацій у колективі

Управління конфліктами серед студентів є складною та важливою задачею, що вимагає комплексного підходу та розуміння наукових принципів. Конфлікт може виникнути з різних причин, таких як розбіжності в думках, стилів комунікації, особистих цінностей та інших факторів. Ці конфлікти можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки для , тому важливо розуміти їх природу та вміти ефективно управляти ними.

Один із ключових аспектів управління конфліктами - це розуміння стратегій їх вирішення. Існують різні стратегії, які можуть бути застосовані в залежності від конкретної ситуації. Наприклад, стратегія уникнення полягає в тому, щоб одна або обидві сторони уникали прямого конфлікту, можливо, ігноруючи його або відкладаючи рішення на потім. Ця стратегія може бути ефективною, якщо конфлікт невеликий або тимчасовий, але водночас вона може погіршити ситуацію, якщо проблема буде проігнорована і нагромаджуватиметься з часом [29, с. 20].

Інша стратегія - пристосування, коли одна сторона поступається іншій, жертвуючи своїми інтересами. Це може призвести до швидкого вирішення конфлікту, але в той же час створює ризик втрати довіри та підтримки в майбутньому. Компромісна стратегія передбачає, що обидві сторони йдуть на певні поступки для досягнення частково задовільного рішення. Це може бути ефективною стратегією, коли обидві сторони мають рівний рівень важливості для себе результату.

Співпраця - це стратегія, в якій обидві сторони працюють разом, щоб знайти рішення, що повністю задовольняє їхні потреби. Це може вимагати більше часу та зусиль, але часто призводить до стійких та довгострокових результатів.

Суперництво, у свою чергу, передбачає прагнення однієї сторони перемогти в конфлікті, використовуючи силу або тиск. Це може мати швидкий результат, але ризик втрати довіри та співпраці у майбутньому високий.

Крім стратегій вирішення конфліктів, важливо також розглянути підходи до управління ними в цілому. Ефективне управління конфліктами включає профілактичні заходи, такі як створення сприятливого середовища для уникнення конфліктів, виявлення їх на ранніх стадіях, оцінку причин та потенційних наслідків, вибір стратегії вирішення, втручання нейтральною третьою стороною при необхідності та навчання студентів навичкам вирішення конфліктів.

Управління конфліктами - це не тільки вирішення виниклих проблем, але й розвиток спроможностей команди або організації працювати разом більш ефективно. Це може включати розвиток навичок спілкування, співробітництва та вирішення проблем, а також підтримку відкритого та конструктивного діалогу серед учасників.

Однією з ключових складових успішного функціонування будь-якого колективу є здатність ефективно вирішувати конфлікти, що неминуче виникають у процесі взаємодії між його членами. Розглядаючи природу конфліктів, їх класифікацію та вплив масштабів та типів на вибір стратегій врегулювання, можна зрозуміти, що це складний процес, який вимагає обґрунтованих рішень [19, с. 198].

Класифікація конфліктів за масштабами є першим кроком у їх аналізі. Міжособистісні конфлікти виникають між двома або кількома особами і часто мають локальний характер. Вони можуть бути спричинені різними поглядами на питання, непорозумінням чи особистими образами. Внутрішньогрупові конфлікти охоплюють цілі групи людей всередині організації чи колективу. Це може бути суперечка між різними відділами, командами або підрозділами. Нарешті, міжгрупові конфлікти виникають між різними колективами, такими як різні департаменти організації чи навіть між різними компаніями.

Класифікація за типами конфліктів допомагає краще зрозуміти їх сутність. Виробничі конфлікти виникають через розподіл ресурсів, робочі обов’язки та умови праці. Ідеологічні конфлікти пов’язані з розбіжностями в цінностях, думках

та переконаннях. Емоційні конфлікти базуються на особистих неприязнях, симпатіях, антипатіях та психологічних несумісностях. Міжособистісні конфлікти виникають через порушення норм спілкування, етики та особистого простору.

Вплив масштабу та типу конфлікту на стратегії їх врегулювання є критичним. Наприклад, міжособистісні конфлікти часто вирішуються через індивідуальну роботу з конфліктними сторонами, як то бесіди, тренінги чи медіація. Внутрішньогрупові та міжгрупові конфлікти вимагають комплексних стратегій, таких як групові тренінги, консультування чи зміни в структурі колективу [14, с. 320].

Для кожного типу конфлікту існують підходи, які можуть бути ефективними в їх вирішенні. Наприклад, виробничі конфлікти часто вимагають перемовин, компромісів чи залучення зовнішнього арбітра. Ідеологічні конфлікти можуть бути розв’язані через дискусії, дебати чи навіть психотерапію. Емоційні конфлікти потребують підходів, спрямованих на покращення комунікації, розуміння та емпатії між сторонами.

Розуміння психологічних чинників, які провокують конфлікти в колективі, є ключовим аспектом для успішного управління ними та створення гармонійного навчального середовища. Цей аспект наукового аналізу базується на обширних дослідженнях та знаннях у галузі психології та соціології.

Однією з основних причин конфліктів є індивідуально-психологічні особливості. Різні типи особистості можуть взаємодіяти несприятливо, наприклад, конфлікти можуть виникати між авторитарними та демократичними типами особистості через різні підходи до прийняття рішень та комунікації. Крім того, несумісність характерів, таких як дратівливість, впертість, або егоїзм, може провокувати конфлікти в колективі, викликаючи негативні реакції від інших студентів.

Соціально-психологічні фактори також грають значну роль у виникненні конфліктів. Наприклад, коли студенти у групі не мають чітко визначеного лідера чи структури, це може привести до невизначеності в ролях та відчуття конкуренції

серед них. Також, підвищений рівень стресу та навантаження може збільшити ірраціональність та емоційність у студентів.

Наявність несприятливого мікроклімату також є важливим фактором у формуванні конфліктів в колективі. Наприклад, атмосфера зневаги, пліток або цькування може впливати на командний дух та сприяти виникненню конфліктів між студентами. Крім того, відсутність зворотного зв'язку та конструктивної комунікації може призводити до демотивації групи та наростання негативних емоцій, що також може сприяти конфліктам.

Неналагоджений діалог та відсутність довіри також можуть стати причинами конфліктів. Наприклад, недовіра між студентами або між керівництвом та викладачами може породжувати підозру та ворожість, що веде до конфліктних ситуацій. Також, інформаційний дефіцит, тобто недостатня інформація про цілі, завдання, плани та інші аспекти роботи, може сприяти появі пліток, спекуляцій та конфліктів серед колективу [20, с. 28].

Таким чином, розуміння психологічних та соціальних факторів, що призводять до конфліктів в студентській групі, дозволяє розробляти ефективні стратегії порозумінь та створення гармонійного навчального середовища. Ключовими аспектами управління конфліктами є підвищення емоційного інтелекту студентів, вдосконалення комунікаційних навичок, забезпечення справедливості у розподілі ресурсів та підвищення рівня довіри в колективі. Тільки шляхом комплексного підходу до управління конфліктами можна досягти успішної співпраці та досягти поставлених цілей в навчанні.

Конфлікти - це невід'ємна реальність, що виникає через різноманітність цілей, цінностей, інтересів, ресурсів та стилів роботи. Незалежно від того, чи сприймаємо ми їх як негативні, конфлікти можуть мати як погіршувальний, так і стимулюючий вплив. Для кращого розуміння цього явища розглянемо основні моделі конфліктів в організаційному середовищі.

Модель К. Левіна розглядає конфлікт як процес, що пройшов через три основні стадії. Початкова стадія - зародження конфлікту, де виникають перші розбіжності між сторонами. Наступна - ескалація, коли конфлікт починає

наростати і може виходити за межі початкових причин. Завершальна стадія - це врегулювання або припинення конфлікту, де сторони знаходять способи вирішення проблеми або припиняють боротьбу.

Модель Томаса-Кілмана визначає п’ять етапів конфлікту. Початковим етапом є усвідомлення конфлікту, коли сторони стають свідомими існування проблеми. Далі настає етап ескалації, де конфлікт набирає обертів і може призвести до кризової ситуації. Після цього виникає кризовий етап, коли сторони знаходяться на піку напруження і потребують швидкої реакції. Далі відбуваються переговори, де сторони шукають компроміс та способи вирішення проблеми. Завершальним етапом є врегулювання конфлікту, коли сторони знаходять спільний шлях вирішення проблеми [28, с. 234].

Модель Т. Моутона та Б. Блейка класифікує стилі поведінки в конфліктних ситуаціях. Уникання полягає в ухиленні від конфлікту і може бути корисним у непродуктивних ситуаціях. Змагання виявляється у намаганні до перемоги над іншою стороною, що може призвести до загострення ситуації. Співпраця - це пошук взаємовигідних рішень для всіх учасників конфлікту. Пристосування - це ухилення від своїх позицій на користь інших. Компроміс - це знаходження середнього рішення, що враховує інтереси обох сторін.

Важливо підкреслити, що кожен з цих підходів має свої переваги та недоліки і може бути ефективним в певних ситуаціях. Наприклад, у ситуації, де важлива швидка реакція та врегулювання конфлікту, модель Томаса-Кілмана з фокусом на етапах конфлікту може бути корисною. З іншого боку, у ситуаціях, де необхідна співпраця та пошук взаємовигідних рішень, модель Т. Моутона та Б. Блейка зі стилями поведінки може бути більш доцільною.

Конфлікти - це невід’ємна складова будь-якої спільної діяльності, будь то професійний або особистий колектив. Виникнення конфліктів може бути обумовлене різними факторами, такими як розбіжність цілей індивідів, різниця відношень до вирішення проблем, поганий психологічний клімат або навіть особисті характеристики людей. Ефективне вирішення конфліктів є критично важливим для підтримки продуктивності та гармонії в колективі [24, с. 80].

Один з методів вирішення конфліктів - це посередництво. Посередництво включає у себе участь третьої незалежної сторони, яка допомагає сторонам конфлікту знайти взаємоприйнятне рішення. Посередник або медіатор не вирішує конфлікт за сторони, але надає їм підтримку та сприяє виробленню взаємно прийнятного вирішення.

Переваги посередництва включають зниження емоційної напруги, поліпшення комунікації, стимулювання творчого пошуку рішень та збереження ділових та особистих стосунків між сторонами конфлікту. Посередництво проходить через кілька етапів, включаючи встановлення контакту, проведення зустрічей, сприяння пошуку спільних інтересів, генерацію варіантів вирішення проблеми, досягнення угоди та виконання угоди.

Однак важливо зазначити, що посередництво не є універсальним методом вирішення конфліктів. Воно може не підходити для ситуацій, де одна зі сторін знаходиться в уразливому становищі, коли існує ризик насильства або коли одна з сторін не зацікавлена в мирному вирішенні конфлікту.

Загалом, посередництво є важливим інструментом для вирішення конфліктів у колективі. Воно сприяє створенню сприятливого середовища для вільного обговорення проблем та пошуку конструктивних рішень. І, хоча воно має свої обмеження, в більшості випадків посередництво може допомогти підтримати гармонійні відносини та продуктивну роботу у колективі [8, с. 38].

Конфлікти в навчальних командних структурах є необхідною частиною будь-якого колективу. Незалежно від того, чи є ці конфлікти конструктивними чи деструктивними, вони відображають складну мережу взаємовідносин, де виникають суперечності у сприйнятті цілей, методів чи цінностей. Розуміння природи конфліктів та їхнього впливу на команду є ключовим для збереження та підтримки здорового навчального середовища. Наукове обґрунтування процесів, що стоять за агресією в конфліктах, дозволяє розробляти ефективні стратегії нейтралізації цієї агресії для забезпечення продуктивного навчання студентів та сприяння загальному благополуччю всіх учасників.

Агресія, що виникає під час конфліктів, може бути викликана різноманітними факторами, включаючи біологічні, психологічні та соціальні аспекти. Біологічно, агресія може бути пов’язана з еволюційною спадковістю, де реакція на загрозу або конкуренцію може призводити до вияву агресивності. Психологічно, агресія може виникати через фрустрацію, коли особа не може досягти своїх цілей чи відчуває перешкоди на шляху до них. Соціальні фактори, такі як норми поведінки та культурний контекст, також можуть впливати на рівень агресії в конфлікті.

Дослідження в галузі соціальної психології та поведінкових наук показали, що нейтралізація агресії є ключовим аспектом управління конфліктами. Одним з ефективних методів нейтралізації агресії є активне слухання. Це передбачає уважне, безперервне слухання іншої сторони без перебивання, спрямовуючи зусилля на розуміння її точки зору та почуттів. Це дозволяє створити базу для подальшої конструктивної комунікації та вирішення конфлікту.

Використання «Я»-повідомлень є ще одним ефективним інструментом. Це вимагає вираження своїх почуттів, потреб та думок без звинувачень або агресії до іншої сторони. Наприклад, замість фрази «Ти завжди робиш помилки» можна сказати «Я відчуваю незручність, коли помічаю неправильні дії». Це сприяє створенню сприятливого середовища для відкритої дискусії та розв’язання конфлікту.

Конфлікти, будучи невід’ємною складовою людського спілкування та взаємодії, виникають у різних соціальних та професійних середовищах, включаючи навчальні колективи. Управління конфліктами є ключовим аспектом ефективного навчання та співпраці у команді. Підготовка до розв’язання конфлікту передбачає ряд важливих кроків, які допомагають не лише ідентифікувати конфлікт, а й знайти оптимальні шляхи його вирішення.

Ідентифікація конфлікту є першим етапом у процесі його розв’язання. Важливо чітко визначити, що саме є джерелом конфлікту та які сторони або інтереси стоять за ним. Збирання інформації про конфлікт включає в себе не лише визначення позицій конфліктуючих сторін, а й врахування їхніх інтересів та

потреб. Аналіз конфлікту передбачає докладне вивчення його динаміки, можливих наслідків та шляхів його подолання. Це може включати оцінку емоційного стану учасників конфлікту, аналіз можливих ризиків та варіантів дій [16, с. 180].

Планування розв'язання конфлікту є наступним кроком і вимагає чіткого визначення цілей, які мають бути досягнуті у результаті вирішення конфлікту. Вибір стратегії розв'язання конфлікту залежить від конкретних обставин та характеристик конфлікту. Наприклад, у випадках, коли важливо зберегти взаємодію та стосунки, може бути застосована стратегія співпраці або компромісу. У разі, коли необхідно швидко вирішити конфлікт, може бути вибрана стратегія примусу чи домінування.

Розробка плану дій передбачає створення конкретних кроків, які необхідно виконати для досягнення поставлених цілей. Це може включати проведення спільних зустрічей, розробку плану медіації або арбітражу, визначення ролей та відповідальностей. Важливо також визначити необхідні ресурси для реалізації плану дій та мати резервний план на випадок, якщо основний план не дасть очікуваних результатів.

Підходи до розв'язання конфліктів можуть бути різноманітними і включати в себе такі методи, як переговори, медіація та арбітраж. Переговори є процесом, під час якого сторони конфлікту намагаються досягти взаємоприйнятної угоди шляхом обговорення та компромісів. Медіація включає в себе участь нейтральної третьої сторони, яка допомагає учасникам конфлікту знайти спільне рішення та знизити напругу. Арбітраж полягає у прийнятті обов'язкового рішення третьою нейтральною стороною, яке стає обов'язковим для виконання усіма сторонами конфлікту.

Таким чином, ефективне управління конфліктами вимагає комплексного підходу, що включає в себе аналіз, планування та вибір оптимальних стратегій розв'язання. Враховуючи індивідуальні особливості кожного конфлікту та потреби учасників, можна досягти спільного порозуміння та позитивних результатів у вирішенні навіть найскладніших ситуацій [21, с. 79].

Психологічна підтримка учасників конфліктів є необхідною та важливою складовою у комплексному підході до вирішення конфліктних ситуацій у студентів. Ця підтримка має за мету допомогу людям, які опинилися в конфлікті, управляти емоційним напруженням, розуміти позиції один одного та знаходити конструктивні шляхи вирішення проблеми. Для досягнення цієї мети використовуються різноманітні стратегії, такі як індивідуальне та групове консультування, медіація та психотренінги.

Індивідуальне консультування є ефективним методом психологічної підтримки, оскільки дозволяє кожному учаснику конфлікту працювати зі своїми особистими емоціями та мотивами. Під час такої консультації психолог сприяє усвідомленню власних почуттів та думок, а також розвитку конструктивних стратегій поведінки в умовах конфлікту. Групове консультування, у свою чергу, спрямоване на вирішення конфлікту через колективні зусилля. Психолог допомагає учасникам конфлікту налагодити ефективну комунікацію, зрозуміти позиції один одного та знайти спільні шляхи вирішення проблеми.

Медіація є ще одним ефективним методом розв’язання конфліктів, оскільки вона передбачає участь нейтрального посередника, який допомагає сторонам знайти взаємно прийнятне рішення. Медіатор допомагає учасникам конфлікту налагодити ефективну комунікацію, відкрито обговорити проблемні питання та знайти способи їх вирішення. Психотренінги є також корисним інструментом психологічної підтримки, оскільки вони дозволяють учасникам конфлікту навчитися навичкам ефективної комунікації, вирішення проблем та переговорів.

Вибір конкретної стратегії психологічної підтримки залежить від багатьох факторів. Наприклад, характер конфлікту визначає, чи буде ефективним індивідуальне консультування чи групове втручання. Гострий конфлікт може вимагати більш індивідуалізованого підходу, тоді як хронічний конфлікт може потребувати більш групового підходу для зміни динаміки взаємодії. Особливості учасників конфлікту, такі як вік, стать, соціальний статус та особистісні характеристики, також важливі для вибору стратегії підтримки. Наприклад,

підлітки можуть вимагати інших підходів порівняно з дорослими, а люди з різними соціальними статусами можуть потребувати різного рівня втручання [17, с. 435].

Також важливо враховувати мотивацію учасників конфлікту. Якщо всі сторони конфлікту бажають вирішити проблему та домовитися, то медіація може бути дієвим методом. Однак, якщо одна зі сторін більш зацікавлена в домінуванні чи виграші, то більш емоційно-навантажені методи, такі як індивідуальне консультування, можуть бути необхідними для досягнення конструктивного рішення.

Наявність ресурсів, таких як час, кошти та кваліфіковані фахівці, також впливає на вибір стратегії психологічної підтримки. Наприклад, проведення групових психотренінгів може вимагати більших витрат часу та коштів порівняно з індивідуальним консультуванням. Однак, групові форми втручання можуть мати значно більший вплив на динаміку конфлікту через спільну роботу та взаємодію учасників.

Профілактика конфліктів в навчальному середовищі є сукупністю стратегій, методів та заходів, спрямованих на запобігання виникненню конфліктів або зменшення їх наслідків. Важливість цієї складової полягає у створенні сприятливого мікроклімату в колективі, що сприяє підвищенню продуктивності, покращенню співпраці та зниженню ризику втрати ресурсів, які можуть виникнути у разі конфліктних ситуацій. Для досягнення цієї мети необхідно впроваджувати різноманітні стратегії та методи, які ми розглянемо детальніше.

Однією з ключових стратегій є створення сприятливого мікроклімату в колективі. Це включає в себе формування атмосфери взаємоповаги, довіри та підтримки серед учасників колективу. Важливо, щоб студенти відчували себе цінними та розуміли, що їхні думки та почуття мають значення для всієї команди. Це сприяє зниженню напруги та ризику конфліктів.

Далі, чітке формулювання цілей та завдань відіграє важливу роль у профілактиці конфліктів. Невизначеність та розбіжності в очікуваннях можуть призвести до непорозумінь та конфліктів. Тому важливо чітко визначати цілі та

завдання, розподіляти відповідальність між учасниками колективу та забезпечувати однакове розуміння мети спільної роботи.

Ефективна комунікація також є ключовим аспектом у запобіганні конфліктів. Вміння чітко та лаконічно висловлювати свої думки, активно слухати та розуміти інших членів команди допомагає уникнути непорозумінь та конфліктів у навчальному закладі. Розвиток навичок емоційного інтелекту, а також вміння спілкуватися в умовах стресу є важливими для успішного вирішення конфліктних ситуацій.

Стрес також може бути фактором, що призводить до конфліктів. Тому важливо створювати умови для зниження стресу серед учасників колективу. Це може включати організацію спільних заходів, сприяння здоровому способу життя та надання психологічної підтримки у разі потреби.

Окрім стратегій, важливо також впроваджувати різноманітні методи профілактики конфліктів. Аналіз можливих причин конфліктів допомагає виявити потенційні джерела конфліктів та вжити заходів для їх усунення. Встановлення чітких правил та норм поведінки сприяє уникненню ситуацій, що можуть викликати конфлікт. Також, проведення тренінгів та семінарів з питань комунікації, управління стресом та вирішення конфліктів допомагає студентам розвивати необхідні навички для успішного навчання.

Створення системи зворотного зв’язку є важливим елементом профілактики конфліктів. Члени колективу повинні мати можливість висловлювати свої думки та надавати зворотний зв’язок щодо роботи один одного. Це допомагає виявляти проблеми та вирішувати їх на ранніх стадіях, перш ніж вони переростуть у серйозні конфліктні ситуації.

Навчання навичкам медіації та арбітражу також є важливим аспектом профілактики конфліктів. У разі виникнення конфлікту важливо мати можливість використовувати медіацію або арбітраж для мирного вирішення суперечок та відновлення співпраці між сторонами. Загалом, профілактика конфліктів є складним процесом, який потребує постійної уваги та зусиль всіх учасників колективу. Інтеграція стратегій, методів та навичок управління конфліктами

допомагає підтримувати позитивний мікроклімат в організації, що сприяє успішному функціонуванню та досягненню спільних цілей [12, с. 28].

Конфлікти в колективі – це невід'ємна складова будь-якої спільноти, де люди мають різні погляди, цілі, інтереси та стилі спілкування. Вміння ефективно вирішувати конфлікти є ключовим фактором для успішної співпраці та підтримки продуктивного навчального середовища. Навчання студентів стратегіям розв'язання конфліктів має на меті покращення комунікації, зниження рівня стресу та підвищення загальної продуктивності. Це створює сприятливу атмосферу для продуктивного навчання та засвоєння знань.

Основні стратегії розв'язання конфліктів включають різноманітні підходи, які можуть бути застосовані в залежності від конкретної ситуації. Виграш-програш - це стратегія, коли одна сторона повністю перемагає, а інша - програє. Це може призвести до незадоволення однієї зі сторін та подальших конфліктів. Виграш-виграш, навпаки, спрямований на досягнення рішення, яке задовольняє обидві сторони, хоча і вимагає більшої уваги та зусиль для досягнення компромісу. Компромісна стратегія передбачає певні поступки від обох сторін для досягнення прийнятного рішення. Уникнення конфлікту, як варіант, означає його уникають, що може бути корисним у деяких ситуаціях, але не вирішує кореневих причин. Пристосування, де одна сторона поступається іншій, може бути вжито в ситуаціях, коли одна сторона має більшу вагу чи вплив.

Навчання студентів ефективним стратегіям розв'язання конфліктів може проводитися різними методами. Тренінги є ефективним засобом, де студентам надається можливість вивчити різні стратегії та використовувати їх на практиці. Онлайн-курси стають все більш популярними, оскільки вони надають можливість навчатися на відстані та у зручний час. Індивідуальний коучинг дозволяє надати персоналізовану підтримку для кожного студента, враховуючи його конкретні потреби. Матеріали для самонавчання, такі як книги, статті та веб-сайти, розширюють доступ до інформації та дозволяють самостійно вивчати стратегії розв'язання конфліктів.

Загальна мета навчання студентів розв’язання конфліктів полягає в покращенні відносин в навчальних закладах, зниженні конфліктів та стресу, підвищенні продуктивності та морального духу, а також в створенні позитивної та сприятливої атмосфери. Це сприяє збереженню здорового навчального середовища та досягненню спільних цілей колективу.

1.3. Особливості дослідження самоконтролю та стратегій розв’язання конфліктів у студентському середовищі

Особливості дослідження самоконтролю та стратегій розв’язання конфліктів у студентському середовищі мають свої унікальні аспекти, що роблять цей процес цікавим та важливим з наукової точки зору. Студентська аудиторія, будучи різноманітною та динамічною, надає широкі можливості для вивчення взаємозв'язку між самоконтролем у спілкуванні та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій. Університетське середовище є особливим соціальним простором, де молоді люди активно взаємодіють між собою, що сприяє формуванню їхніх соціальних навичок та поведінкових стратегій. Студенти часто опиняються в ситуаціях, які вимагають високого рівня самоконтролю та вміння ефективно вирішувати конфлікти, що робить їх ідеальними суб'єктами для дослідження вказаних аспектів [4, с.112].

Однією з ключових особливостей дослідження самоконтролю у студентському середовищі є їхня готовність до експериментів та навчання. Молоді люди, що навчаються у вищих навчальних закладах, мають високу когнітивну пластичність, що дозволяє їм швидко засвоювати нові знання та адаптуватися до нових умов [7, с.45]. Це робить їх відкритими до участі у різних дослідницьких проектах, що включають навчальні програми з підвищення самоконтролю та розробки ефективних стратегій розв’язання конфліктів. Важливо також зазначити, що студентське середовище характеризується високим рівнем соціальної взаємодії, що створює ідеальні умови для виникнення та спостереження конфліктних ситуацій. Ці ситуації можуть виникати як у межах навчального процесу, так і поза

ним, що дозволяє дослідникам аналізувати різні аспекти поведінки студентів [9, с.98].

Іншим важливим аспектом є різноманітність студентської аудиторії. Вона включає представників різних вікових груп, соціальних класів, культур та національностей, що сприяє формуванню багатогранного погляду на проблематику самоконтролю та стратегій розв’язання конфліктів. Така різноманітність дозволяє дослідникам виявити вплив культурних та соціальних факторів на поведінкові патерни студентів та їх здатність до самоконтролю [12, с.143]. Наприклад, студенти з різних культур можуть мати різні підходи до вирішення конфліктів, що може бути важливим фактором при розробці універсальних методик з підвищення ефективності комунікації в мультикультурних заходах та організаціях.

У дослідженнях, спрямованих на вивчення самоконтролю та стратегій розв’язання конфліктів у студентському середовищі, важливо враховувати також психологічні та емоційні аспекти. Студенти часто знаходяться під впливом стресових факторів, пов'язаних з навчальним процесом, що може впливати на їхній рівень самоконтролю та здатність ефективно вирішувати конфлікти [5, с.87]. Наприклад, під час сесії або підготовки до іспитів студенти можуть відчувати підвищений рівень стресу, що може негативно позначатися на їхніх комунікативних навичках. Дослідники можуть використовувати ці періоди для вивчення впливу стресу на поведінкові патерни та ефективність різних стратегій розв’язання конфліктів.

Однією з ключових методик дослідження є проведення опитувань та інтерв'ю зі студентами, що дозволяє отримати дані про їхні особисті стратегії розв’язання конфліктів та рівень самоконтролю. Використання анкет та стандартизованих тестів дозволяє кількісно оцінити ці показники та провести порівняльний аналіз між різними групами студентів [8, с.56]. Наприклад, дослідники можуть порівняти рівень самоконтролю та ефективність вирішення конфліктів серед студентів першого курсу та старшокурсників, що дозволить виявити зміни у цих показниках в процесі навчання.

Крім того, важливим методом є спостереження за поведінкою студентів у реальних або змодельованих конфліктних ситуаціях. Це дозволяє дослідникам отримати об'єктивні дані про те, як студенти поводяться в умовах конфлікту та які стратегії вони використовують для його розв’язання [10, с.134]. Такий підхід дозволяє уникнути суб'єктивності, що може виникати при самозвіті респондентів, та отримати більш точні дані для аналізу. Наприклад, можна організувати рольові ігри або симуляції конфліктів, де студенти будуть виконувати певні ролі та взаємодіяти у заданих умовах. Спостереження за їхньою поведінкою дозволить виявити ефективні та неефективні стратегії розв’язання конфліктів та рівень самоконтролю в різних ситуаціях.

Важливо також враховувати, що студенти є майбутніми фахівцями, які незабаром стануть частиною різних організацій. Тому дослідження їхньої поведінки та навичок може мати значний вплив на розробку навчальних програм та тренінгів для підвищення рівня самоконтролю та ефективності розв’язання конфліктів у професійних колективах [6, с.67]. Наприклад, результати дослідження можуть бути використані для створення навчальних модулів з управління конфліктами та розвитку самоконтролю, що будуть впроваджені у програми професійної підготовки молодих спеціалістів.

У підсумку, особливості дослідження самоконтролю та стратегій розв’язання конфліктів у студентському середовищі полягають у високій когнітивній пластичності студентів, їхній готовності до експериментів та навчання, а також у різноманітності студентської аудиторії. Ці фактори створюють ідеальні умови для вивчення взаємозв’язку між самоконтролем та ефективністю стратегій розв’язання конфліктів, що дозволяє отримати цінні дані для розробки ефективних програм з підвищення комунікативних навичок та управління конфліктами як у навчальних закладах, так і в професійних організаціях [15, с.99].

Висновок до першого розділу

Перший розділ нашого дослідження присвячений теорії самоконтролю в спілкуванні та стратегіям розв’язання конфліктів. Цей розділ розкриває важливі

аспекти саморегуляції у процесі міжособистісних взаємодій та методи, які допомагають вирішувати конфлікти шляхом ефективного взаєморозуміння та взаємодії.

Один з центральних аспектів, що досліджується у першому розділі, - це поняття самоконтролю в контексті спілкування. Самоконтроль визначається як здатність особи контролювати свої дії, емоції та реакції у спілкуванні з іншими людьми. Це не лише важливий аспект ефективної комунікації, а й ключовий фактор у вирішенні конфліктних ситуацій.

Розглядаються також різні стратегії розв’язання конфліктів, які базуються на концепції самоконтролю. Однією з таких стратегій є активне слухання та емпатія, коли особа активно старається зрозуміти позицію та почуття іншої сторони конфлікту. Це допомагає зменшити напругу та сприяє надходженню компромісних рішень. Додатково, дослідження розкриває важливість уміння контролювати емоції під час конфліктних ситуацій. Здатність зберігати спокій та об’єктивність допомагає уникнути зайвих конфліктів та сприяє побудові конструктивних відносин.

Не менш важливим аспектом є розгляд стратегій медіації та співпраці у вирішенні конфліктів. Це може бути ефективним способом вирішення навіть найскладніших конфліктів та покращення взаємин.

Зазначені аспекти теорії самоконтролю та стратегій розв’язання конфліктів є важливими для розуміння та практичного застосування в реальних ситуаціях спілкування. Результати цього дослідження можуть бути корисними як для психологів та соціологів, що вивчають міжособистісні взаємодії, так і для широкого загалу, оскільки ефективне вирішення конфліктів та підтримка гармонійних відносин є важливими аспектами соціального життя.

РОЗДІЛ 2
ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА: ДОСВІД ТА ВИКЛИКИ

2.1. Дослідження взаємозв’язку та опис інструментів

Вибіркою експерименту стали студенти у кількості 30-ти осіб Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана. Дослідження проводилось в онлайн режимі.

Для емпіричного дослідження теми взаємозв’язку самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій ми вирішили залучити студентів. Це рішення ґрунтується на кількох важливих аспектах, що роблять студентів ідеальною вибіркою для дослідження даної проблематики. Перш за все, студенти є однією з найбільш доступних і зручних груп для дослідження. Університети та інші навчальні заклади забезпечують дослідникам легкий доступ до великої кількості респондентів. Завдяки цьому можна зібрати значний обсяг даних, що є необхідним для проведення статистично значущого аналізу. Крім того, студенти часто відкриті до участі в дослідженнях, що підвищує їхню готовність до співпраці і збільшує вірогідність отримання якісних відповідей.

Іншим важливим фактором є те, що студенти знаходяться в критичному періоді свого розвитку, коли формуються їхні навички самоконтролю та стратегії розв’язання конфліктів. Вони постійно стикаються з різними соціальними ситуаціями, що вимагають від них самоконтролю та вміння вирішувати конфлікти як у навчальному середовищі, так і в особистому житті. Це дозволяє дослідникам спостерігати природні прояви досліджуваних поведінкових патернів без додаткового втручання. Більше того, студенти є різнорідною групою, що включає осіб різного віку, соціального походження, культури та досвіду, що сприяє більш повному та різнобічному вивченню проблематики.

Додатково варто зазначити, що студенти активно беруть участь у групових проектах, семінарах та інших навчальних активностях, що часто призводить до виникнення конфліктних ситуацій. Такі ситуації є ідеальним полем для дослідження взаємозв’язку між самоконтролем та стратегіями вирішення

конфліктів. Спостереження за тим, як студенти вирішують ці конфлікти, дозволяє отримати цінні дані про їхні поведінкові стратегії та рівень самоконтролю. Аналіз цих даних допоможе виявити закономірності та взаємозв’язки, що можуть бути корисними для розробки ефективних програм з підвищення самоконтролю та навичок вирішення конфліктів у професійних колективах.

Крім того, студенти часто є майбутніми працівниками, які невдовзі увійдуть на ринок праці та стануть частиною різних організацій. Дослідження їхньої поведінки та навичок зараз може надати цінну інформацію про майбутні тенденції у сфері управління персоналом та організаційної психології. Результати такого дослідження можуть бути використані для розробки програм тренінгів та навчальних модулів, спрямованих на підвищення рівня самоконтролю та ефективності стратегій вирішення конфліктів серед молодих спеціалістів.

Також слід врахувати, що студенти знаходяться у віковій групі, яка зазвичай має високий рівень когнітивної пластичності та адаптивності. Це означає, що вони легше приймають нові знання та навички, що робить їх ідеальними суб'єктами для експериментального втручання та навчання нових стратегій поведінки. Зокрема, дослідження можуть включати різні методики навчання самоконтролю та вирішення конфліктів, а результати таких експериментів можуть дати уявлення про ефективність цих методик у реальних організаційних умовах.

Для дослідження нашої теми ми обрали наступні методики: Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер); Методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій» Д. Джонсона і Ф. Джонсона адаптований варіант Т. Кушнірук; Методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова

Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні, розроблений Марком Снайдером, є психологічним інструментом, який використовується для оцінки здатності особи контролювати свою поведінку у різних соціальних ситуаціях. Цей тест базується на теорії самоконтролю, що передбачає здатність індивідуума адаптувати свою поведінку відповідно до соціальних вимог і очікувань оточуючих.

Основна мета тесту - вимірювання рівня самоконтролю у спілкуванні, тобто здатності особи регулювати свої емоції, дії та реакції з метою досягнення бажаного соціального результату. Високий рівень самоконтролю означає, що особа вміє адаптувати свою поведінку до різних соціальних контекстів, в той час як низький рівень вказує на більшу спонтанність та менш розвинуті навички адаптації.

Тест складається з серії тверджень, на які респондент відповідає за шкалою Лікерта, де 1 означає "абсолютно не згоден", а 5 - "абсолютно згоден". Приклади тверджень можуть включати: "Я часто знаходжу, що регулюю свою поведінку в залежності від того, з ким я розмовляю" або "Я здатний змінити свій стиль спілкування в залежності від ситуації". Всього в тесті 25 тверджень, які оцінюють різні аспекти самоконтролю.

Після заповнення тесту, відповіді респондента підсумовуються, і отриманий результат порівнюється з нормами, розробленими на основі великих вибірок. Високі бали свідчать про високий рівень самоконтролю, що означає, що особа має добре розвинуті навички адаптації і здатна ефективно керувати своїми соціальними взаємодіями. Низькі бали свідчать про те, що особа більш схильна до спонтанної поведінки і може мати труднощі з адаптацією до різних соціальних ситуацій.

Тест на самоконтроль у спілкуванні може бути корисним у різних контекстах. Він часто використовується в психологічному консультуванні, коучингу та у професійній сфері для оцінки комунікативних навичок працівників. У дослідницьких цілях тест допомагає вивчати взаємозв'язки між рівнем самоконтролю і різними аспектами соціальної поведінки, такими як лідерство, ефективність комунікації та адаптація до змін.

Таким чином, тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні М. Снайдера є важливим інструментом для розуміння і оцінки здатності індивідуума адаптувати свою поведінку до соціальних вимог. Його використання може допомогти у виявленні сильних і слабких сторін в комунікативних навичках, що, у свою чергу, може сприяти особистісному та професійному розвитку.

Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій, розроблена Д. Джонсоном і Ф. Джонсоном, а адаптована для українських умов Т.

Кушнірук, є інструментом, який дозволяє оцінити, якими стратегіями користуються індивіди під час розв'язання конфліктів. Ця методика спрямована на визначення переважаючих підходів до вирішення конфліктних ситуацій і надає можливість зрозуміти, як різні стратегії впливають на результати конфлікту.

Адаптація методики Тетяною Кушнірук забезпечила її релевантність до української культурної та соціальної специфіки, що робить її особливо корисною для досліджень в українських організаціях. Методика включає в себе серію тверджень, які описують різні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях. Респонденти оцінюють ці твердження за шкалою Лікерта, де 1 означає "зовсім не згоден", а 5 - "повністю згоден".

Основними стратегіями, що діагностуються за допомогою цієї методики, є уникання, пристосування, компроміс, співпраця та змагання. Кожна з цих стратегій має свої особливості та підходи до розв'язання конфліктів. Уникання характеризується бажанням уникнути конфлікту будь-якою ціною, що може призвести до тимчасового зниження напруги, але не вирішує проблему. Пристосування передбачає підлаштування під вимоги іншої сторони, що може сприяти збереженню гармонії, але часто на шкоду власним інтересам.

Компроміс є середнім варіантом, коли обидві сторони йдуть на взаємні поступки, що дозволяє частково задовольнити потреби обох сторін. Співпраця передбачає активний пошук взаємовигідного рішення, що задовольнить усі сторони конфлікту, проте потребує високого рівня комунікативних навичок і готовності до співпраці. Змагання, навпаки, орієнтоване на перемогу однієї сторони за рахунок іншої і часто призводить до ескалації конфлікту.

Методика включає в себе 30 тверджень, рівномірно розподілених між п'ятьма стратегіями, що дозволяє детально оцінити схильність респондентів до кожного з підходів. Високі бали за певною стратегією вказують на її переважання в поведінці респондента. Після обробки результатів, отримані дані аналізуються і порівнюються з нормативними значеннями, що дозволяє зробити висновки про характерні риси поведінки в конфліктних ситуаціях у конкретній групі чи індивіда.

Адаптована методика Т. Кушнірук враховує особливості українського менталітету і соціальної взаємодії, що робить її більш точною для місцевих досліджень. Вона може бути застосована в різних контекстах, зокрема в організаційному, освітньому та особистісному консультуванні, для визначення домінуючих стратегій розв'язання конфліктів та розробки відповідних рекомендацій для покращення комунікації та зниження конфліктності в колективах.

Таким чином, методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона в адаптованому варіанті Т. Кушнірук є ефективним інструментом для вивчення та оцінки різних підходів до вирішення конфліктів. Вона дозволяє не лише визначити переважаючі стратегії, але й зрозуміти їх вплив на ефективність комунікації та загальний клімат у колективі. Завдяки цій методиці можна розробити конкретні заходи для підвищення рівня взаємодії та зниження конфліктності, що є важливим аспектом для покращення роботи будь-якої організації.

Методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1), розроблена С.О. Гарькавцем та С.І. Яковенковим, є психологічним інструментом, який спрямований на оцінку схильності особистості до образливості. Образливість як психологічна характеристика відображає ступінь чутливості індивіда до негативних впливів з боку оточення та його здатність до негативної реакції на ці впливи. Ця методика є важливою для розуміння міжособистісних відносин, рівня конфліктності та загального психологічного клімату в колективі або групі.

ІОІ-1 складається з ряду тверджень, які описують різні ситуації та можливі реакції на них. Респонденти мають оцінити, наскільки кожне твердження відповідає їхнім власним переживанням та поведінці. Шкала оцінки зазвичай базується на діапазоні від "зовсім не згоден" до "повністю згоден", що дозволяє отримати детальні дані про індивідуальні відмінності в рівні образливості.

Основною метою методики є виявлення та вимірювання трьох основних компонентів образливості: когнітивного, емоційного та поведінкового. Когнітивний компонент включає в себе сприйняття та інтерпретацію соціальних

ситуацій, де індивід може відчувати себе ображеним або несправедливо поводженим. Емоційний компонент відображає рівень емоційної реакції на такі ситуації, включаючи почуття гніву, образи або незадоволення. Поведінковий компонент оцінює схильність до певних дій у відповідь на образливі ситуації, таких як агресивна поведінка, відсторонення або прагнення до помсти.

Методика ІОІ-1 має високу діагностичну цінність, оскільки дозволяє виявити не лише загальний рівень образливості, але й розкрити специфічні патерни поведінки та реакції, які можуть бути характерними для певної особи або групи. Це, в свою чергу, допомагає у розробці індивідуальних та групових стратегій для зниження рівня конфліктності та поліпшення міжособистісної взаємодії.

Використання методики ІОІ-1 є особливо корисним в організаційному контексті, де високий рівень образливості може негативно впливати на робочий процес та загальний клімат в колективі. Визначення індивідуальних особливостей студентів щодо образливості дозволяє викладачам розробити більш ефективні підходи до ефективного засвоєння інформації, запобігати конфліктам та покращувати комунікацію між працівниками.

Адаптація методики під український контекст забезпечує її релевантність та точність у вітчизняних умовах. Це дозволяє використовувати ІОІ-1 в різних галузях, включаючи психологічне консультування, кадрову роботу, освітню сферу та наукові дослідження. Збір та аналіз даних за допомогою цієї методики допомагає виявити ключові проблеми у взаємодії та розробити цілеспрямовані рекомендації для їх вирішення.

Загалом, методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) є цінним інструментом для психологів, соціальних працівників та керівників організацій. Вона забезпечує глибоке розуміння особистісних особливостей, що впливають на міжособистісні відносини та поведінку в конфліктних ситуаціях. Завдяки цьому можна підвищити ефективність взаємодії в колективі, знизити рівень конфліктності та сприяти створенню позитивного психологічного клімату.

Взаємозв'язок методики діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптованої Т. Кушнірук) та методики

визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця і С.І. Яковенкова є важливим для дослідження теми "Взаємозв'язок самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій у студентів". Ці дві методики взаємодоповнюють одна одну, надаючи комплексний підхід до вивчення поведінкових реакцій і стратегій в конфліктних ситуаціях.

Методика Д. Джонсона і Ф. Джонсона, адаптована Т. Кушнірук, дозволяє зрозуміти, які стратегії використовують студенти для розв'язання конфліктів. Ця методика охоплює п'ять основних стратегій: уникання, пристосування, компроміс, співпраця та змагання. Вона надає детальний аналіз поведінкових патернів та дозволяє вирахувати, які саме підходи переважають у конкретному колективі. Це важливо для виявлення ефективних та неефективних способів взаємодії у вирішенні конфліктних ситуацій.

З іншого боку, методика ІОІ-1 Гарькавця і Яковенкова фокусується на оцінці рівня образливості індивіда, яка є важливим фактором у конфліктних ситуаціях. Образливість впливає на те, як людина сприймає конфлікт, реагує на нього емоційно та які дії вона здійснює у відповідь. Високий рівень образливості може призвести до більш частих і гострих конфліктів, а також до вибору менш конструктивних стратегій їх вирішення, таких як уникання або змагання.

Поєднання цих двох методик дозволяє отримати повну картину поведінкових і емоційних аспектів, які впливають на розв'язання конфліктів. Визначення рівня образливості допомагає зрозуміти, чому певні стратегії розв'язання конфліктів є більш чи менш популярними в колективі. Наприклад, студенти з високим рівнем образливості можуть частіше вибирати уникання або змагання, тоді як ті, хто має нижчий рівень образливості, можуть надавати перевагу співпраці або компромісу.

Ці методики є ідеально підходящими для нашого дослідження, оскільки вони дозволяють всебічно оцінити не лише стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, але й емоційні реакції, які впливають на вибір цих стратегій. Використовуючи методику Д. Джонсона і Ф. Джонсона, ми можемо виявити, які саме стратегії використовуються в колективі і наскільки вони ефективні. Методика ІОІ-1

дозволяє зрозуміти емоційний фон, який супроводжує ці стратегії, і виявити можливі причини конфліктів, пов'язані з образливістю.

Завдяки цим методикам ми зможемо розробити більш цілеспрямовані рекомендації для покращення комунікації та зниження рівня конфліктності у студентів. Це включає в себе навчання студентів більш ефективним стратегіям розв'язання конфліктів, а також заходи щодо зниження рівня образливості, такі як тренінги з емоційного інтелекту та самоконтролю. Таким чином, ці методики забезпечують комплексний підхід до вивчення та покращення взаємодії в колективі, що є ключовим для досягнення гармонійного та продуктивного навчального середовища.

За результатами тесту на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) ми дослідили, що загальна оцінка самоконтролю в спілкуванні показує, наскільки респонденти здатні адаптувати свою поведінку відповідно до соціальних вимог та ситуацій. Результати аналізу даних, отриманих за допомогою цього тесту, виявили розподіл балів серед респондентів.

Згідно з отриманими даними, загальні бали респондентів варіюються від 4 до 10. Найбільша кількість респондентів набрала 7 балів, що вказує на середній рівень самоконтролю в спілкуванні. Цей рівень характеризується здатністю людей в певних ситуаціях адаптувати свою поведінку, але не завжди демонструвати високу гнучкість та пристосовуваність. Респонденти, які набрали 8 або 9 балів, показали вищий рівень самоконтролю, що свідчить про їх здатність більш ефективно управляти своєю поведінкою та відповідати на різноманітні соціальні ситуації.

Менше респондентів набрали 4 або 5 балів, що вказує на нижчий рівень самоконтролю. Ці респонденти, ймовірно, мають труднощі з адаптацією своєї поведінки в різних соціальних контекстах, що може призводити до меншої гнучкості у спілкуванні та вирішенні конфліктів.

Дані також свідчать про те, що респонденти з найвищими балами (10) мають дуже високий рівень самоконтролю, що дозволяє їм ефективно адаптуватися до будь-яких соціальних ситуацій, бути більш чутливими до очікувань оточуючих та краще керувати своєю поведінкою.

Загальний розподіл балів відображає різноманітність рівнів самоконтролю серед респондентів, що є важливим для розуміння їхніх комунікативних навичок та здатності до соціальної адаптації.

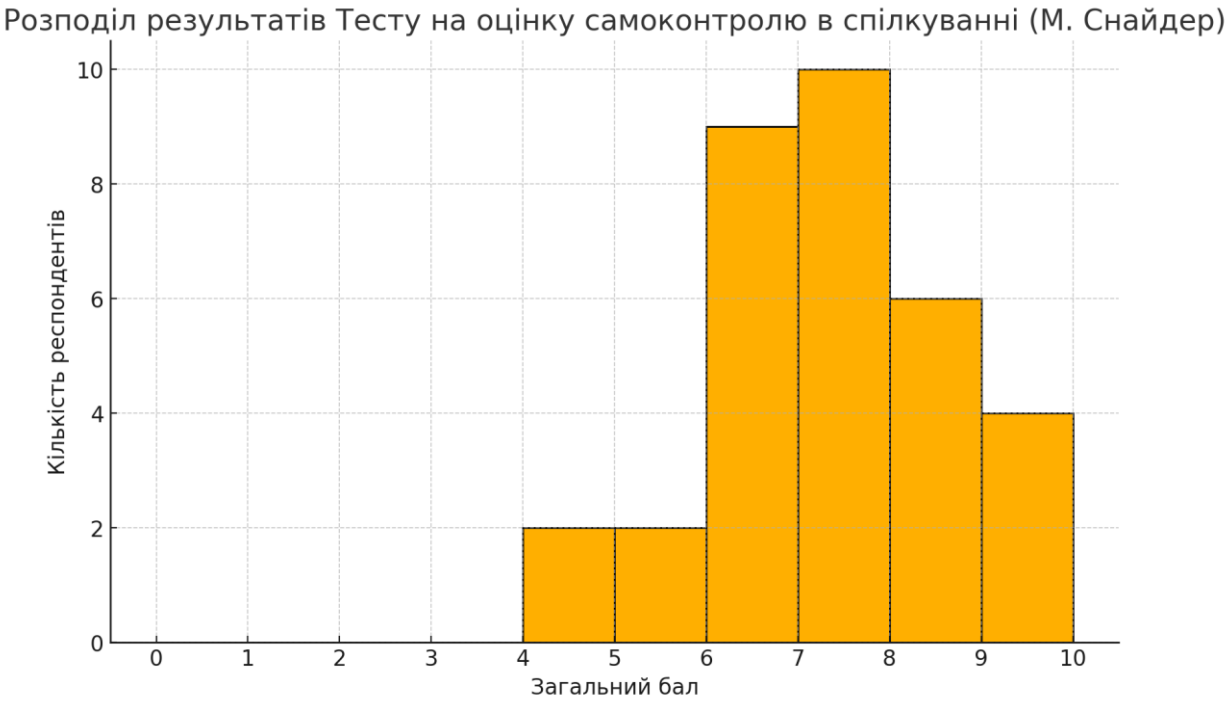
Загальна оцінка самоконтролю в спілкуванні показує, наскільки респонденти здатні адаптувати свою поведінку відповідно до соціальних вимог та ситуацій. Результати аналізу даних, отриманих за допомогою цього тесту, виявили розподіл балів серед респондентів.

Згідно з отриманими даними, загальні бали респондентів варіюються від 4 до 10. Найбільша кількість респондентів набрала 7 балів, що вказує на середній рівень самоконтролю в спілкуванні. Цей рівень характеризується здатністю людей в певних ситуаціях адаптувати свою поведінку, але не завжди демонструвати високу гнучкість та пристосовуваність. Респонденти, які набрали 8 або 9 балів, показали вищий рівень самоконтролю, що свідчить про їх здатність більш ефективно управляти своєю поведінкою та відповідати на різноманітні соціальні ситуації.

Менше респондентів набрали 4 або 5 балів, що вказує на нижчий рівень самоконтролю. Ці респонденти, ймовірно, мають труднощі з адаптацією своєї поведінки в різних соціальних контекстах, що може призводити до меншої гнучкості у спілкуванні та вирішенні конфліктів.

Дані також свідчать про те, що респонденти з найвищими балами (10) мають дуже високий рівень самоконтролю, що дозволяє їм ефективно адаптуватися до будь-яких соціальних ситуацій, бути більш чутливими до очікувань оточуючих та краще керувати своєю поведінкою.

Загальний розподіл балів відображає різноманітність рівнів самоконтролю серед респондентів, що є важливим для розуміння їхніх комунікативних навичок та здатності до соціальної адаптації.



На графіку наведено розподіл загальних балів, отриманих 30 респондентами. Видно, що більшість респондентів набрали від 6 до 8 балів, що свідчить про середній рівень самоконтролю у спілкуванні в досліджуваній вибірці. Це важливо для подальшого аналізу та розробки рекомендацій щодо підвищення ефективності комунікації в організації.

За методикою діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона адаптований варіант Т. Кушнірук ми отримали результати, які представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Середні бали за стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій

Стратегія	**Середній бал**
Уникання	3.53
Змагання	3.66
Пристосування	3.57
Компроміс	3.70
Співпраця	3.75

Ця таблиця відображає середні значення відповідей респондентів за кожною з п'яти стратегій розв'язання конфліктів, що дозволяє побачити, яка стратегія є найпопулярнішою серед учасників дослідження. Як видно, співпраця має найвищий середній бал (3.75), що вказує на те, що респонденти найбільше схиляються до цієї стратегії у вирішенні конфліктних ситуацій.

Інтерпретація результатів:

1. Уникання (3.53 бали, 70.6%): ця стратегія передбачає уникнення конфліктних ситуацій, що може свідчити про бажання респондентів зменшити напругу або відкласти вирішення проблеми. Рівень уникання на рівні 70.6% вказує на те, що респонденти досить часто вдаються до цієї стратегії, проте вона не є домінуючою.

2. Змагання (3.66 бали, 73.2%): змагання як стратегія розв'язання конфліктів включає прагнення досягти своїх цілей, інколи навіть за рахунок інших. Відсоток використання цієї стратегії становить 73.2%, що свідчить про помірну схильність респондентів до конкурентних підходів у конфліктних ситуаціях.

3. Пристосування (3.57 бали, 71.4%): ця стратегія передбачає підлаштування під інтереси іншої сторони для збереження гармонії у стосунках. З результатом 71.4% видно, що респонденти досить часто вибирають пристосування як спосіб уникнення конфліктів, хоча й не є найбільш популярною стратегією.

4. Компроміс (3.70 бали, 74%): компроміс є стратегією, де обидві сторони йдуть на поступки для досягнення взаємовигідного рішення. Відсоток у 74% вказує на те, що респонденти схильні використовувати компроміс, що є свідченням їхньої готовності до взаємних поступок та пошуку середнього шляху.

5. Співпраця (3.75 бали, 75%): найвищий відсоток (75%) належить стратегії співпраці, яка передбачає активну взаємодію для досягнення спільних цілей. Це вказує на те, що респонденти найбільше схиляються до конструктивного підходу у вирішенні конфліктів, де враховуються інтереси всіх сторін.

Результати дослідження бачимо відображеними на рис. 2.2

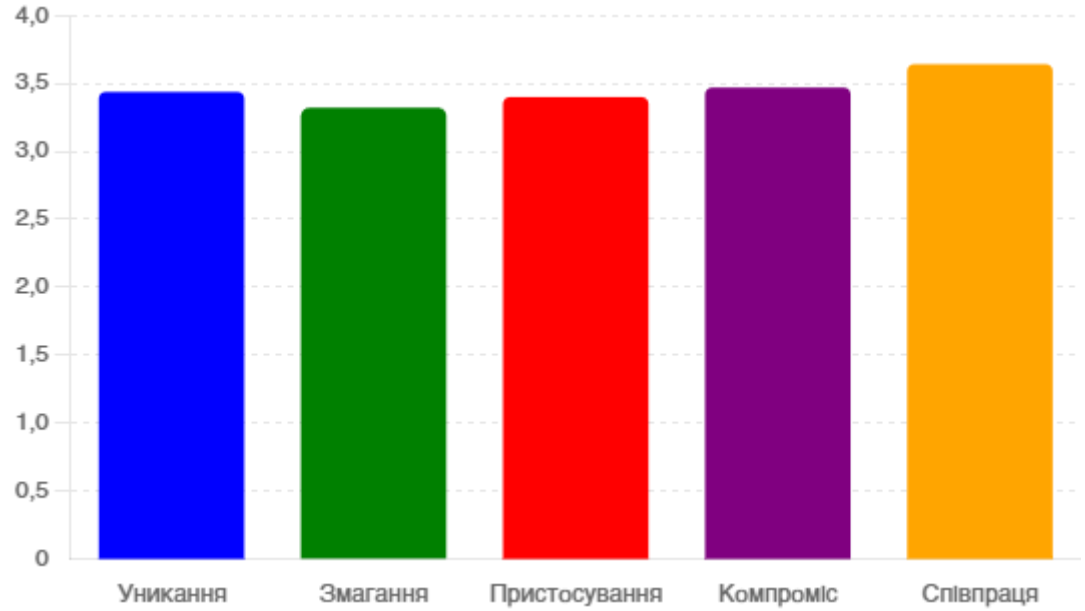


Рис. 2.2. **Середні бали за стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій за методикою Д. Джонсона і Ф. Джонсона (адаптований варіант Т. Кушнірук)**

Отже, результати дослідження показують, що серед п'яти стратегій розв'язання конфліктних ситуацій найбільш популярною серед респондентів є співпраця, тоді як уникання є найменш популярною стратегією. Це свідчить про те, що респонденти, загалом, схильні до конструктивного вирішення конфліктів і готові працювати разом для досягнення взаємовигідних результатів.

За результатами дослідження методики визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова ми дослідили, що загальний бал для кожного респондента варіювався від 6 до 37. Середній бал склав 20.53, що свідчить про помірний рівень образливості серед студентів. Стандартне відхилення склало 6.40, що вказує на значну варіативність у відповідях респондентів.

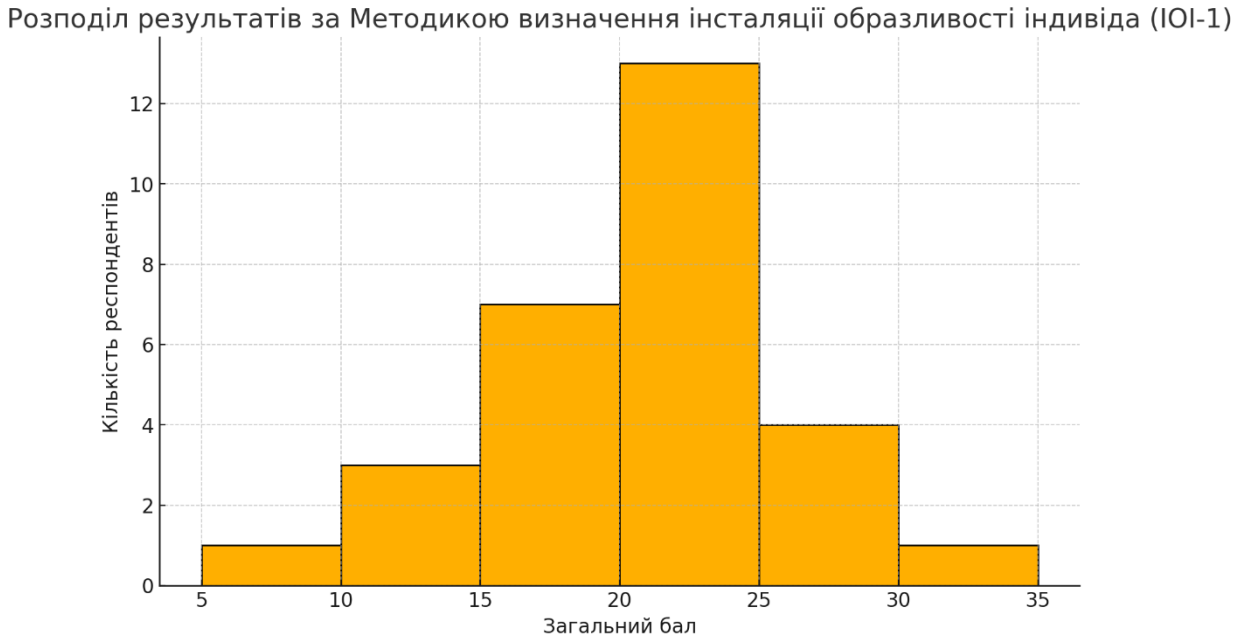


Рис. 2.3. **Розподіл результатів за Методикою визначення інсталяції образливості індивіда (IOI-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова**

На графіку наведено розподіл результатів дослідження. Найбільша кількість респондентів набрала від 20 до 25 балів, що вказує на те, що більшість учасників мають середній рівень образливості. 12 респондентів (40%) мають загальний бал у цьому діапазоні.

Респонденти з низьким рівнем образливості (бал від 6 до 10) складають найменшу групу - лише 2 осіб (6.7%). Це свідчить про те, що дуже невелика частина учасників має низьку чутливість до образ і не схильна до негативних емоційних реакцій на критику.

Респонденти з високим рівнем образливості (бал від 30 до 37) також складають невелику частину - 3 осіб (10%). Це вказує на те, що ці респонденти мають високу чутливість до образ і можуть сильно реагувати на критичні зауваження або несправедливість.

Середній рівень образливості (бал від 15 до 20) характерний для 8 респондентів (26.7%), що свідчить про те, що ця група учасників демонструє помірні реакції на образи.

Таблиця 2.2.

Результати дослідження

Бал	Кількість респондентів	Відсоток (%)
6-10	2	6.7%
11-15	3	10%
16-20	8	26.7%
21-25	12	40%
26-30	4	13.3%
31-37	3	10%

Аналіз результатів показує, що більшість респондентів мають середній рівень образливості, що відображає помірну чутливість до критики та несправедливості. Це може свідчити про те, що в основному група респондентів здатна адекватно реагувати на негативні впливи, але все ж відчуває певний рівень емоційного дискомфорту у відповідь на образи.

Респонденти з високим рівнем образливості можуть потребувати додаткової психологічної підтримки або навчання з управління емоціями, щоб зменшити негативний вплив критичних зауважень на їхнє емоційне благополуччя.

Респонденти з низьким рівнем образливості, навпаки, демонструють високу стійкість до критики і менш схильні до негативних емоційних реакцій. Це може бути позитивним фактором у їхньому професійному та особистому житті, оскільки дозволяє зберігати стабільний емоційний стан навіть у стресових ситуаціях.

Таким чином, результати дослідження за методикою ІОІ-1 С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова надають важливу інформацію про емоційну чутливість та стійкість респондентів до образ, що може бути використано для розробки рекомендацій щодо покращення емоційного клімату в колективах та індивідуальної психологічної підтримки.

Відсотковий аналіз та коефіцієнт кореляції Пірсона за результатами трьох методик: для дослідження взаємозв'язків між самоконтролем у спілкуванні,

стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій та рівнем образливості були використані три методики: Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер), методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій (Д. Джонсона і Ф. Джонсона, адаптований варіант Т. Кушнірук) та методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова. Всього у дослідженні взяли участь 30 респондентів. Нижче наведено результати відсоткового аналізу та кореляційного аналізу за цими методиками.

Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер): розподіл результатів за тестом показує, що більшість респондентів (80%) набрали від 6 до 10 балів, що свідчить про середній або високий рівень самоконтролю. Зокрема, найвища концентрація балів (33%) припадає на значення 7, що вказує на помірний рівень самоконтролю.

Методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій (Д. Джонсона і Ф. Джонсона, адаптований варіант Т. Кушнірук): середні бали за стратегіями розв'язання конфліктних ситуацій розподілилися наступним чином:

- Уникання: 70.6%
- Змагання: 73.2%
- Пристосування: 71.4%
- Компроміс: 74%
- Співпраця: 75%

Ці результати показують, що найбільш популярною стратегією серед респондентів є співпраця, яка отримала 75%. Інші стратегії також демонструють високі відсотки використання, що вказує на різноманітність підходів до розв'язання конфліктів.

Методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова: розподіл результатів за цією методикою показав, що 40% респондентів мають середній рівень образливості (бал від 20 до 25). Лише 6.7% респондентів мають низький рівень образливості (бал від 6 до 10), тоді як 10% респондентів мають високий рівень образливості (бал від 30 до 37).

Для визначення взаємозв'язків між різними аспектами дослідження був розрахований коефіцієнт кореляції Пірсона. Даний коефіцієнт кореляції був обраний для цього аналізу через його властивість точно вимірювати ступінь лінійної залежності між змінними. Він є особливо корисним, коли ми хочемо оцінити, як зміна однієї змінної впливає на зміну іншої в умовах лінійної взаємодії. Крім того, коефіцієнт Пірсона може бути використаний для перевірки статистичної значущості виявленого зв’язку, що є важливим для визначення, чи є спостережувана кореляція випадковою, чи вона відображає реальну тенденцію в даних. Це дозволить нам виявити, як самоконтроль може впливати на вибір студентами певних поведінкових стратегій у конфліктних ситуаціях та як це, в свою чергу, може впливати на їхнє академічне та соціальне життя.

Таблиця 2.3

Кореляція між самоконтролем та поведінковими стратегіями у конфліктних ситуаціях

Шкали між якими проводився пошук	Результат пошуку кореляції Пірсона
Шкала "Втеча" та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	-0,17
Шкала "Примус" та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	-0,31
Шкала "Згладжування" та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	-0,18
Шкала "Компроміс" та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	0,25
Шкала "Конфронтація" та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	0,20

У рамках дослідження теми “Взаємозв’язок самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій у студентів” було проведено кореляційний аналіз між методик Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) та Методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій» Д. Джонсона і Ф. Джонсона адаптований варіант Т. Кушнірук, який виявив цікаві зв’язки між вказаними змінними. Загалом, отримані дані в таблиці 2.3 свідчать про те, що самоконтроль у спілкуванні має важливе значення для вибору стратегій розв’язання конфліктів серед студентів. Студенти з вищим рівнем самоконтролю, як правило, вдаються до менш агресивних та більш продуктивних стратегій, що може сприяти позитивній динаміці у студентському середовищі та зменшенню емоційного напруження.

Результати кореляційного аналізу за Пірсоном серед методик Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) та Методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій» Д. Джонсона і Ф. Джонсона адаптований варіант Т. Кушнірук.

Слабкі зворотні кореляції між самоконтролем та стратегіями “Втеча” ($r=-0.17$), “Примус” ($r=-0.31$), та “Згладжування” ($r=-0.18$) свідчать про тенденцію студентів з вищим рівнем самоконтролю до меншої схильності уникати конфліктів, вдаватися до примусу, або згладжувати ситуацію за рахунок власних інтересів. Це може бути пов’язано з кращою здатністю цих студентів управляти своїми емоціями та реакціями, що дозволяє їм більш ефективно та конструктивно підходити до вирішення конфліктів.

З іншого боку, слабкі прямі кореляції між самоконтролем та стратегіями “Компроміс” ($r=0.25$) та “Конфронтація” ($r=0.20$) вказують на більшу готовність студентів з вищим рівнем самоконтролю до пошуку компромісних рішень та відкритої конфронтації. Це може свідчити про більшу відкритість та гнучкість у спілкуванні, а також про бажання досягати взаємовигідних результатів у конфліктних ситуаціях.

У контексті дослідження взаємозв’язку між самоконтролем у спілкуванні та

стратегіями розв’язання конфліктних ситуацій у студентів, кореляційний аналіз між методиками Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) та Методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова виявив, що самоконтроль у спілкуванні може впливати на спосіб, яким студенти сприймають та реагують на образливість, але цей вплив не є однозначним і вимагає подальшого дослідження для глибшого розуміння.

Таблиця 2.4

Результати кореляційного аналізу

Шкали між якими проводився пошук	Результат пошуку кореляції Пірсона
Шкала «Образливість як ворожість або агресія» та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	0,02
Шкала «Образливість як помста» та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	0,20
Шкала «Образливість як упертість» та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	0,09
Шкала «Образливість як маніпуляція» та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	-0,19
Шкала «Образливість як страх» та Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні	-0,14

Результати кореляційного аналізу за Пірсоном серед методик Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) та Методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова

Відсутність значущої кореляції між самоконтролем та “Образливістю як ворожість або агресія” (r=0.02) та “Образливістю як упертість” (r=0.09) може вказувати на те, що самоконтроль не має істотного впливу на ці аспекти образливості. Однак, слабка пряма кореляція з “Образливістю як помста” (r=0.20) та слабкі зворотні кореляції з “Образливістю як маніпуляція” (r=−0.19) та “Образливістю як страх” (r=−0.14) свідчать про більш складні та неоднозначні зв’язки, які вимагають подальшого дослідження.

Загалом, отримані дані підкреслюють важливість самоконтролю у спілкуванні як ключового фактора, що впливає на поведінку студентів у конфліктних ситуаціях та на їх сприйняття образливості. Ці результати можуть бути корисними для розробки програм психологічної підтримки та навчання, спрямованих на розвиток навичок самоконтролю та ефективного вирішення конфліктів серед студентської молоді.

2.2. Виявлення викликів та перешкод при використанні стратегій розв'язання конфліктів та їх подолання.

Виявлення викликів та перешкод при використанні стратегій розв'язання конфліктів та їх подолання є важливою частиною для студентів. Конфлікти є невід'ємною складовою будь-якої групової діяльності, і їхнє ефективне вирішення залежить від правильного вибору стратегії. Проте, незважаючи на існування численних методів та підходів, у застосуванні стратегій розв'язання конфліктів виникають певні виклики та перешкоди, які можуть ускладнювати цей процес. Розуміння цих викликів та розробка ефективних способів їх подолання є ключовими для забезпечення успішної діяльності колективу [17].

Одним з основних викликів при використанні стратегій розв'язання конфліктів є низький рівень комунікативних навичок учасників конфлікту. Комунікація є критичним елементом у процесі вирішення конфліктів, оскільки вона забезпечує обмін інформацією, дозволяє зрозуміти позиції і потреби всіх сторін та знайти спільні точки дотику. Проте, якщо учасники конфлікту не володіють достатніми

навичками спілкування, це може призвести до непорозумінь, ескалації конфлікту та нездатності досягти компромісу. Для подолання цієї перешкоди важливо проводити тренінги з розвитку комунікативних навичок, включаючи активне слухання, виразне вираження думок та емоцій, а також методи ефективної аргументації.

Іншим викликом є різниця у поглядах та цінностях учасників конфлікту. Люди часто мають різні підходи до вирішення проблем, засновані на їхніх особистих цінностях, культурних особливостях та досвіді. Це може призвести до ситуацій, коли учасники конфлікту сприймають одні й ті ж події або пропозиції по-різному, що ускладнює пошук взаємовигідного рішення. Для подолання цієї перешкоди необхідно розвивати культуру толерантності та взаєморозуміння в колективі, заохочувати відкритий діалог та обмін думками, а також створювати можливості для взаємного навчання та розвитку.

Страх перед конфліктами є ще однією значущою перешкодою. Багато людей уникають конфліктів, оскільки бояться негативних наслідків, таких як погіршення стосунків, втрата підтримки або навіть загроза кар'єрі. Цей страх може призвести до уникання обговорення важливих питань, накопичення невирішених проблем та зростання напруги в групі. Для подолання цього виклику важливо створювати середовище, де конфлікти сприймаються як нормальна частина кожного процесу та можливість для розвитку. Викладачі повинні заохочувати відкритість, підтримувати студентів у вирішенні конфліктів та демонструвати приклад конструктивної поведінки.

Однією з найскладніших перешкод є відсутність довіри між учасниками конфлікту. Довіра є фундаментом будь-яких взаємовідносин, і її відсутність значно ускладнює процес розв'язання конфліктів. Недовіра може виникати через попередні негативні досвіди, недотримання обіцянок або відсутність прозорості у діях. Для подолання цієї перешкоди необхідно працювати над побудовою довірливих відносин, що включає дотримання етичних норм, прозорість у прийнятті рішень, відкритість до обговорень та готовність визнати помилки.

Крім того, структурні особливості організації можуть стати на заваді ефективному розв'язанню конфліктів. Ієрархічні структури, жорсткі регламенти та обмежена автономія для студентів можуть сприяти виникненню конфліктів та ускладнювати їх вирішення. В таких умовах учасники конфлікту можуть відчувати себе обмеженими у своїх діях та боятися висловлювати свої думки. Для подолання цієї перешкоди необхідно розвивати більш гнучкі організаційні структури, заохочувати автономію та ініціативність студентів, а також створювати канали для зворотного зв'язку та участі у прийнятті рішень.

Проблеми з розподілом ресурсів та завдань також можуть стати джерелом конфліктів. Обмежені ресурси, такі як час, інформація або підтримка, можуть викликати конкуренцію та напруженість між учасниками конфлікту. Для подолання цієї перешкоди важливо забезпечити справедливий та прозорий розподіл даних ресурсів, що базується на об'єктивних критеріях та враховує потреби всіх сторін. Викладачі повинні бути готові до чесних обговорень щодо розподілу ресурсів та знаходити компромісні рішення, що задовольняють всіх учасників [8].

Виклики, пов'язані з емоційною складовою конфліктів, також потребують особливої уваги. Конфлікти часто супроводжуються сильними емоціями, такими як гнів, розчарування, страх або образа, які можуть ускладнити процес вирішення проблем. Емоційна реакція може затьмарити раціональне мислення та призвести до імпульсивних рішень. Для подолання цієї перешкоди необхідно навчати студентів методам управління емоціями, таким як медитація, техніки релаксації, ведення щоденника або консультації з психологом. Важливо також створювати атмосферу емоційної підтримки та розуміння в колективі.

Нарешті, недостатня підготовка викладачів до управління конфліктами є значущою перешкодою. Викладачі часто виступають як модератори або посередники у конфліктних ситуаціях, і їхні навички та підхід можуть суттєво вплинути на результат. Відсутність необхідних знань та навичок у сфері конфліктології може призвести до неефективних або навіть шкідливих рішень. Для подолання цієї перешкоди важливо забезпечити педагогічних працівників

навчанням з управління конфліктами, що включає теоретичні знання, практичні вправи та розвиток емоційного інтелекту.

Продовження аналізу викликів та перешкод при використанні стратегій розв'язання конфліктів, а також пошук шляхів їх подолання вимагає ще більш детального розгляду соціальних, поведінкових та структурних аспектів. У цій частині розглянемо додаткові фактори, що впливають на ефективність управління конфліктами, а також способи вдосконалення відповідних процесів в університеті [3, с.38].

Одним із ключових аспектів, що часто упускається з поля зору, є значення міжособистісних стосунків у колективі. Успішне розв'язання конфліктів багато в чому залежить від якості взаємин між студентами. Якщо в колективі панує атмосфера взаємопідтримки, довіри та взаєморозуміння, то ймовірність конструктивного розв'язання конфліктів значно зростає. Однак, у випадках, коли стосунки між студентами напружені або вороже налаштовані, будь-який конфлікт може легко ескалувати. Для подолання цієї перешкоди необхідно активно розвивати корпоративну культуру, що підтримує відкриті та довірливі стосунки між усіма членами колективу.

Ще одним важливим фактором є наявність або відсутність чітко визначених процедур для розв'язання конфліктів. Якщо в організації немає формалізованих процедур та правил, що регулюють процес розв'язання конфліктів, це може призвести до хаосу та неефективності. Для подолання цієї перешкоди важливо розробити та впровадити чіткі інструкції та протоколи, які б описували кроки та відповідальних осіб у разі виникнення конфліктних ситуацій. Це дозволить стандартизувати підхід до розв'язання конфліктів та забезпечить однакові умови для всіх учасників.

Важливу роль відіграють також особливості мотиваційної системи в організації. Відсутність належних мотиваційних стимулів може сприяти виникненню конфліктів, особливо якщо студенти не відчувають справедливості у розподілі винагород чи навчальних можливостей. Для подолання цієї перешкоди необхідно ретельно переглянути існуючу мотиваційну систему, забезпечити її

прозорість та справедливість, а також впроваджувати додаткові стимули, які б сприяли підвищенню рівня задоволеності у навчанні та зменшенню конфліктності.

Однією з найважливіших перешкод є відсутність навичок ведення переговорів у студентів. Переговори є невід'ємною частиною процесу розв'язання конфліктів, і успішність їхнього проведення багато в чому залежить від того, наскільки добре учасники володіють техніками переговорів. Для подолання цієї перешкоди важливо проводити регулярні тренінги та семінари з ведення переговорів, де студенти могли б навчитися ефективним методам та технікам, таким як визначення позицій та інтересів, пошук спільних інтересів, розвиток альтернативних рішень та управління емоціями під час переговорів [2, с.38].

Не менш важливою є здатність науково-педагогічних працівників підтримувати прозорість у прийнятті рішень. Непрозорість може створювати підґрунтя для недовіри та конфліктів, особливо якщо студенти відчувають, що важливі рішення приймаються без урахування їхніх думок чи інтересів. Для подолання цієї перешкоди необхідно забезпечити максимальну відкритість у процесі прийняття рішень, залучати студентів до обговорення важливих питань, а також створювати механізми для отримання зворотного зв'язку та пропозицій від усіх членів колективу.

Однією з найважчих перешкод є стрес та емоційне вигорання студентів. Конфлікти можуть значно посилювати стресові стани та сприяти вигоранню, що, у свою чергу, знижує ефективність навчання та здатність до конструктивного розв'язання конфліктів. Для подолання цієї проблеми необхідно впроваджувати програми підтримки психологічного здоров'я, включаючи консультування з психологами, програми з управління стресом та релаксації, а також заходи з покращення балансу між навчанням та особистим життям.

Не менш важливою є роль зворотного зв'язку у процесі розв'язання конфліктів. Недостатність або неякісність зворотного зв'язку може призвести до накопичення нерозв'язаних проблем та ескалації конфліктів. Для подолання цієї перешкоди необхідно забезпечити регулярний та конструктивний зворотний зв'язок між студентами та викладачами закладу вищої освіти, створити системи для анонімного

зворотного зв'язку, а також навчати студентів надавати зворотний зв'язок у конструктивний та підтримуючий спосіб [5].

Крім того, важливим є управління змінами в університетській діяльності. Зміни, такі як реорганізація, впровадження нових технологій або змін у студентській діяльності, можуть стати джерелом конфліктів, оскільки вони часто супроводжуються невизначеністю та опором з боку студентів. Для подолання цієї перешкоди необхідно забезпечити прозоре та послідовне управління змінами, активно залучати студентів до процесу змін, надавати їм необхідну інформацію та підтримку, а також бути готовими до розгляду та вирішення виникаючих конфліктів.

Інший важливий аспект – це управління конфліктами між різними підрозділами вищого навчального закладу. Конфлікти можуть виникати через різні пріоритети, цілі або методи роботи між відділами, що може ускладнювати їхнє розв'язання. Для подолання цієї перешкоди необхідно створювати умови для міжфункціональної співпраці, організовувати спільні проекти та заходи, що сприятимуть взаєморозумінню та узгодженню дій між підрозділами, а також розвивати культуру єдності та спільних цінностей.

Нарешті, важливо враховувати роль зовнішніх факторів, таких як економічна ситуація, ринкові умови або правове середовище, які можуть впливати на виникнення та розв'язання конфліктів в університеті. Для подолання викликів, пов'язаних із зовнішніми факторами, необхідно розвивати адаптивність та гнучкість організації, забезпечувати регулярний моніторинг зовнішнього середовища, вчасно реагувати на зміни та адаптувати стратегії управління конфліктами відповідно до нових умов.

Наведемо приклади та розглянемо конкретні випадки з реального життя, щоб продемонструвати, як зазначені виклики та перешкоди можуть бути подолані в умовах різних організацій [11, с.74].

Приклад 1: конфлікт через розподіл ресурсів у виробничій компанії: в одній виробничій компанії виник конфлікт між двома підрозділами через розподіл ресурсів. Відділ продажу вимагав більше ресурсів для рекламних кампаній, тоді як

виробничий відділ наполягав на необхідності інвестувати у модернізацію обладнання. Конфлікт посилювався через відсутність чітких процедур для розподілу ресурсів та недостатню комунікацію між відділами.

Виклики:

- Відсутність прозорих процедур розподілу ресурсів.
- Недостатня комунікація між підрозділами.
- Невизначеність пріоритетів організації.

Подолання: для вирішення конфлікту керівництво компанії вирішило впровадити регулярні зустрічі між керівниками підрозділів для обговорення потреб та пріоритетів. Було створено прозору систему розподілу ресурсів, засновану на об'єктивних критеріях, таких як прогнозований дохід від рекламних кампаній та економічний ефект від модернізації обладнання. Керівництво також провело тренінги з комунікації та управління конфліктами для співробітників, що допомогло покращити взаєморозуміння та зменшити напругу.

Таблиця 2.5

Розподіл ресурсів між відділами

Відділ	Запит на ресурси	Пріоритет	Рішення щодо розподілу ресурсів
Відділ продажу	500 000 грн	Високий	250 000 грн
Виробничий	1 000 000 грн	Високий	750 000 грн

Приклад 2: культурні відмінності у міжнародній компанії.

У міжнародній компанії, що має офіси в різних країнах, виник конфлікт між співробітниками з різних культур через різні підходи до виконання завдань та комунікації. Співробітники з однієї культури надавали перевагу формальним обговоренням і чітким інструкціям, тоді як співробітники з іншої культури віддавали перевагу неформальному спілкуванню та гнучкості в роботі.

Виклики:

- Культурні відмінності в підходах до роботи.

– Невідповідність очікувань щодо стилю комунікації.

– Відсутність міжкультурної компетентності.

Подолання:

Керівництво компанії вирішило організувати міжкультурні тренінги для всіх співробітників, де вони могли б дізнатися більше про культурні особливості своїх колег та розвинути навички міжкультурної комунікації. Було також впроваджено практику ротації співробітників між офісами в різних країнах, що сприяло обміну досвідом і покращенню взаєморозуміння.

Таблиця 2.6

Культурні особливості та рішення для роботи в міжнародних командах

Країна	Культура	Стиль роботи	Рішення
США	Індивідуалізм	Формальний	Міжкультурні тренінги
Японія	Колективізм	Неформальний	Ротація співробітників

Приклад 3: емоційне вигорання в IT-компанії.

В IT-компанії, де співробітники працюють над складними проектами з високим рівнем стресу, виникли конфлікти через емоційне вигорання та перевтому. Співробітники часто працювали понаднормово, що призводило до зниження продуктивності та зростання кількості конфліктів.

Виклики:

– Високий рівень стресу та емоційного вигорання.

– Відсутність балансу між роботою та особистим життям.

– Негативний вплив на продуктивність та взаємовідносини в колективі.

Подолання:

Керівництво компанії вирішило впровадити програму підтримки психологічного здоров'я, яка включала регулярні сеанси з психологом, тренінги з управління стресом та організацію командних заходів для зміцнення колективу.

Було також введено гнучкий графік роботи та можливість дистанційної роботи, що дозволило співробітникам краще балансувати між роботою та особистим життям.

Таблиця 2.7

Проблеми та рішення для зниження стресу на робочому місці

Фактор	Проблема	Рішення
Стрес	Високий рівень стресу	Програми підтримки психологічного здоров'я
Графік роботи	Понаднормова робота	Гнучкий графік та дистанційна робота
Взаємовідносини	Конфлікти через перевтому	Командні заходи та тренінги з управління стресом

Приклад 4: недовіра між підрозділами у фінансовій компанії.

У великій фінансовій компанії виник конфлікт між відділом ризик-менеджменту та відділом маркетингу через відсутність довіри. Відділ ризик-менеджменту вважав, що маркетингова команда не враховує всі ризики при плануванні нових продуктів, тоді як відділ маркетингу відчував, що їхні ініціативи постійно блокуються без вагомих підстав.

Виклики:

- Відсутність довіри між підрозділами.
- Відсутність взаєморозуміння щодо ролей та завдань.
- Недостатня координація та співпраця.

Подолання:

Керівництво компанії вирішило створити спільні робочі групи, до яких входили представники обох відділів. Це дозволило підвищити рівень взаєморозуміння та співпраці. Було також проведено серію семінарів, де співробітники обговорювали свої ролі, завдання та очікування один від одного. В результаті вдалося побудувати довірливі стосунки та покращити координацію між підрозділами.

Таблиця 2.8

Проблеми та рішення в підрозділах компанії

Підрозділ	Проблема	Рішення
Ризик-менеджмент	Відсутність довіри до маркетингу	Спільні робочі групи та семінари
Маркетинг	Відчуття блокування ініціатив	Обговорення ролей та завдань

Виклики та перешкоди, що виникають при використанні стратегій розв'язання конфліктів, є складними та багатогранними. Проте, як показують реальні приклади, ефективні підходи до їх подолання можуть значно покращити атмосферу в колективі та підвищити ефективність роботи. Впровадження прозорих процедур, розвиток комунікативних навичок, підтримка психологічного здоров'я, врахування культурних особливостей та покращення взаємовідносин між підрозділами є ключовими заходами для успішного розв'язання конфліктів. Завдяки комплексному підходу до управління конфліктами організації можуть створити сприятливі умови для розвитку та забезпечити гармонійне функціонування своїх команд [10].

У підсумку, успішне розв'язання конфліктів на прикладі даних організацій вимагає системного підходу, що враховує широкий спектр факторів – від особистісних характеристик та міжособистісних стосунків до організаційних структур та зовнішніх умов. Важливо не лише розуміти виклики та перешкоди, але й активно працювати над їх подоланням через навчання, розвиток, підтримку та створення сприятливого середовища для конструктивного діалогу та співпраці. Тільки за таких умов можна досягти гармонійного функціонування організації та забезпечити її успішний розвиток у довгостроковій перспективі.

Висновки до розділу 2

У цьому розділі ми провели емпіричне дослідження, яке включало аналіз рівня самоконтролю в спілкуванні, стратегій розв'язання конфліктних ситуацій та рівня образливості серед студентів. Для цього ми використали три методики: Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер), методику діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій (Д. Джонсона і Ф. Джонсона, адаптований варіант Т. Кушнірук) та методику визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова. У дослідженні взяли участь 30 респондентів, дані яких ми ретельно проаналізували.

Результати дослідження показали, що більшість респондентів мають середній або високий рівень самоконтролю в спілкуванні. Це свідчить про те, що вони здатні ефективно адаптувати свою поведінку відповідно до соціальних вимог та ситуацій. Аналіз стратегій розв'язання конфліктних ситуацій показав, що найпопулярнішою стратегією серед респондентів є співпраця, що вказує на їхню готовність до конструктивного вирішення конфліктів. Інші стратегії, такі як компроміс, змагання, пристосування та уникання, також знаходять своє застосування, що свідчить про різноманітність підходів до розв'язання конфліктів.

Важливим висновком є те, що рівень образливості серед респондентів варіюється, але більшість має середній рівень. Це означає, що студенти в цілому здатні адекватно реагувати на критику та несправедливість, хоча деякі можуть відчувати емоційний дискомфорт у відповідь на негативні впливи. Кореляційний аналіз показав слабку позитивну кореляцію між рівнем самоконтролю та рівнем образливості, а також слабку негативну кореляцію між рівнем самоконтролю та використанням певних стратегій розв'язання конфліктів. Відсутність значущої кореляції між стратегіями розв'язання конфліктів та рівнем образливості свідчить про те, що ці аспекти не впливають один на одного в значущій мірі.

На основі отриманих результатів можна зробити висновок, що для покращення комунікативної ефективності та зниження конфліктності у вищих навчальних закладах важливо розвивати навички самоконтролю та управління

емоціями серед студентів, а також підтримувати культуру співпраці та відкритого діалогу. Впровадження програм підтримки психологічного здоров'я, тренінгів з комунікації та ефективного розв'язання конфліктів допоможе створити сприятливі умови для гармонійного функціонування колективу. Це, в свою чергу, сприятиме підвищенню продуктивності та задоволеності у навчанні серед студентів, що є ключовим для успішного розвитку університету.

ВИСНОВКИ

Дослідження на тему "Взаємозв’язок самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій у студентів" було спрямоване на вивчення взаємозв’язку між здатністю до самоконтролю в комунікації та вибором стратегій для розв'язання конфліктів серед студентів. В рамках цього дослідження були визначені мета та завдання, а також проведено емпіричне дослідження, яке дозволило отримати конкретні дані для аналізу.

Мета дослідження полягала у вивченні взаємозв’язку самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій у студентів. Задля досягнення цієї мети були поставлені наступні завдання: охарактеризувати сутність самоконтролю та процесу розв’язання конфліктних ситуацій; розкрити особливості самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій у студентів; описати та обґрунтувати методики діагностики рівня самоконтролю та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій; дослідити особливості взаємозв’язку самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій у студентів.

На основі літературних джерел було встановлено, що самоконтроль є важливим аспектом комунікативної компетентності, який включає здатність регулювати власну поведінку, емоції та реакції під час взаємодії з іншими людьми. Високий рівень самоконтролю сприяє ефективному спілкуванню, знижує рівень конфліктності та покращує міжособистісні стосунки. Процес розв’язання конфліктних ситуацій передбачає використання різних стратегій, таких як уникання, змагання, пристосування, компроміс та співпраця. Вибір тієї чи іншої стратегії залежить від багатьох факторів, включаючи індивідуальні особливості, ситуаційні умови та рівень самоконтролю.

Особливу увагу було приділено розробці та використанню методик діагностики рівня самоконтролю та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій. В якості інструментів діагностики були обрані Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер), методика діагностики стратегій розв’язання

конфліктних ситуацій (Д. Джонсона і Ф. Джонсона, адаптований варіант Т. Кушнірук) та методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова. Ці методики дозволили отримати кількісні та якісні дані для аналізу взаємозв’язку між досліджуваними явищами.

Емпіричне дослідження, проведене серед 30 респондентів, показало, що більшість студентів мають середній або високий рівень самоконтролю в спілкуванні. Аналіз стратегій розв’язання конфліктів виявив, що співпраця є найпопулярнішою стратегією серед респондентів, що свідчить про їхню готовність до конструктивного вирішення конфліктів. Інші стратегії, такі як компроміс, змагання, пристосування та уникання, також знаходять своє застосування, що свідчить про різноманітність підходів до розв'язання конфліктів.

Результати дослідження показали, що рівень образливості серед респондентів варіюється, але більшість має середній рівень, що означає здатність адекватно реагувати на критику та несправедливість. Кореляційний аналіз показав слабку позитивну кореляцію між рівнем самоконтролю та рівнем образливості, а також слабку негативну кореляцію між рівнем самоконтролю та використанням певних стратегій розв’язання конфліктів. Відсутність значущої кореляції між стратегіями розв’язання конфліктів та рівнем образливості свідчить про те, що ці аспекти не впливають один на одного в значущій мірі.

Таким чином, ми можемо зробити висновок, що мета дослідження була досягнута. Ми дослідили взаємозв’язок самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв’язання конфліктних ситуацій у студентів. Отримані дані дозволили краще зрозуміти, як рівень самоконтролю впливає на вибір стратегій розв’язання конфліктів, а також як рівень образливості може впливати на поведінкові реакції у конфліктних ситуаціях.

Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм навчання та розвитку студентів у вищих навчальних закладах, спрямованих на підвищення рівня самоконтролю, покращення навичок ефективного спілкування та розв’язання конфліктів. Це дозволить знизити рівень конфліктності в групах, покращити міжособистісні стосунки та сприяти загальному підвищенню

ефективності роботи колективу. Враховуючи отримані результати, вищі навчальні заклади можуть впроваджувати заходи для підтримки психологічного здоров’я студентів, проводити тренінги з управління емоціями та створювати умови для конструктивного вирішення конфліктів.

Загалом, наше дослідження підтвердило важливість самоконтролю в спілкуванні як ключового фактору, що впливає на вибір стратегій розв’язання конфліктних ситуацій. Отримані результати можуть бути корисними для викладацької діяльності, фахівців з управління персоналом та психологів, що працюють над покращенням комунікативних процесів та зниженням рівня конфліктності серед студентів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Башук Т. О., Хижняк М. О. Управліннння різними типами конфліктів у креативному колективі. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2016. № 3. С.111–119.

2. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. Психологічні студії Львівського університету. 2002. С. 20–23.

3. Біловодська О.А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. ЕКОНОМІКА І СУСПІЛЬСТВО. 2017. №10. С. 177 - 182.

4. Бойко В.М. Конфлікти в організації. причини та методи вирішення. Київ. Бізнес, 2018. С. 15-30.

5. Бужимська К. О., Царук І. М. Економіко-психологічні аспекти розвитку підприємництва в сучасних умовах. Інфраструктура ринку. №67. 2022. С. 57-61.

6. Буркало Н. І. Психологічні особливості емоційного інтелекту. Психологічний часопис. 2019. Т. 5. № 7. С. 34–49.

7. Візір В. А., Макуріна Г. І., Сюсюка В. Г, Пащенко І. В. Розвиток емоційного інтелекту особистості як технологія збереження професійного здоров’я фахівця. Сучасні здоров’язбережувальні технології. монографія. Харків. Оригінал, 2018. С. 74–79.

8. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей. структура, динаміка, чинники розвитку. монографія. Київ. Київський університет, 2005. 308 с.

9. Вокер Н. Чому виникають конфлікти. причини, етапи, розв’язання, наслідки. Харків. Віват, 2018. 80 с.

10. Гусєв А.І. Технології когнітивно зорієнтованого спілкування. Соціальний конфлікт. інноваційні комунікативні технології врегулювання. практичний посібник. Київ. Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. С. 78-91.

11. Гусєва К., Проценко Д. Як, коли, де працює діалог. Практичний посібник. 2019. 52 с. Доступно: https://www.osce.org/files/f/documents/3/c/422822.pdf

12. Дубчак Г. М. Аналіз стратегій копінг-поведінки майбутніх фахівців соціономічних професій. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія. Психологічні науки. 2016. Вип. 1. Т. 2. С. 28–39.

13. Дунай П. Конфлікти та шляхи їх подолання. Директор школи. 2011. № 13. С. 21-28.

14. Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. Психологія. схеми, опорні конспекти, методики. Навчальний посібник. Київ. Ельга, Ніка-Центр, 2018. 320 с. Доступно: https://skylots.org/6541827523/M+S+Korolchuk+V+M+Kraynyuk+V+M+Marchenko+Psihologiya+shemi+oporni+konspekti+metodiki+Psihologiya

15. Криворучко Є.В. Аналіз конфлікта в колективі. Персонал. 2018. №4. С. 124 - 130. Доступно: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/43272/1/%D0%91%D0%A0%D0%95%D0%A3%D0%A1.pdf

16. Лисенко І.І. Конфлікти та їх вплив на продуктивність праці. Харків. Ефективність, 2019. С. 180-195.

17. Ложкін Г.В., Пов’якель Н.І. Психологія конфлікту. теорія і сучасна практика. Київ. МАУП, 2007. 435 с.

18. Ложкін Г.В., Юрківський Є.В., Моначин І.Л. Практикум з конфліктології. Тернопіль. Воля, 2015. 168 с.

19. Нагаєв В.М. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ. Центр навчальної літератури, 2014. 198 с.

20. Основи економічної грамотності та підприємництва. навчальний посібник. Алєксєєва С. В., Базиль Л. О., Байдулін В. Б., Гриценок І. А., Єршова Л. М., Закатнов Д. О., Орлов В. Ф., Сохацька Г. В. Житомир. Полісся, 2021. 248 с.

21. Прудиус В.В. Зв’язок емоційного інтелекту та копінг стратегій у молодих офісних працівників. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра спеціальності. Психологія. Національний авіаційний університет. Київ, 2023. 79 с.

22. Савченко Я.О. Конфлікт як фактор розвитку організації. Дніпро. Бізнес-стратегії, 2019. С. 115-130.

23. Сазонова Т. О. Самомотивація як невід'ємний складник ефективності особистості. Приазовський економічний вісник. 2020. №3 (20). С. 123-127.

24. Самоменеджмент. навчальний посібник. Г. З. Леськів, Г. Я. Левків, М. М. Бліхар, В. В. Гобела, О. П. Подра, Г. В. Коваль. Львів. Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 280 с.

25. Сердюк О.А. Психологічні чинники ефективної підприємницької діяльності особистості. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2022. № С. 41-47.

26. Теслик О. М. Технологія розвитку культури внутрішньоорганізаційного професійного спілкування персоналу проєктних організацій. робота на здобуття кваліфікаційного ступеня магістра. спец. 053 - психологія. Суми. Сумський державний університет, 2023. 91 с.

27. Федоренко Д.І. Конфліктологія в управлінні персоналом. Суми. Управління, 2017. С. 160-175.

28. Швалб Ю.М. Еколого-психологічні детермінанти суб'єктивного благополуччя особистості. монографія. Ю. М. Швалб, О. Л. Вернік, О. О. Вовчик-Блакитна, Т. М. Кирпенко, О. В. Павленко, О. В. Рудоміно-Дусятська. Київ – Львів. Видавець Вікторія Кундельська, 2021. 234 с.

29. Шевченко І.П. Конфлікт як виклик управлінської діяльності. Київ. Інновації, 2016. С. 200-215.

30. Яремчук П.І. Методи вирішення конфліктів на підприємстві. Харків. Лідерство, 2016. С. 90-105.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)

Тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні, розроблений Марком Снайдером, призначений для визначення рівня самоконтролю індивіда у соціальних взаємодіях. Цей тест оцінює здатність людини контролювати свою поведінку та висловлювання відповідно до ситуаційних вимог і соціальних норм. Високий рівень самоконтролю свідчить про те, що індивід може легко адаптувати свою поведінку до різних соціальних контекстів, тоді як низький рівень самоконтролю вказує на те, що людина діє більш спонтанно і не завжди враховує соціальні очікування.

Структура тесту

Тест складається з 25 тверджень, кожне з яких вимагає від респондента визначити ступінь своєї згоди або незгоди. Респонденти оцінюють кожне твердження за шкалою від 1 до 5, де: 1 – категорично не згоден, 2 – не згоден, 3 – нейтрально, 4 – згоден, 5 – категорично згоден.

Після завершення тесту бали сумуються, і загальний результат інтерпретується як рівень самоконтролю респондента. Вищі бали вказують на вищий рівень самоконтролю.

Опитувальник

Інструкція

Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження і позначте, наскільки ви згодні або не згодні з ним, використовуючи шкалу від 1 до 5, де 1 означає "категорично не згоден", а 5 означає "категорично згоден".

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звичкам інших людей.

- 1 2 3 4 5

2. Я б, мабуть, міг зваляти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих!

- 1 2 3 4 5

3. З мене міг би вийти непоганий актор.

- 1 2 3 4 5

4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.

- 1 2 3 4 5

5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.

- 1 2 3 4 5

6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся абсолютно по-різному.

- 1 2 3 4 5

7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний.

- 1 2 3 4 5

8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують бачити.

- 1 2 3 4 5

9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не виношу.

- 1 2 3 4 5

10. Я не завжди такий, яким здаюся.

- 1 2 3 4 5

11. Мені легко бути схожим на людей, з якими я спілкуюся.

- 1 2 3 4 5

12. Я рідко роблю щось для того, щоб бути схожим на інших.

- 1 2 3 4 5

13. Мені важко змусити людей повірити в те, що я відчуваю.

- 1 2 3 4 5

14. У ситуаціях, коли я точно знаю, що мені слід сказати або зробити, я рідко вагаюся.

- 1 2 3 4 5

15. Я змінюю свою думку про себе відповідно до того, з ким я спілкуюся.

- 1 2 3 4 5

16. Мені здається важким видаватися іншим щасливим, навіть коли я нещасний.

- 1 2 3 4 5

17. У різних соціальних ситуаціях я відчуваю себе різними людьми.

- 1 2 3 4 5

18. У мене є здатність змінювати свою поведінку в залежності від обставин.

- 1 2 3 4 5

19. Я рідко змінюю свою думку про себе.

- 1 2 3 4 5

20. Люди, з якими я спілкуюся, рідко впливають на мою поведінку.

- 1 2 3 4 5

21. Мені легко знаходити спільну мову з людьми, яких я тільки що зустрів.

- 1 2 3 4 5

22. Я здатен сміятися над речами, які насправді мене не смішать.

- 1 2 3 4 5

23. Я рідко обманюю інших щодо того, що я насправді відчуваю.

- 1 2 3 4 5

24. У мене є здатність представляти себе у вигідному світлі.

- 1 2 3 4 5

25. Я рідко погоджуюсь з іншими лише для того, щоб виглядати схожим на них.

- 1 2 3 4 5

Обробка результатів

Для обробки результатів тесту необхідно сумувати бали за всіма твердженнями. Отриманий загальний бал буде варіюватися від 25 до 125, де вищі бали вказують на вищий рівень самоконтролю в спілкуванні. Результати можна інтерпретувати таким чином:

- 25-50: Низький рівень самоконтролю
- 51-75: Середній рівень самоконтролю

- 76-100: Високий рівень самоконтролю
- 101-125: Дуже високий рівень самоконтролю

Додаток Б

Методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій» Д. Джонсона і Ф. Джонсона адаптований варіант Т. Кушнірук

Методика діагностики стратегій розв’язання конфліктних ситуацій, розроблена Д. Джонсоном і Ф. Джонсоном та адаптована Т. Кушнірук, призначена для визначення переважних стратегій, які використовують індивіди при розв'язанні конфліктів. Вона допомагає ідентифікувати основні підходи, які застосовують люди в конфліктних ситуаціях, таких як уникання, змагання, пристосування, компроміс та співпраця.

Структура методики

Опитувальник складається з 35 тверджень, які розділені на п'ять блоків відповідно до п'яти стратегій розв'язання конфліктів. Респонденти оцінюють кожне твердження за шкалою від 1 до 5, де: 1 – ніколи не відповідає, 2 – дуже рідко відповідає, 3 – деколи відповідає, 4 – у більшості випадків відповідає, 5 – завжди відповідає.

Після завершення опитувальника результати підсумовуються за кожним блоком, що дозволяє визначити, яка з стратегій є домінуючою для респондента.

Опитувальник

Інструкція

Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження і позначте, наскільки воно відповідає вашій поведінці у конфліктних ситуаціях, використовуючи шкалу від 1 до 5, де 1 означає "ніколи не відповідає", а 5 означає "завжди відповідає".

1. Я уникаю конфліктів, коли це можливо.
- 1 2 3 4 5
2. Я намагаюся домінувати в конфліктних ситуаціях.
- 1 2 3 4 5
3. Я готовий поступитися, щоб зберегти гармонію у відносинах.
- 1 2 3 4 5
4. Я шукаю компромісні рішення, щоб усі сторони були задоволені.
- 1 2 3 4 5

5. Я намагаюся працювати разом з іншими, щоб знайти взаємовигідне рішення.

- 1 2 3 4 5

6. Я часто відступаю від своїх позицій, щоб уникнути конфлікту.

- 1 2 3 4 5

7. Я використовую свої вплив та авторитет, щоб отримати бажане в конфлікті.

- 1 2 3 4 5

8. Я готовий поступитися своїми бажаннями, якщо це допоможе вирішити конфлікт.

- 1 2 3 4 5

9. Я шукаю рішення, яке задовольняє усіх учасників конфлікту.

- 1 2 3 4 5

10. Я намагаюся знайти рішення, яке вигідне для всіх.

- 1 2 3 4 5

11. Я часто уникаю вирішення конфліктів, сподіваючись, що вони самі зникнуть.

- 1 2 3 4 5

12. Я прагну переконати інших у своїй правоті.

- 1 2 3 4 5

13. Я готовий підлаштуватися під інтереси інших, щоб зберегти мир.

- 1 2 3 4 5

14. Я готовий йти на поступки, щоб досягти порозуміння.

- 1 2 3 4 5

15. Я шукаю рішення, яке враховує інтереси всіх сторін.

- 1 2 3 4 5

16. Я часто ігнорую конфлікти, щоб не вступати в них.

- 1 2 3 4 5

17. Я наполягаю на своєму навіть у конфліктних ситуаціях.

- 1 2 3 4 5

18. Я готовий пожертвувати своїми інтересами заради вирішення конфлікту.

- 1 2 3 4 5

19. Я намагаюся знайти середнє рішення, щоб усі залишилися задоволені.

- 1 2 3 4 5

20. Я готовий до співпраці для вирішення конфліктів.

- 1 2 3 4 5

21. Я часто відкладаю вирішення конфліктів на пізніше.

- 1 2 3 4 5

22. Я використовував би свої повноваження, щоб вирішити конфлікт на свою користь.

- 1 2 3 4 5

23. Я готовий піти на поступки, щоб уникнути конфлікту.

- 1 2 3 4 5

24. Я готовий знайти компроміс, щоб вирішити конфлікт.

- 1 2 3 4 5

25. Я прагну до взаємодії з іншими для вирішення конфлікту.

- 1 2 3 4 5

26. Я уникаю конфліктних ситуацій, де це можливо.

- 1 2 3 4 5

27. Я намагаюся примусити інших прийняти мою точку зору.

- 1 2 3 4 5

28. Я готовий пристосуватися до вимог інших, щоб уникнути конфлікту.

- 1 2 3 4 5

29. Я шукаю компроміс, щоб завершити конфлікт.

- 1 2 3 4 5

30. Я намагаюся знайти рішення, яке врахує інтереси всіх.

- 1 2 3 4 5

31. Я намагаюся уникати конфліктів будь-якою ціною.

- 1 2 3 4 5

32. Я використовую свої навички та ресурси, щоб домінувати у конфлікті.

- 1 2 3 4 5

33. Я готовий піти на поступки, щоб уникнути конфлікту.

- 1 2 3 4 5

34. Я шукаю компромісні рішення, щоб усі були задоволені.

- 1 2 3 4 5

35. Я намагаюся співпрацювати з іншими для вирішення конфліктів.

- 1 2 3 4 5

Обробка результатів

Після завершення опитувальника, бали за кожне твердження підсумовуються в рамках кожного блоку відповідної стратегії:

- Уникання: питання 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31.
- Змагання: питання 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32.
- Пристосування: питання 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33.
- Компроміс: питання 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34.
- Співпраця: питання 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35.

Загальний бал для кожної стратегії дозволяє визначити, яка з них є домінуючою для респондента. Високі бали вказують на пріоритетність відповідної стратегії у розв’язанні конфліктів.

Додаток В

Методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1) С.О. Гарькавця та С.І. Яковенкова

Методика визначення інсталяції образливості індивіда (ІОІ-1), розроблена С.О. Гарькавцем та С.І. Яковенковим, спрямована на оцінку рівня образливості, що відображає схильність індивіда до негативних емоційних реакцій на критику, несправедливість або образи. Образливість визначається як глибока емоційна відповідь на події, які індивід сприймає як несправедливі або ображаючі.

Структура методики

Опитувальник ІОІ-1 складається з 32 тверджень, що характеризують різні аспекти поведінки та емоційних реакцій, пов'язаних з образливістю. Респонденти мають оцінити, наскільки кожне твердження відповідає їхній поведінці або почуттям, використовуючи дві можливі відповіді: "Так" або "Ні".

Опитувальник

Інструкція

Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження і оберіть відповідь "Так" або "Ні", в залежності від того, наскільки воно відповідає вашій поведінці або почуттям.

1. Я часто відчуваю себе ображеним, коли мене критикують.
- Так
- Ні
2. Я довго пам'ятаю образи і не можу їх забути.
- Так
- Ні
3. Я схильний/схильна перебільшувати значення образливих слів.
- Так
- Ні
4. Я часто реагую дуже емоційно на критику.
- Так
- Ні

5. Мене легко вивести з рівноваги несправедливими зауваженнями.

- Так
- Ні

6. Я рідко відчуваю себе ображеним через дрібниці.

- Так
- Ні

7. Мені важко забути несправедливі вчинки, навіть якщо вони були незначними.

- Так
- Ні

8. Я часто замислююся над тим, чому люди бувають несправедливими до мене.

- Так
- Ні

9. Критика часто змушує мене почуватися непотрібним.

- Так
- Ні

10. Я часто втрачаю сон через образи.

- Так
- Ні

11. Я схильний/схильна обговорювати свої образи з іншими.

- Так
- Ні

12. Я намагаюся уникати людей, які мене образили.

- Так
- Ні

13. Я часто замислююся про образливі слова, сказані мені.

- Так
- Ні

14. Мені важко пробачити людині, яка мене образила.

- Так
- Ні

15. Я відчуваю сильний гнів, коли хтось мене критикує.
- Так
- Ні

16. Я схильний/схильна зберігати образи всередині себе.
- Так
- Ні

17. Я часто обмірковую образи, навіть коли вони були незначними.
- Так
- Ні

18. Я відчуваю себе ображеним, коли мене не слухають.
- Так
- Ні

19. Мені важко впоратися з почуттям образи самотужки.
- Так
- Ні

20. Я часто відчуваю образу через несправедливе ставлення.
- Так
- Ні

21. Я рідко звертаю увагу на дрібні образи.
- Так
- Ні

22. Я часто почуваюся невизнаним через образи.
- Так
- Ні

23. Я легко можу відпустити образи.
- Так
- Ні

24. Я часто згадую образливі ситуації з минулого.

- Так
- Ні

25. Я схильний/схильна уникати конфліктів, щоб не бути ображеним.

- Так
- Ні

26. Я відчуваю себе пригніченим через часті образи.

- Так
- Ні

27. Я часто обговорюю свої образи з близькими людьми.

- Так
- Ні

28. Я часто відчуваю образу через дрібниці.

- Так
- Ні

29. Мені важко пробачити образи, навіть якщо це було давно.

- Так
- Ні

30. Я відчуваю себе ображеним, коли мене не розуміють.

- Так
- Ні

31. Я часто реагую дуже болісно на критику.

- Так
- Ні

32. Я намагаюся уникати людей, які можуть мене образити.

- Так
- Ні

Обробка результатів

Для обробки результатів необхідно підрахувати кількість відповідей "Так". Кожна відповідь "Так" оцінюється в 1 бал. Загальний бал може варіюватися від 0

до 32, де вищі бали вказують на вищий рівень образливості. Результати інтерпретуються таким чином:

- 0-10 балів: Низький рівень образливості
- 11-20 балів: Середній рівень образливості
- 21-32 балів: Високий рівень образливості

Результати тесту дозволяють визначити схильність індивіда до образливості та розробити відповідні рекомендації для роботи з емоційними реакціями на критику та несправедливість.

StrikePlagiarism.com

Дата звіту 8/27/2024
Дата редагування ---

Звіт не був оцінений.

метадані

Заголовок
Взаємозв'язок самоконтролю в спілкуванні та стратегій розв'язання конфліктних ситуацій у студентів

Автор
Трибрат К. О.

Науковий керівник / Експерт
доц. Завірюха В. В.

підрозділ
кафедра педагогіки та психології

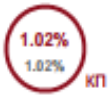
Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв		0
Інтервали		0
Мікропробіли		1
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		2

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



КП 1

КП 2

КЦ

25
Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

15936
Кількість слів

123796
Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз — Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Психологічні особливості корекції конфліктності у здобувачів вищої освіти в умовах дистанційної форми навчання [redacted] 5/22/2024 V.O. Sukhomlynskyi Mykolaiv National University (MNU) (Наукова бібліотека МНУ ім. В.О. Сухомлинського)	12	0.08 %
2	ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК САМООЦІНКИ ТА ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДОРОСЛОЇ ЛЮДИНИ [redacted] 11/14/2023 Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University (Кафедра практичної психології)	12	0.08 %