**Розділ 1**

**Теоретико-методологічний аналіз підходів до вивчення проблеми конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення**

 **1.1. Аналіз підходів вітчизняних і зарубіжних дослідників до проблеми конфліктів та конфліктологічної компетентності особистості**

 Дослідження конфліктної проблематики у соціально-психологічній традиції характеризується зміною уявлень про конфлікт: від негативної оцінки конфлікту як «хвороби» людських стосунків у межах теорії функціоналізму (Е. Дюркгейм, Е. Мейо, Т. Парсонс та ін.) [75 та ін.] до визнання його в якості необхідного та природного моменту розвитку соціальної системи у межах психології конфлікту (К. Боулдінг, Р. Дарендорф, Л. Козер та ін.) [32; 67 та ін.].

Вказується, шо там, де існують протилежні погляди, де є люди які мають різні уявлення про цілі та засоби їх досягнення де стримується прояв людської індивідуальності і творчості, неминуче виникають конфліктні ситуації [12; 15; 47; 52; 71 та ін.].

Розповсюдження конфліктів, їх роль у суспільному житті привертали увагу ще з давніх часів. На протязі всієї історії розвитку суспільної та наукової думки, особливо починаючи з кінця XIX – середини XX століття конфлікти, як найважливіше джерело соціальних змін, займали одне з центральних місць серед типів соціальної взаємодії, що потребують трансформації і перетворення. Особливий інтерес до дослідження в області вивчення конфліктів намітився у другій половині XX століття, здебільшого в працях видатних зарубіжних соціологів (А. Гоулднер, Р. Дарендорф, Л. Козер, Е. Мейо, Т. Парсонс та ін.) [59; 67 та ін.].

Крім того, проблема конфліктів завжди приваблювала дослідників і розроблялася представниками різних психологічних напрямків як у зарубіжній, так і у вітчизняній психології. Завдяки цим роботам у психологічній науці було започатковано систематичне вивчення конфлікту як самостійного соціально-психологічного феномену.

Найбільш яскравими представниками соціотропного підходу можна назвати У. Мак-Дуглла, С. Сігеле та Г. Тарда. У даному підході обґрунтовується розуміння соціальних факторів виникнення конфліктів.

Представники етологічного підходу поєднали натуралістичне вивчення агресивності як тваринного інстинкту з еволюційним підходом. Людство повинно потурбуватися про те, щоб у процесі виховання припинити зростання властивої людям агресивності. Етологічний підхід представлений працями К. Лоренца та Н. Тінбергена.

Представники теорії групової динаміки Д. Креч, Р. Кратчфілд, К. Левін, та Н. Лівсон стверджували, що конфлікт є наслідком фрустрації; вони вперше поділили напрямки впливу фрустрації на конфлікт на конструктивний та деструктивний.

Значну увагу конфліктам приділяли представники фрустраційно-агресивного підходу Л. Берковітц, Д. Доллард. Вони вважали, що агресія є наслідком фрустрації, яку вони розглядали як конфлікт між людиною з притаманними їй інстинктами та взагалі незмінним та ворожим до неї середовищем.

У рамках біхевіористичного підходу А. Басс вбачав причини виникнення конфліктів у соціальному оточенні індивіда. Агресивна поведінка одного індивіда може стати стимулом для прояву агресивності іншого. З точки зору соціометричного підходу Я. Морено, конфлікти є наслідком порушення емоційних стосунків між людьми, а вирішити їх можна шляхом перестановки людей відповідно до їх емоційних схильностей. У інтеракціоністському підході в якості причини конфліктів розглядається належність людини одночасно до декількох соціальних груп.

У середині ХХ століття перед дослідниками постала проблема не лише розробки теоретичних підходів до різноманітних конфліктів, а й визначення шляхів та способів їх попередження і подолання. Це обумовило появу таких напрямків дослідження як мотиваційний (М. Дойч, С. Шикман) [70], теорії організаційних систем (Р. Блейк, К. Томас), теорії і практики переговорного процесу (Р. Фішер). Пізніше в українській психології вивчалися конфлікти у ділових стосунках, сімейні конфлікти, конфлікти у педагогічному процесі. В Україні проблему конфліктів успішно розробляють А. Бузнік, І. Ващенко, А. Гірник, Н. Дорошенко, Г. Ложкін, Л. Матяш-Заяц, І. Омелаєнко, М. Пірен, Н. Пов’якель, В. Радчук та ін. [40; 41; 55 та ін.].

 Слід зазначити, що наразі немає єдиної точки зору щодо визначення поняття конфлікту (від лат. сonflictus – «зіткнення»). Проте найпоширенішими є: найгостріший спосіб розвʼязання значимих протиріч, які виникають у процесі соціальної взаємодії; конкурентний тип соціальної взаємодії тощо. Конфлікт – прояв неузгодженості інтересів; незгода між двома чи більше сторонами (особами або групами), коли кожна сторона намагається зробити так, щоб було прийнято її позицію чи цілі, і стати на заваді іншій стороні чинити те саме.

 У наукових дослідженнях конфліктів автори здебільшого звертаються до різнопланових протиріч, що виникають між учасниками навчально-виконавчого процесу. Психологічні конфлікти базуються на протиріччях, які виникають у навчально-виховному процесі при зіткненні вимог, інтересів педагогів, учнів, батьків, керівників. Ці конфлікти потребують гармонізації відносин між учасниками. Розвʼязання конфлікту – така зміна у поведінці чи у властивостях одного або обох учасників конфлікту, за якої вони більше не конфліктують один з одним.

Констатовано, що конфлікт розглядається як поширений соціально-психологічний феномен, який існує в системі міжособистісних і міжгрупових стосунків, сприяє як виявленню та вирішенню наявних проблем, так може мати й деструктивні наслідки [21; 22; 23; 40; 41; 63 та ін.]. Показано, що для конструктивної поведінки у конфлікті суттєве значення має здатність особистості розуміти і враховувати індивідуально-типологічні та соціально-психологічні особливості сторін конфлікту, його соціальний контекст, можливості конструктивного розв’язання.

На підставі аналізу різноманітних теоретичних підходів до визначення конфлікту та його причин виокремлено інваріантні ознаки та проблемне поле. Встановлено, що в основі конфлікту перебуває реальне або уявне «зіткнення» («несумісність», «розбіжності») інтересів. Цей критерій позначається як біполярність, що означає взаємозалежність і протилежність одночасно.

Зʼясовано, що становлення конфліктологічної парадигми у теорії конфліктів наголошує на позитивно-функціональній ролі конфлікту у гармонізації соціальних стосунків та принциповій можливості управління ними.

Трактування конфліктів як природної характеристики людського життя чітко простежується саме у психологічних підходах. Так, у межах ситуаційних теорій конфлікт є природною формою реакції на зовнішню ситуацію, а стійка тенденція особистості до конфліктного реагування є наслідком закріплення відповідних моделей в її поведінковому репертуарі. Когнітивні підходи у вивчені конфлікту ставлять акцент на суб’єктивному відображенні параметрів ситуації, яке стає основою оцінки ситуації як конфліктної та ключовим чинником пояснення феноменології конфліктів.

У межах теоретичного та практичного дослідження конфліктної взаємодії суттєва увага приділяється ролі суб’єктивного ставлення людини до тих чи інших подій. Це означає, що сприйняття та інтерпретація людиною зовнішньої ситуації, а також власних переживань розглядається як обов’язкова умова існування конфлікту.

Встановлено, що соціально-психологічний аналіз конфлікту ґрунтується на дослідженні системи міжособистісних та міжгрупових стосунків особистості, які визначають рольові та статусні позиції суб’єктів конфлікту. Власне система соціальних стосунків є тією основою, що визначає суб’єктивне уявлення про існування конфлікту у свідомості його учасників. Дослідження міжособистісних конфліктів у різноманітних видах діяльності людини та сферах соціальних стосунків (військовій, правоохоронній, спортивній) здійснено у працях І. Ващенко, Л. Карамушки, Н. Коломинського, Г. Ложкіна, Н. Пов’якель та інших дослідників [40; 41 та ін.]. Враховуючи соціальний аспект конфліктної проблематики, можна умовно класифікувати теоретичні підходи до вивчення причин виникнення конфлікту на три групи: «людина економічна», «людина агресивна» та «людина, що потребує». У теорії групи «людина економічна» джерело конфліктів вбачають в явищах соціальної рівності та нерівності, влади та підпорядкування. Теоретичні підходи «людина агресивна» велику увагу приділяють схильності людини до актів агресивної поведінки. Концепції, під умовною назвою «людина, що потребує», вважають соціальний конфлікт наслідком незадоволення сукупності людських потреб, які складають «реальну особистість», як активного суб’єкта соціального процесу (Дж. Бертон, Й. Гальтунг, Ч. Мітчел та ін.).

 Як відомо, найважливішими у виникненні конфліктів є потреби у безпеці, визнанні, ідентичності та свободі. Теоретичне визнання потреб, як важливих причин конфліктів, має безпосереднє значення для теорії вирішення конфліктів, оскільки надає змогу поставити питання про міру задоволення потреби, а також про глибину розв’язання проблеми. Отже, виникає можливість значно розширити діапазон стратегій в управлінні конфліктними ситуаціями. Центральним поняттям соціальної психології, яке поєднує проблему вирішення соціальних конфліктів та теорію людських потреб є категорія соціальної ідентичності. Це поняття є опосередкованою ланкою між психологією особистості та її соціальною поведінкою в межах групи та міжгрупових інтеракціях. Більшість дослідників включають соціальну ідентичність у число первинних людських потреб, які реалізуючись у конкретному часі та просторі здійснюють побудову життєвого світу людини.

Така позиція практично поєднується з точкою зору соціальних психологів, які розглядають соціальну ідентичність як важливий регулятор міжгрупових стосунків. Теорія соціальної ідентичності, що розвивається у межах соціальної психології, поєднує між собою такі процеси, як виникнення індивідуальної самооцінки (Я-концепція), переживання групової належності (ідентичність) та соціальне порівняння. Отже, вивчення соціальної ідентичності в межах теорії конфлікту вимагає, насамперед, застосування генетичного (С. Максименко) і системного підходів [14]. Слід зазначити, що соціальна ідентичність розглядається як необхідна умова психосоціального благополуччя особистості (і в цьому сенсі одна з базових людських потреб); як система, що має свої особливості структури; як стимул до соціального порівняння, що стає основою дискримінації аутгруп та зумовлює ескалацію конфліктогенного потенціалу у людських стосунках.

Наразі важко визначити єдину систему та загальний підхід до розкриття теорії конфлікту та конфліктної взаємодії. У сучасній науці немає також спільної точки зору до визначення причин виникнення конфліктів. Багато дослідників зверталися до питання їх детермінації, але більшість із них описували організаційний конфлікт у руслі виробничих стосунків.

Конструктивне розвʼязання міжособистісного конфлікту неможливе без зʼясування першопричин його виникнення. Причини конфлікту визначаються взаємодією обʼєктивних і субʼєктивних факторів: перші створюють потенційну можливість конфлікту; другі – особливості його регуляції.

Питання соціально-психологічних факторів, що визначають виникнення, динаміку та кінцевий результат розвитку конфлікту, важливе для розуміння психологічних механізмів регуляції поведінки особистості. Воно є істотним і для розробки методологічних засад діагностики, прогнозування і корекції конфліктів у більш ширшому контексті.

Вказується, що поведінка у конфлікті може змінюватися залежно від ситуації, у якій проходить конфлікт, від індивідуальних якостей опонента і розуміння власних можливостей [39].

Соціопсихологічна модель конфлікту ґрунтується на аналізі конфлікту як соціально-психологічного феномену, який передбачає такий процес:

об’єктивна ситуація → сприйняття ситуації як конфліктної → вибір стилю поведінки у конфліктній ситуації.

Сприйняття ситуації як конфліктної спирається, з одного боку, на саму об’єктивну ситуацію, а з іншого – на індивідуальні когнітивні репрезентації ситуацій різного типу, що існують у свідомості суб’єкта. Суб’єктивними чинниками визначення ситуації є особливості людини: індивідуально-психологічні властивості особистості та соціально-психологічні характеристики її Я-концепції.

Дослідження індивідуально-психологічної зумовленості поведінки людини у конфлікті ґрунтуються на структурному методологічному підході, що полягає у трактуванні особистості в контексті її індивідуальних ознак, рис та характерологічних особливостей. Центральне місце у структурі особистості займає система індивідуальних психічних властивостей, які включають психодинамічні та психічні властивості особистості.

Згідно з концепцією В. Мерліна, психодинамічні властивості визначаються векторами екстраверсії-інтроверсії, тривожності, психотизму та характеризують динаміку окремих психічних процесів людини. Психічні властивості ґрунтуються на властивостях темпераменту та формують багатофакторну структуру особистості.

Серед соціально-психологічних характеристик важливу роль відіграє система соціальних ідентичностей особистості як структурного елементу її Я-концепції. Соціальна ідентичність трактується у двох аспектах: як уявлення про себе через призму соціальних стосунків у термінах соціальних ролей та позицій, і як проста належність до певної соціальної групи. Розвиток соціальної ідентичності полягає у синтезі ідентифікацій, що спостерігаються в процесі соціалізації. В основі механізму ідентифікації лежать три компоненти: когнітивний, емоційний та поведінковий. Соціальна ідентичність може бути позитивною або негативною і є частиною загальної самооцінки людини [10]. Вибір стилю поведінки людини у конфлікті певною мірою залежить від індивідуально-психологічних властивостей особистості. За результатами дослідження науковців, психотизм та агресивність зумовлюють активну поведінку людини в стилі суперництва; інтравертованість особистості надає змогу використовувати стиль співробітництва; жіночий тип психічної діяльності передбачає схильність до компромісів. Проте, уваги заслуговує не лише проблема детермінації стилю поведінки людини її індивідуально-психологічними властивостями, а й питання про соціально-психологічні чинники вибору людиною активного чи, навпаки, пасивного стилю поведінки у конфлікті. Зокрема, період соціального самовизначення осіб підліткового віку характеризується такими важливими механізмами як соціальна ідентифікація, соціальна самооцінка та соціальна категоризація. Процес соціальної ідентифікації тісно пов’язаний з соціальною самооцінкою, позитивним чи негативним ставленням до себе як значимого соціального суб’єкту. Важливим елементом соціальної ідентичності є соціальна категоризація, як сприйняття себе в системі соціальних категорій. Соціальна ідентичність є центральною категорією в системі декодування інформації людини, а отже і керує вибором стилю поведінки в ситуації конфлікту, яка є ситуацією загрози для існуючої категоріальної структури. Стиль співробітництва досить чітко відображає відмінність між індивідуалістичними та колективістичними тенденціями: будучи активною формою взаємодії, він спрямований на колективне прийняття рішення у ситуації конфлікту.

Необхідно розрізняти конструктивні і деструктивні конфлікти. Перші спрямовані на зміст проблемної ситуації та пошук варіантів розвʼязання, а другі повʼязані зі зʼясуванням стосунків. Конструктивні конфлікти сприяють уточненню позицій і єднають колектив; деструктивні – руйнують колектив. Від їх розвʼязання суттєво залежать і психологічний клімат у групі, успішність, а також психічне здоровʼя особистості. Аналіз великої кількості конфліктів показав, що конфліктуючі, як правило, не здатні усвідомити справжні причини конфлікту, зациклюючись на найбільш обурливих їх моментах, які лежать на поверхні і є наслідками більш глибоких причин. Спостереження показують, що біля 80% конфліктів виникають поза бажанням їх учасників, і це відбувається не лише з причин невихованості, або недостатності досвіду, а й внаслідок особливостей психічних процесів. Інколи люди не здатні побачити і зрозуміти сутність конфліктної ситуації і динаміку її розвитку.

           З точки зору гуманістичного підходу, конфліктологічна компетентність повʼязана з таким завершенням конфлікту, яке супроводжується самореалізацією і особистісним розвитком його учасників.

         У нашому дослідження конфліктологічна компетентність розглядається у контексті компетентнісно-особистісного підходу, відповідно до якого вона визначається як особлива функціональна система саморегуляції, що забезпечує ефективне вирішення конфліктів, показником якої є самореалізація особистості та її саморозвиток [26].

        Слід наголосити, що конфліктологічна компетентність особистості не притаманна людині від народження, тому вона має бути спеціально розвинена. Розвиток конфликтологічної компетентності, досягнення її певного рівня передбачає наявність спеціальних умов. Зокрема, соціально-психологічні умови розвитку конфліктологічної компетентності у підлітковому і юнацькому віці мають розглядатися з двох позицій: з позиції біполярності конфлікту і з позиції провідного виду діяльності. Біполярність свідчить про наявність протиріч, як мінімум, між двома субʼєктами конфлікту, кожен із яких прагне їх подолати.

 Таким чином, з одного боку, конфлікт є потужним фактором актуалізації особистісних функцій, а з іншого боку, наявні особистісні особливості забезпечують успішне вирішення конфлікту. Поведінка особистості у конфлікті визначається її ставленням до себе, усвідомленням свого внутрішнього світу і емоційного стану, що виступає в якості внутрішніх, субʼєктивних умов, які сприяють розвитку її конфліктологічної компетентності.

 **1.2. Взаємозвʼязок критичних періодів розвитку особистості та її конфліктологічної компетентності**

Незважаючи на те, що юнацький вік вивчався досить докладно, сучасні підлітки та юнаки відрізняються від однолітків попередніх поколінь низкою соціально-психологічних особливостей. Серед них дослідниками відзначається підвищена конфліктність в умовах навчального закладу в цілому і у педагогічному процесі зокрема [50]. Частішими стали прояви девіантної і навіть делінквентної поведінки.

Практика показує, що юнаки не вміють вирішувати конфлікти, і в їх конфліктних відносинах переважають деструктивні тенденції. Необхідно працювати над зниженням гостроти подібних явищ для більш продуктивного розв’язання конфліктних ситуацій. Успішність взаємодії з підлітками та юнаками багато в чому визначається розумінням вікової специфіки конфліктності та обранням адекватних засобів і способів роботи з ними.

У працях вчених ядром конфліктної поведінки, яка призводить до моральної деформації особистості є не біологічні особливості, а недоліки сімейного, шкільного виховання, тобто психолого-педагогічна занедбаність та пасивність. Молода людина очікує уваги і розуміння, але недовіра дорослого до неї породжує психологічний бар’єр, непорозуміння, конфліктність.

Помітну роль у стосунках з оточуючими відіграють негативні почуття та емоції такі, як гнів, страх, помста, ворожість. Така конфліктна, агресивна поведінка пов’язана з негативними формами поведінки: бійками, образами, тілесними ушкодженнями тощо. Саме тому необхідне цілеспрямоване включення особистості у систему багатопланової діяльності, що забезпечує успішну форму поведінки, корекцію занедбаності, конфліктності, агресивності чи пасивності [14].

Однією зі складових конфліктної ситуації є її образ – те, як сприймають один одного і ситуацію учасники конфліктної взаємодії. Уявлення про конфлікт і способи його вирішення значно впливають на процес спілкування, оскільки особистість реагує не на реальність, а на те, як вона її собі уявляє. Знання специфіки і статевовікових особливостей цих уявлень необхідні для психокорекційної роботи [12; 15].

Визначення психологічних чинників, які зумовлюють виникнення, динаміку та кінцевий результат розвитку конфліктної поведінки, важливе й для розуміння психологічних механізмів регуляції поведінки особистості. Крім цього, дана проблема є суттєвою для розробки методологічних основ психодіагностики, прогнозування та корекції конфліктної поведінки у більш широкому контексті.

Як показав попередній аналіз, конфлікт являє собою біполярне явище, яке проявляється у активності сторін. Ідея внутрішнього світу особистості розглядається у роботах багатьох авторів, особливо тих, які виходять зі структурної будови особистості. Як зазначалося вище, психоаналіз стверджує, що конфлікт виникає в глибинах психіки як результат взаємодії внутрішніх структур і тенденцій психіки в силу законів її об’єктивного існування; тенденція до конфліктів – результат спотворення базових атитюдів особистості, які виникають під впливом негативного досвіду [19].

 Конфлікти відіграють істотну роль у формуванні нових рис характеру і у перебудові особистості, а їх вирішення являє собою гостру форму розвитку – відбувається зміна структури особистості та формування нових відносин. Конфлікт переводить його учасників на якісно новий рівень взаємодії, який супроводжується ціннісною переорієнтацією, усвідомленням та формуванням особистих і групових інтересів, зміною комунікативної структури, руйнуванням старих і створенням нових схем легітимізації [51].

Конфлікт розглядається на різних рівнях особистості. Внутрішньоособистісний конфлікт проявляється у зовнішніх міжособистісних відносинах. Міжособистісні конфлікти супроводжуються емоційними переживаннями особистості. У тій же мірі внутрішні конфлікти особистості ведуть до певних особливостей її міжособистісної поведінки. Різні види конфліктів пов’язані між собою і можуть переходити з одного рівня на інший. Міжособистісний конфлікт, пов’язаний із суперечностями у взаємодії, може переходити в конфлікт внутрішній (у конфлікт мотивів, конфлікт вибору та ін.); конфлікт, який виникає між учасниками окремих груп, може стати початком міжгрупового конфлікту.

Перші теоретичні та експериментальні дослідження міжособистісних конфліктів були проведені К. Левіним, який розглядав їх у контексті задоволення – незадоволення потреб особистості. Якщо в такій ситуації перебуває підліток чи юнак, то сила, яка його спонукає з боку дорослого, є результатом поля влади цієї людини над ними. Конфлікт тим серйозніше, чим більш значущі потреби особистості він зачіпає. Незадоволення потреб створює напругу, а умовою задоволення індивідуальних потреб є простір вільного існування. К. Левін констатував, що в сучасному суспільстві існують, як самостійні, група дорослих і група дітей.

Центральним новоутворенням особистості є формування відчуття власної дорослості: не просто бути, але і здаватися дорослим. Джерелами виникнення відчуття дорослості є значні зрушення фізичного розвитку, початок статевого дозрівання і соціальні джерела, а також їх усвідомлення.

Питання про психологічні детермінанти виникнення конфліктної поведінки, яке дозволяє розкрити глибинні основи конфліктної поведінки, займає важливе місце у дослідженні конфлікту. Для кращого розуміння конфлікту та управління ним слід чітко визначити зміст понять «конфліктність» і «конфліктна особистість».

Представники ситуаційного підходу до конфліктів надають свою інтерпретацію природи виникнення конфліктів і визначення конфліктності. У. Клар [98] конфліктною особистістю називає людину, яка є учасником конфліктних взаємодій, тобто має підвищену схильність до сприйняття ситуацій як конфліктних або визначає її схильність до конфліктного реагування на ті чи інші обставини.

Не можна заперечувати, що у людини може сформуватися своєрідне тяжіння до періодичної драматизації відносин і посилення міжособистісної напруги. Це тяжіння до емоційного напруження нерідко оцінюється навколишніми як свого роду потреба у конфліктах. Однак воно не усвідомлюється особистістю, а його виникнення пов’язане з її глибинними потребами і важко піддається корекції [63].

В якості ще однієї основи конфліктності виступає неадекватність сформованих уявлень про інших, завищена самооцінка, яка не відповідає реальним можливостям особистості, тенденція до самоствердження за рахунок інших. У цих випадках можливе виникнення стійкої орієнтації на переважне сприйняття негативних якостей оточуючих, переважання у відносинах негативних оцінок.

У роботах вчених конфліктна поведінка розглядається як результат внутрішніх і зовнішніх протиріч між суспільством, мікросередовищем і самою людиною. Це результат внутрішніх і зовнішніх протиріч між потребою в самоствердженні та можливість її задоволення, між самооцінкою і оцінкою групи, між вимогами групи і власними установками і переконаннями, тобто конфліктна поведінка виступає як схильність людини до конфлікту при взаємодії особистісних факторів і факторів зовнішнього середовища.

Конфліктність визначається як перманентна риса особистості, яка акумулюється її природними задатками і соціальним досвідом.

Конфліктність передбачає певний рівень психічної напруженості. Він може бути різним для різних людей, що пов’язано з рівнем психологічної стійкості особистості. Психічно стійкі та психічно нестійкі особи у складних ситуаціях поводяться по-різному.

Стійкість є властивістю особистості і полягає у збереженні оптимального стану функціонування психічної енергії і є набутою. Конфліктостійкість – специфічний прояв психологічної стійкості, який розглядається як здатність людини адекватно і безконфліктно вирішувати проблеми соціальної взаємодії [9; 10]. Структура конфліктостійкості включає такі компоненти, як емоційний, вольовий, пізнавальний, мотиваційний та психомоторний. Тому, враховуючи те, що конфліктність і конфліктостійкість знаходяться на різних полюсах одного континууму, правомірно буде визначити структуру конфліктності як ідентичну структурі конфліктостійкості, але з протилежним знаком.

Компоненти конфліктності, таким чином, будуть мати такий вигляд: емоційний компонент (стан особистості у ситуації міжособистісної взаємодії, невміння керувати своїм емоційним станом у передконфліктних і конфліктних ситуаціях); вольовий компонент (нездатність особистості до свідомої мобілізації сил і самоконтролю); пізнавальний компонент (включає рівень сприйняття провокаційних дій опонента, суб’єктивність, невміння аналізувати і прогнозувати ситуацію); мотиваційний компонент (відображає стан внутрішніх спонукаючих сил, які не сприяють адекватній поведінці в конфлікті і вирішення проблеми); психомоторний компонент (невміння володіти своїм тілом, управляти жестикуляцією та мімікою) [48].

Погоджуючись з попередніми дослідниками у тому, що конфліктність є рисою особистості, первинними чинниками якої виступають природні задатки і соціальний досвід, можна припустити, що є три види соціально-психологічних детермінант конфліктності у кризові періоди розвитку особистості: детермінанти, пов’язані з психофізіологічними особливостями розвитку (перенесені травми мозку або інфекції, спадкові хвороби, відставання розумового розвитку, особливості нервової системи, зокрема, процесів збудження і гальмування); психологічні детермінанти – особливості особистості (статеві особливості, ситуація внутрішньо-сімейного розвитку, рівень самооцінки, акцентуації характеру); соціальні детермінанти – фактори мікро- і макросередовища.

Відповідно до визначення поняття «конфліктність» ці детермінанти включають соціальний досвід: соціальну некомпетентність (недостатній рівень способів соціального реагування), педагогічний менеджмент і, можливо, тип навчального закладу.

Значний вплив на формування особистості протягом життя мають мікросоціальні умови. При цьому саме середовище відіграє провідну роль у детермінації девіантної поведінки підлітків та юнаків, опосередковуючи вплив біологічних особливостей. Особистість не пов’язана безпосередньо з широким соціальним середовищем, вона взаємодіє з ним через близьке мікросередовище (первинну групу). Мікросередовище підлітків та юнаків складають батьки, однолітки, дорослі люди.

Думка про несправедливість оточуючих викликає почуття образи, вони починають вважати себе незаслужено постраждалим, виявляти агресивність щодо тих, хто низько оцінює їх діяльність. Причиною агресивної поведінки може бути й незадоволеність різних потреб; ситуація депривації психічно і соціально важливих потреб, коли оцінка вірогідності їх задоволення падає, виникає стан досади, образи, розчарування, злості, фрустрація. Відповіддю на стан фрустрації є агресія.

 Існують інші зовнішні вияви фрустрації: прагнення втекти від важкої ситуації, тобто від джерела фрустрації; апатія, яка виявляється у регресії поведінки. Очевидно, що ці поведінкові вияви не сприяють формуванню позитивних міжособистісних стосунків. Між ними розвиваються стійкі негативні стосунки.

Дослідники встановили, що існує досить стійка залежність між манерою поведінки, яку дозволяє собі педагог у спілкуванні з учнями, і характером переживань, які при цьому виникають в учнів. Тому, ігнорування особливостей самосвідомості особистості призводить до розвитку деформованих, негативних стосунків, девіантної поведінки, що врешті решт відбивається на загальній незадоволеності міжособистісними стосунками.

Викривлене уявлення про ставлення оточуючих, закріплюючись, стає своєрідною позицією, що визначає подальший розвиток особистості. Реагуючи агресивними вчинками, молода людина знаходить причину своїх невдач не у власних недоліках, а у несправедливості, недоброзичливості оточуючих людей. Порушення стосунків полягає в позиції «Я поганий – всі погані», «Я хороший – всі погані», в рухові проти і від людей.

На підставі вищевикладеного можна говорити про неузгодженість ідеального і реального ставлення молодої людини з агресивною поведінкою, що призводить до неадекватності її ставлення до себе, до інших, до результатів власної діяльності. Все це викликає негативний стан – образу, злість, обурення, гнів, лють, з виявом яких і починається формування мотиву агресивної поведінки. Переживання цих станів призводить до виникнення потреби (бажання) усунути психічну напругу, розрядити її. Ця потреба веде до формування поки абстрактної мети: що треба зробити, щоб задовольнити бажання покарати того, хто образив. Виникнення наміру покарати, помститися веде до пошуку конкретного шляху і засобу досягнення наміченої абстрактної мети.

Отже, науковий аналіз явищ і подій, які набувають характеру конфлікту, стає актуальним. Особливий резонанс проблема конфліктності в критичні періоди розвитку особистості набула останнім часом. Це підтверджує інформація, наведена у засобах масової інформації, і збільшення кількості соціальних запитів на роботу психолога з конфліктними підлітками та юнаками. Знання факторів конфліктності у зазначені вікові періоди необхідно для розвитку навичок адекватної самооцінки, формування умінь аналізувати ситуацію міжособистісної взаємодії; для корекції власної поведінки у відносинах з людьми і, таким чином, для перетворення конфліктності у конфліктостійкість, зокрема, за допомогою активних методів соціально-психологічного навчання.

Слід відзначити, що однією з тенденцій розвитку сучасної освіти є зростання ролі особистісної парадигми, яка складається у створенні умов для повноцінного самоздійснення субʼєктів освітнього процесу. Це призводить не тільки до підвищення вимог до всіх його учасників, але і до ускладнення взаємовідносин, до посилення конфліктогенності. Подолання таких протиріч можливе за умови використання конфліктних ситуацій для самореалізації та особистого розвитку учасників конфлікту. Особливо це актуально в критичні періоди розвитку особистості. Повʼязано це з тим, що, по-перше, прагнення підлітків та юнаків до прояву дорослості часто обмежується неадекватною регламентацією їх поведінки з боку дорослих. По-друге, потреба у самоствердженні, характерна для цього віку, не завжди задовольняється у спілкуванні з однолітками.

Реалізація ними власних можливостей у різних видах діяльності і спілкування повʼязана з розвитком культури. Особливе місце в її структурі займає психологічна компетентність. Однією зі сторін психологічної компетентності є конфліктологічна компетентність, яка свідчить про сформованість позитивного досвіду взаємовідносин.

Проведений аналіз показує, що проблема навчання конструктивній поведінці у ситуаціях конфліктів поки не знаходить достатньо успішного вирішення у практиці роботи освітніх установ. Це можливо пояснюється тим, що конфлікт традиційно сприймається і оцінюється як негативне явище, в силу чого типовими стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях є придушення і ігнорування. У разі виникнення конфліктних ситуацій вчителя або намагаються самі вирішити конфлікт, спираючись при цьому частіше на життєвий досвід, а не на науковий, або ігнорують конфлікт, надаючи підліткам та юнакам самим вирішувати виниклі суперечності [38]. Реалізація в конфліктних ситуаціях зазначених способів поведінки сприяє формуванню неконструктивних способів вирішення конфліктів.

Таким чином, незважаючи на зростаючий останнім часом інтерес до конфліктологічної компетентності, аналіз наукової літератури свідчить про недостатню розробленість питань вікової конфліктології, повʼязаних, зокрема, з особливостями та психологічними умовами формування та розвинення такої компетентності.

 Період соціального самовизначення особистості підліткового та юнацького віку характеризується такими важливими механізмами як соціальна ідентифікація, соціальна самооцінка та соціальна категоризація. Процес соціальної ідентифікації тісно пов’язаний з соціальною самооцінкою, позитивним чи негативним ставленням до себе як значимого соціального суб’єкту. Важливим елементом соціальної ідентичності є соціальна категоризація, як сприйняття себе в системі соціальних категорій. Соціальна ідентичність є центральною категорією в системі декодування інформації людини, а отже і керує вибором стилю поведінки в ситуації конфлікту, яка є ситуацією загрози для існуючої категоріальної структури. Стиль співробітництва досить чітко відображає відмінність між індивідуалістичними та колективістичними тенденціями: будучи активною формою взаємодії, він спрямований на колективне прийняття рішення в ситуації конфлікту. Отже, цей спосіб поведінки легше засвоюється особами колективістичної спрямованості. Належність до соціальної категорії сільських жителів та високий рівень соціальної самокатегоризації свідчить про колективістичну спрямованість особистості та зумовлює поведінку людини в стилі співробітництва. І, навпаки, належність до категорії міських жителів та високий рівень особистісної самокатегоризації вказує на індивідуалістичні тенденції та меншу здатність діяти шляхом співробітництва. Витоком конфлікту часто стає непідтвердження рольових очікувань, що ставлять один одному партнери у спілкуванні. Джерело конфлікту може полягати у відносно психологічній несумісності осіб, примушених щоденно контактувати один з одним. Психологічне втручання у конфлікт тут дуже важливе, оскільки людина повинна зрозуміти й прийняти індивідуальні розбіжності у характерах і навчитись поважати тих, хто на неї не схожий.

Вивчення структурно-змістовних особливостей емоційно-оцінного компонента конфліктологічної компетентності дозволило авторці виявити труднощі підлітків у рефлексії поведінки іншої людини у конфліктній ситуації. При цьому більшу вираженість готовності до розуміння внутрішнього світу партнера підлітки проявляють по відношенню до батьків і однолітків, а дещо меншу – по відношенню до вчителів. Це підтверджує відоме у віковій психології положення про те, що підлітки обмежують коло потенційних обʼєктів емпатії своїми близькими, рідними, друзями. Їм не властиво звертати увагу на емоційні переживання вчителів.

Для розробки структурно-функціональної моделі конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення було визначено рівні організації методологічного простору: *загальнонаукового*, з використанням методології системного та системно-організаційного підходів для аналізу конфліктологічної компетентності як системного утворення особистості, що має багатокомпонентний характер організації; *конкретно-наукового*, з використанням положень діяльнісного, процесуально-динамічного, культурологічного та компетентнісного підходів, що дозволило розглядати конфліктологічну компетентність як складну систему, функціонування якої забезпечує ефективне розвʼязання та подолання конфліктів в критичні періоди розвитку особистості.

Виявлення особливостей формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення потребувало проведення компонентного аналізу. У звʼязку з цим, конфліктологічну компетентність розглянуто як системне утворення, що поєднує специфічні компоненти, які забезпечують управління процесами функціонування та розвитку системи досвіду особистості, визначають її конфліктостійкість, конструктивність розвʼязання конфліктів та вирішення конфліктних ситуацій.

До таких компонентів віднесено:

- *інформаційно-оцінний*, що полягає у володінні знаннями про конфліктологічну компетентність в цілому та її ознаки, про конструктивні засоби спілкування та взаємодії; у наявності психологічних захистів, які підвищують здатність до адекватного сприйняття проблемно-конфліктних ситуацій;

- *мотиваційно-актуалізаційний*, що передбачає наявність мотивації до ефективного розв’язання проблемних та конфліктних ситуацій, установки на припинення проявів конфліктної поведінки, спрямованість на реалізацію конфліктостійкості;

- *емоційно-поведінковий*, що полягає у здатності зберігати внутрішню силу (сила Я) для протистояння та протидії конфліктним ситуаціям; передбачає емоційну стійкість і врівноваженість, розвиненість комунікативних навичок та навичок емоційної саморегуляції, такту, а також організаційні вміння, що становлять систему практичних умінь, необхідних для конструктивного розвʼязання конфліктів.

**РОЗДІЛ 2**

**Емпіричне визначення особливостей конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення**

 **2.1. Дослідження специфіки інформаційно-оцінного компоненту конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення**

На констатувальному етапі дослідження ставилося завдання визначити відмінності у рівнях розвитку компонентів конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення та ступенях її сформованості.

Для дослідження *інформаційно-оцінного* компоненту конфліктологічної компетентності респондентів використано методики діагностики:

- домінуючого стилю мислення (А. Харрісон, Р. Бремсон, в адаптації О. Алєксєєва, Л. Громової);

- індивідуального способу переробки інформації «Стиль мислення» (А. Бєлоусової);

- когнітивно-діяльнісного стилю (Л. Ребекка);

 - типологій психологічного захисту (Р. Плутчик, в адаптації Л. Вассермана, О. Єришева, Є. Клубової та ін.);

- особистісного стилю розвʼязання проблемно-конфліктних ситуацій (О. Савченко, Д. Студенцова).

Визначення специфіки функціонування інформаційно-оцінного компоненту конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення їх розвитку ми розпочали з вивчення домінуючого стилю мислення.

Слід зауважити, що проблема стиля мислення останнім часом частіше стає предметом досліджень [4; 16; 17].

Стиль мислення пов’язується з типом репрезентативних переваг людини, тобто, стиль мислення визначається тим, в яких сенсорних репрезентаціях воліє людина мислити. У зв’язку з цим виділяють аудіалів, візуалів, кінестетиків.

 Популярною є теорія стилів мислення А. Харісона і Р. Бремсона. Стиль мислення розглядається ними як система інтелектуальних стратегій, засобів, навичок та операцій, які використовує особистість завдяки своїм індивідуальним особливостям (від системи цінностей та мотивації до характерологічних якостей).А. Харрісон та Р. Бремсон виокремлюють пʼять стилів: синтетичний, ідеалістичний, прагматичний, аналітичний та реалістичний.

В основу цієї типології покладені відмінності у системах і методах пізнавальної діяльності.

Стиль мислення «синтезатор» виявляє себе у відкритій конфронтації, негативному аналізі. Особистість з таким стилем мислення часто займає позицію стороннього спостерігача, ставить гострі запитання, помічає протиріччя. Для стилю мислення «ідеаліст» суттєвими є таки ознаки мисленнєвої діяльності, як інтерес до цілого, врахування далекої перспективи, визначення цілей і критеріїв, пошук засобів для досягнення згоди, рецептивне слухання та апологія гуманності. Людина з прагматичним стилем мислення схильна до інновації, експериментування, тактичного мислення, маркетингового підходу, планування можливостей, пошуку швидкої віддачі. Стиль мислення аналітик виявляється у систематичному аналізі варіантів, пошуку додаткових даних, конструктивній увазі до деталей, аналізі через синтез. Останній стиль – «реаліст». Людина з таким стилем спирається на думку спеціалістів, прагне до практичних результатів, спрощення, корекції та інвентаризації ресурсів.

У дослідженнях подана функціональна концепція стиля мислення. Виділяються таки стилі мислення: ініціативний, критичний, управлінський та практичний. Стиль мислення виступає в якості одного з регуляторів мислення, що детермінує динаміку і стійкість, характер діяльності. Стиль мислення є одним із проявів соціальної детермінації. Ініціативний стиль мислення виявляє себе у спроможності висувати різні гіпотези, варіанти рішень, пошуках протиріч. Критичний стиль на перший план висуває оціночну діяльність людини, тобто, критику, відсів ідей, гіпотез, випереджає процеси їх створення. Управлінський стиль мислення характеризується тим, що мисленнєва діяльність спрямовується на інших людей. Переважає функція смислопередачі, яка необхідна для об’єднання людей навколо певної справи. Люди з таким стилем намагаються координувати та організовувати діяльність інших. Практичний стиль визначається функцією реалізації ідей, гіпотез, які надають певну спрямованість мислення. Має перевагу функція реалізації, змістом якої є втілення вироблених та відібраних ідей на практиці.

 Методика діагностики домінуючого стилю мислення належить до критеріальною-орієнтованих тестів. Це означає, що підставою для оцінки ступеня вираженості будь-якого стилю мислення у конкретної людини служать не статистичні норми, побудовані в результаті обстеження певного контингенту осіб, а кількісні критерії, що задаються виходячи з теоретичних міркувань.

 В опитувальнику міститься 18 тверджень, кожне з яких має 5 можливих закінчень (відповідно числу стилів), які оцінюються за 5-бальною шкалою: 1 бал – найменше підходить для даного респондента, 5 балів – найбільше підходить. Якщо респондент не віддає переваги жодному зі стилів, то кожен з них має оцінюватися однаковим числом балів: 270:5=54 бали. Цю оцінку можна отримати різними шляхами. Теоретичним (ймовірність такого шляху в реальному тестуванні надзвичайно мала): 3x18=54. У цьому випадку сумарна оцінка у 54 бали вказує на абсолютно нейтральне ставлення респондента до будь-якого з пʼяти стилів мислення, тому 3 бали (або 3-є місце) означає за 5-бальною шкалою відсутність будь-якої переваги (або відкидання) певного прояву будь-якого стилю мислення. Інший шлях часто зустрічається в практиці тестування: 1x1 + 2x10 + 3x1 + 5x6 = 54 або, в граничній формі: 1x9 + 5x9 = 54 (це внутрішньо суперечлива оцінка, тому що половина проявів певного стилю мислення оцінюється як абсолютно невластива респонденту) (9 оцінок по 1 балу), тоді як інша половина проявів того ж стилю оцінюється як повна прихильність до такого стилю (9 оцінок по 5 балів). Причини подібної суперечливості відповідей можуть бути різними: нерозвинена здатність до самоаналізу, недостатній досвід мислення, небажання відповідати щиро тощо. Зона невизначеності в шкалі становить 54±5 ​​балів, або лежить в діапазоні від 49 до 59 балів. Звідси перше правило прийняття рішень: якщо сумарні оцінки за будь-якими стилям мислення потрапляють в діапазон від 49 до 59 балів, то ці стилі мислення слід виключити з розгляду через нестачу інформації.

 Наступні шість вирішальних правил повʼязані з подальшим просуванням за сумарною шкалою в обох напрямках – максимуму (90 балів) і мінімуму (18 балів). Якщо респондент набирає від 60 до 65 балів в якості оцінки будь-якого стилю мислення, це означає, що він віддає помірну перевагу цьому стилю (або стилям). Інакше кажучи, за інших рівних умов він схильний використовувати цей стиль (або стилі) більше (або частіше) інших. Якщо респондент набирає від 66 до 71 бала, то він надає перевагу відповідному стилю (або стилям) мислення. Ймовірно, він користується даним стилем систематично, послідовно і в більшості ситуацій. Можливо час від часу зловживає ним, використовує його там і тоді, де і коли він не забезпечує кращий підхід до проблеми. Особливо часто це може відбуватися у напружених ситуаціях (дефіцит часу тощо). Якщо ж оцінка за будь-яким стилем склала 72 бали і більше, це вказує на перевагу цього стилю мислення, фіксацію на ньому, що означає його використання практично у всіх ситуаціях, отже, і в таких, де він очевидно не є кращим (або навіть прийнятним) підходом до проблеми. Якщо оцінка за будь-яким стилем знаходиться у межах від 48 до 43 балів, то характерне помірне нехтування цим стилем мислення. Тобто, при інших рівних умовах респондент буде уникати використовувати його при вирішенні значущих проблем. Якщо респондент набрав від 42 до 37 балів, то у нього, швидше за все, стійке ігнорування такого стилю мислення. Нарешті, якщо оцінка дорівнює 36 або менше балів, цей стиль не притаманний респонденту і, ймовірно, він не користується ним, навіть якщо він є найкращим підходом до проблеми при даних обставинах.

 Автори опитувальника розбили сумарну оціночну шкалу на зони відповідно до ступеня вираженості (або представленості у поведінці) будь-якого з пʼяти стилів мислення. Високі оцінки вказують на переваги респондента; вони включають загальні підходи, схеми, стратегії та навички мислення, які добре засвоєні і кращі у використанні. Однак, коли оцінка за будь-яким стилем дуже висока (досягає 70 або більше балів), вона може служити попереджувальним сигналом. З одного боку, є небезпека, що респондент буде зловживати своїми перевагами і, таким чином, витрачати свої надбання: використовувати свої розвинені стратегії мислення і звичні підходи занадто часто і без відповідності обставинам. З іншого боку, абсолютна відданість одному стилю мислення неминуче тягне за собою повне ігнорування інших стилів, а отже, перенесення зневажливого або, навіть, негативного ставлення на тих людей, хто мислить не так, як він.

        Для багатьох респондентів і особливо тих, хто прагне до розвитку, низькі оцінки за стилями мислення будуть не менш корисною інформацією, ніж помірні і високі. Низькі оцінки вказують на ті підходи, стратегії, прийоми і навички мислення, які, з різних причин, не отримали належного розвитку, рідко використовуються або навіть цілком ігноруються.

 Розглянемо низку конкретних прикладів оцінки результатів, отриманих за допомогою опитувальника домінуючого стилю мислення. Нижче наведено профіль респондента К., 29 років (див. рис. 2.1).

****

**Рис. 2.1. Профіль стилю мислення респондента К., 29 років**

Розглядаючи цей профіль стилів мислення, можна зробити висновок, що респондент віддає помірну перевагу аналітичному стилю мислення. За іншими стилями мислення оцінки потрапляють в зону невизначеності.

Профіль респондентки С., 19 років (рис. 2.2) містить дещо більше ****інформації:

**Рис. 2.2. Профіль стилю мислення респондентки С., 19 років**

Можна зробити висновок, що вона віддає перевагу ідеалістичному стилю мислення, але, крім того, уникає, по можливості, прагматичного стилю і відкидає (не сприймає) аналітичний стиль. Очевидно, що оцінка (як, втім, і інтерпретація) профілів з однією вершиною особливих труднощів не викликає.

Складніше інтерпретувати профілі, які мають дві вершини (див. профіль респондента Б., 28 років (рис. 2.3.)), коли домінуючими виявляються відразу два стилі мислення:

****

**Рис. 2.3. Профіль стилю мислення респондента Б., 28 років**

Респондент Б. віддає повну перевагу ідеалістичному і помірну – прагматичному стилям мислення, відкидаючи одночасно реалістичний стиль. На відміну від чистого стилю (або типу), представленого однією вершиною у профілі, тут ми маємо комбінований стиль: ідеалістично-прагматичний.

Респондента, наділеного цим стилем, можна назвати ідеалістом-прагматиком.

Профіль респондента З., 36 років (див. рис. 2.4) викликає деякі труднощі вже на етапі оцінки:

****

**Рис. 2.4. Профіль стилю мислення респондента З., 36 років**

 Проблема у тому, що дві оцінки (67 і 64 бали) потрапляють у два різних, за ступенем вираженості стиля, інтервала шкали – 66-71 і 60-65 відповідно, тоді як різниця між цими оцінками дорівнює 3 балам (тобто менше прийнятого кроку у 5 балів). Тому автори методики встановлюють ще один масштаб: визначають розумну величину різниці між двома будь-якими оцінками всередині профілю стилів, яка виконувала б функції критичної точки для визначення значущості відмінностей цих оцінок, незалежно від того, до яких зон належать останні. Як показує досвід застосування опитувальника, це відбувається, коли різниця між оцінками становить не менше 4-5 балів. Тому залишається прийняти в якості мінімальної значущої різниці оцінок інтервал у 4 бали. Звідси останнє правило прийняття оціночних рішень: якщо відмінність між двома оцінками стилів мислення менше 4 балів, його не слід брати до уваги.

 У нашому прикладі з респондентом З., 36 років (рис. 2.4), який отримав 67 балів за ідеалістичним і 64 бали за аналітичним стилями мислення можна сказати, що він віддає однакову перевагу цим стилям мислення, а значить, буде використовувати їх (переважно в поєднанні) у більшості ситуацій. Оцінки у 45 балів за синтетичним і у 43 бали за реалістичним стилями означатимуть однаково помірну зневагу до таких підходів.

 Приклад профилю респондента М., 24 років:

****

**Рис. 2.5. Профіль стилю мислення респондента М., 24 роки**

Це так званий плоский профіль; всі оцінки потрапляють в зону невизначеності, отже, респондент не віддає вираженої переваги жодному з пʼяти стилів мислення.

Вивчення інформаційно-оцінного компоненту конфліктологічної компетентності досліджуваних надало можливість визначити систему інтелектуальних стратегій, прийомів і операцій, які використовуються ними при вирішенні конфліктних ситуацій.

Узагальнення отриманих результатів дозволило нам виокремити умовні групи з високим, середнім, низьким та дуже низьким рівнями використання стилів мислення. Аналіз первинних результатів показав, що середня оцінка рівня розвитку синтетичного стилю мислення досліджуваних складає 52,3 балів; стандартне відхилення (σ) дорівнює 14,2. За ідеалістичним стилем середня оцінка складає 50,9 балів; стандартне відхилення (σ) дорівнює 13,8. Середня оцінка за прагматичним стилем складає 50,5 балів, стандартне відхилення (σ) дорівнює 11,6. Середня оцінка рівня розвитку аналітичного стилю у досліджуваних складає 44,2 балів, стандартне відхилення (σ) дорівнює 12,9. Та за реалістичним стилем середня оцінка – 44,0 балів, стандартне відхилення (σ) дорівнює 16,7. Розподіл досліджуваних, у залежності від рівня розвитку стилів мислення, засвідчив, що за синтетичним стилем високий рівень показали 27,6% респондентів від загальної кількості досліджуваних; середній рівень виявили 35,8% досліджуваних, низький рівень виявили 4,9% та дуже низький 31,7%. Високий рівень синтетичного мислення виявляється у тому, що особистість створює щось нове, оригінальне, комбінує часто протилежні ідеї, погляди. Вона схильна помічати суперечності в чужих міркуваннях і звертати на це увагу оточуючих людей, а також шукати принципово нове рішення. Досліджувані з низьким рівнем синтетичного стилю мислення консервативні та ухиляються від змін у своїй діяльності та спілкуванні. Результати оцінки рівня розвитку ідеалістичного стилю показали, що високий рівень виявили 15,9% від загальної кількості; середній рівень – 32,6%; низький – 23,9%; дуже низький – 27,6%. Досліджувані, які виявили достатньо високий рівень ідеалістичного стилю мислення характеризуються тим що вони мають схильність до інтуїтивних оцінок, без здійснення детального аналізу проблем. Їх особливістю є підвищений інтерес до цілей, потреб, людських цінностей, моральних проблем, вони враховують у своїх рішеннях суб'єктивні і соціальні чинники, прагнуть згладжувати протиріччя і акцентувати подібність у різних позиціях, легко, без внутрішнього опору сприймають різноманітні ідеї та пропозиції, успішно вирішують такі проблеми, де важливими чинниками є емоції, почуття, оцінки та інші субʼєктивні моменти. Для осіб із низьким рівнем розвитку інтуїтивного стилю мислення характерно вирішувати інтелектуальні завдання за допомогою аналізу умов, чинників, послідовного вивчення тих чи інших явищ. Вони не схильні спиратися на інтуїтивні рішення, мають певні труднощі з вияву творчості у мисленнєвій діяльності. Аналіз результатів виявив, що серед досліджуваних високий рівень прагматичного стилю мають 7,7% респондентів від загальної кількості; середній рівень – 47,6%; низький – 16,7%; дуже низький – 28%. Особи з прагматичним стилем мислення характеризуються як такі, що спираються на безпосередній особистий досвід, вони намагаються швидше одержати конкретний результат. Поведінка досліджуваних з прагматичним стилем мислення дещо поверхова. Вони успішно визначають тактику поведінки, використовуючи на свою користь обставини, що склалися, проявляють гнучкість і адаптивність. Низький рівень розвитку прагматичного стилю мислення виявляє себе в тому, що людина має низькі можливості організації та побудови власних дій для вирішення практичних завдань. Респонденти стикаються з труднощами визначення приорітетів в своїй практичній діяльності. Результати оцінки рівня розвитку аналітичного стилю показали, що середній рівень мають 36,2% досліджуваних від загальної кількості вибірки; низький рівень – 19,9%; дуже низький – 43,9%. Представники з середнім рівнем розвитку аналітичного стилю схильні до логічної, методичної, ретельної (з акцентом на деталі) манери вирішення проблем. Перш ніж прийняти рішення, аналітики розробляють детальний план і намагаються зібрати якомога більше інформації, обʼєктивних фактів. Вони сприймають світ логічним, раціональним, впорядкованим і передбачуваним, тому схильні шукати формулу, метод або систему, здатну дати рішення тієї чи іншої проблеми. Аналіз результатів виявив, що серед досліджуваних високий рівень реалістичного стилю мають 13% досліджуваних від загальної кількості; середній рівень – 3,7%; низький – 31,7%; дуже низький – 51,6%. Високий рівень реалістичного стиля мислення орієнтований на визнання фактів. Цей стиль мислення характеризується установкой на виправлення, корекцію ситуації для досягнення певного результату. Низький рівень реалістичного стиля мислення виявляється в тому, що респондент не завжди враховує достатню кількість умов для вирішення задач. Крім того, мисленнєвій діяльності бракує конкретності під час вивчення ситуації та визначення напрямку дій. Таким чином, індивідуальні особливості використання стилів мислення впливають на конфліктологічну компетентність досліджуваних, на способи подолання конфліктних ситуацій, зокрема у міжособистісній взаємодії.

Оскільки стиль мислення впливає не тільки на інтелектуальну діяльність особистості, а й на її вчинки та поведінку, між респондентами з різними стилями мислення нерідко виникають непорозуміння й конфлікти. Знання про стилі мислення допоможуть уникнути ворожнечі у спільній діяльності та організувати цю діяльність так, щоб кожен міг проявити свої найкращі якості.

Отже, конфліктні ситуації потребують специфічної когнітивної готовності до їх конструктивного вирішення. Встановлено, що індивідуальні особливості використання стилів мислення впливають на засоби вирішення проблем та способи подолання конфліктних ситуацій в міжособистісній взаємодії. Показано, що стиль мислення виступає одним із регуляторів мислення, який формується в життєдіяльності людини. Він детермінує динаміку, стійкість і характер діяльності. Визначено, що існують таки стилі мислення, як ідеалістичний, прагматичний, аналітичний, реалістичний, синтетичний, ініціативний, критичний, управлінський, практичний.

Значущі кореляції результатів за методиками індивідуального способу переробки інформації «Стиль мислення» (А. Бєлоусова) (методика І) та діагностики домінуючого стилю мислення (А. Харрісон, Р. Бремсон, в адаптації О. Алєксєєва, Л. Громової) (методика ІІ) та наведено у табл. 2.1.

*Таблиця 2.1*

**Кореляційні звʼязки між стилями мислення респондентів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стилі****мислення** | **Методика І** | **Методика ІІ** |
| Ін | Пр | У | К | С | І | П | А | Р |
| Ін |  |  | 0,39 |  |  |  |  |  | -0,32 |
| Пр |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| У |  |  |  | 0,30 |  |  |  |  |  |
| К |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| С |  |  |  |  |  |  | -0,60 |  | -0,44 |
| І |  |  |  |  |  |  | -0,32 |  | -0,49 |
| П |  |  |  |  |  |  |  | -0,53 |  |
| А |  |  |  |  |  |  |  |  | -0,38 |
| Р |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Примітка:* І – ідеалістичний, П – прагматичний, А – аналітичний, Р – реалістичний, С – синтетичний, Ін – ініціативний, К – критичний, У – управлінський, Пр – практичний.

Як видно з табл. 2.1, в результаті проведеного дослідження значуща кореляція отримана між управлінським і ініціативним, управлінським і критичним стилями мислями; негативна кореляція виявлена ​​між ініціативним і реалістичним стилями. Отже, при зростанні балів за ініціативністю респондент швидше за все втрачає бали за реалістичністю. Також негативні кореляції виявлені між синтетичним стилем, прагматичністю і реалістичністю; між ідеалістичним стилем, прагматичністю і реалістичністю; між прагматичністю і аналітичністю мислення; між аналітичністю і реалістичністю.

Методика діагностики когнітивно-діяльнісного стилю (Л. Ребекка) орієнтована на визначення різноманітних когнітивних способів сприйняття, мислення, спілкування і відома як методика АОСН – аналітичний огляд стилю навчання. На основі аналізу своєї поведінки в пʼяти діяльнісних різновидах зʼявляється можливість оцінки переважаючого когнітивно-діяльнісного стилю. Застосування методики надало можливість визначити показники за шкалами фізичні відчуття в процесі навчання і роботи, спілкування, ставлення до своїх індивідуальних здібностей, підхід до роботи, оперування ідеями [230].

Досліджуваним пропонувалося на основі аналізу власної поведінки у п’яти діяльнісних різновидах визначити свої фізичні відчуття в процесі навчання і роботи (зорові, слухові, кінестетичні), особливості спілкування (екстраверсія, інтроверсія), способи використання індивідуальних здібностей (інтуїція, логіка), особливості підходу до роботи (контроль, хаос), особливості оперування ідеями або стилю мислення (синтетичний, аналітичний).

Когнітивні стилі описуються як розумові утворення організуючого порядку, які повʼязують функціонування пізнавальних процесів (сприймання, памʼяті, мислення) й опосередковують мотиваційні впливи, виконуючи функцію контролюючої інстанції, забезпечуючи адаптаційні форми активності [206]. Когнітивний стиль можна розглядати як відображення інструментальної цілісності особистості, як набір певних способів переробки і структурування інформації, що визначає манеру діяльності, сталу систему установок, які характеризують індивідуальні стратегії вирішення пізнавальних задач, механізм, що здійснює функцію регуляції діяльності на різних її рівнях і характеризується стійкістю у часі [20]. Когнітивний стиль належить до класу індивідуально-типологічних особливостей особистості, на відміну від індивідуального стилю діяльності, який більш гнучкий і може втрачати актуальність разом із закінченням діяльності [24].

Р. Гарднер вказує на єдність асиміляції (засвоєння впливів зовнішнього світу) та акомодації (пристосування поведінки до зовнішніх умов), що описує зростання пізнавальних можливостей від егоцентричної до реально орієнтованої форми активності, й підкреслює, що який-небудь один стильовий параметр не може бути основою поведінки.

Загальновизнаними формальними ознаками індивідуального стилю можна вважати такі: стійка система прийомів і способів діяльності, система, що зумовлена певними особистісними якостями, система як засіб ефективного пристосування до обʼєктивних вимог.

Когнітивний стиль є аналітичним компонентом більш загального утворення – особистісного стилю, що також включає в себе індивідуальні особливості взаємодії людини з соціальним оточенням, її самооцінку, основні способи контролю й регуляції афективної сфери [28].

Стиль діяльності та стиль особистості характеризують манеру виконання діяльності з точки зору її ефективності та мають компенсаційний характер, тобто в результаті формування певного стилю нейтралізуються небажані особливості особистості й діяльність базується на тих, які сприяють досягненню цілі. Отже певний стиль має шанси на існування не тільки за умови його зручності та адаптаційної цінності [13].

Значимість сенсорних модальностей (зору, слуху і кінестетики) для пізнання й діяльності є дуже великою. Зір і слух є розвинутим краще, що надає можливість реагувати на паралінгвістичні сигнали. Показники значимості сенсорних модальностей по вибірці наведено у табл. 2.2.

*Таблиця 2.2*

**Рівні значимості сенсорних модальностей по вибірці, %**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Рівні** | **Зір** | **Слух** | **Кінестетика** |
|  |  |  |  |  |  |
| Низький | 4,43 | 3,91 | 0 | 2,77 | 6,88 | 14,70 |
| Середній | 92,32 | 87,25 | 99,03 | 82,41 | 93,12 | 79,43 |
| Високий | 2,25 | 8,84 | 0,97 | 14,82 | 0 | 5,87 |

Порівняння значимості інтуїції та логіки для пізнання й діяльності респондентів дозволяє зробити висновок про їх значимість з перевагою на користь інтуїції. Багато інформації, надзвичайно важливої для людини, передається невербальними каналами, що вимагає від неї високого рівня спостережливості, але таку кількість інформації можна обробити тільки інтуїтивно, оскільки вона надходить у дуже великому обсязі та в умовах обмеженості часу її сприймання. У юнаків інтуїція розвинута краще, отже, ця якість потребує особливої уваги під час формування конфліктологічної компетентності у тренінговій роботі. Показники розвитку інтуїтивного та логічного пізнання по вибірці наведено у табл. 2.3.

*Таблиця 2.3*

**Рівні розвитку інтуїтивного та логічного пізнання по вибірці, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рівні** | **Інтуїція** | **Логіка** |
|  |  |  |  |
| Низький | 2,46 | 3,54 | 2,14 | 5,65 |
| Середній | 80,01 | 70,34 | 95,11 | 88,13 |
| Високий | 17,53 | 26,12 | 2,75 | 6,22 |

Діяльнісний стиль респондентів також характеризується з точки зору більшої або меншої міри контролю над її виконанням. Важливо, щоб ці тенденції у діяльності були більш-менш врівноважені, оскільки у разі надмірного контролю людина переживає стрес навіть у незначимих для неї ситуаціях, а у разі надмірної безконтрольності втрачається послідовність дій і мотивація, що робить складну діяльність неможливою. Саме на таку збалансованість можна звернути увагу під час формування конфліктологічної компетентності. Показники розвитку контролю над діяльністю і неконтрольованості діяльності по вибірці наведено у табл. 2.4.

*Таблиця 2.4*

**Рівні значимості контролю і неконтрольованості** **по вибірці, %**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рівні** | **Контроль** **над діяльністю** | **Неконтрольованість діяльності** |
|  |  |  |  |
| Низький | 23,4 | 5,78 | 8,82 | 3,75 |
| Середній | 70,5 | 82,45 | 84,45 | 85,12 |
| Високий | 6,1 | 11,77 | 6,73 | 11,13 |

Зʼясовано, що респонденти виявляють низький рівень сформованості інформаційно-оцінного компоненту конфліктологічної компетентності, який забезпечує таку сформованість, та з яким ми співвідносимо також ненапружену систему механізмів психологічного захисту.

Середні величини даних за методикою діагностики его-захисних механізмів наведено у табл. 2.5.

*Таблиця 2.5*

**Середні величини даних за методикою діагностики его-захисних механізмів**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Види механізмів** | **M** | **s** | **±m** |
| А | Заперечення | 4,5 | 2,96 | 0,25 |
| В | Витіснення | 4 | 2,97 | 0,2 |
| C | Регресія | 4,7 | 2,96 | 0,25 |
| D | Компенсація | 3,1 | 2,13 | 0,18 |
| E | Проекція | 8,2 | 3,55 | 0,3 |
| F | Заміщення | 3,8 | 2,96 | 0,25 |
| G | Інтелектуалізація | 5,9 | 2,6 | 0,22 |
| Н | Реактивне утворення | 3,1 | 2,13 | 0,18 |

За допомогою адаптованого варіанту методики діагностики его-захисних механізмів встановлено, що у профілі захисту досліджуваних досить високі значення мають: реактивні утворення (51,2% респондентів), заперечення (24,4%), проекція (17,9%) та компенсація (15,9%). Найменші значення мають інтелектуалізація (1,2%), регресія (6,9%), заміщення (3,7%), витіснення (2,0%). Кореляційний аналіз показав, що механізми психологічного захисту суттєво пов’язані з показниками когнітивно-діяльнісного стилю й, у цілому, високий рівень їх прояву знижує ефективність розв’язання досліджуваними конфліктних ситуацій.

У структурно-функціональній моделі конфліктологічної компетентності інформаційно-оцінний компонент представлений рефлексивним стилем розв’язання внутрішніх протиріч у проблемно-конфліктних ситуаціях. Це – інтегративна властивість особистості, яка дозволяє реалізувати в різних формах активності стійку позицію особистості щодо управління перебігом власного життя через розв’язування конфліктів на підставі самопізнання, самовизначення, самопроектування, самоздійснення у заходах, які виявляють унікальність особистості в самовираженні та сприяють підтриманню цілісності Я-концепції. Використання методики «Особистісний стиль розв’язання проблемно-конфліктної ситуації» (О. Савченко, Д. Студенцова) дозволило визначити рівень сформованості стильових властивостей: діяльнісний, конструктивно-рефлексивний, деструктивно-рефлексивний та уникаючий стилі.

Орієнтуючись на традиції розглядати стиль як біполярну структурну характеристику пізнавальної сфери особистості, яка відображає не змістовні властивості розумової діяльності, а характер її організації, автори методики сформували дві шкали, що визначають ступінь вираженості біполярних стилів розв’язання внутрішніх протиріч у проблемно-конфліктній ситуації: діяльнісно-уникаючий та конструктивно-деструктивний рефлексивний стилі.

Перша стильова властивість (діяльнісно-уникаючий стиль) відображає готовність особистості вирішувати внутрішні протиріччя через заходи зовнішньої активності: застосування різноманітних засобів зменшення внутрішньої напруги (копінг-стратегій), чітке визначення та об’єктивування мети діяльності, очікувань і домагань, формування орієнтирів та перспектив саморозвитку, використання різних форм соціальної активності для підтримання впевненості в собі, стимулювання наполегливості в розв’язанні протиріч тощо. Друга стильова властивість (конструктивно-деструктивний рефлексивний стиль) відображає готовність особистості вирішувати внутрішні протиріччя переважно у внутрішньому плані через організацію внутрішнього діалогу з умовним співрозмовником, критичну оцінку своїх можливостей, ретельне планування майбутніх форм активності, внутрішнє програвання можливих варіантів розвитку подій та ін.

Критерії конструктивності та деструктивності рефлексивного стилю розв’язання проблемно-конфліктної ситуації (за О. Савченко) наведено у табл. 2.6.

*Таблиця 2.6*

**Критерії конструктивності та деструктивності рефлексивного стилю розв’язання проблемно-конфліктної ситуації (за О. Савченко)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Конструктивний** **рефлексивний стиль** | **Деструктивний** **рефлексивний стиль** |
| Використання внутрішнього діалогу як умови розв’язання проблемно-конфліктної ситуації | Внутрішній діалог стає не засобом розв’язання проблеми, а засобом уходу від реальності |
| Співвідношення умов проблеми та наявних ресурсів суб’єкта, прийняття рішення про засіб поведінки на підставі порівняння | Спрямування активності на формування прожектів та фантазування про можливі варіанти розвитку подій, що не реалізувалися |
| Сформованість настанови на здійснення заходів самоспостереження та самоаналіз при виниканні проблем | Програвання варіантів розвитку ситуацій замінює активність у реальності |
| Аналіз минулого досвіду, співвідношення актуальних ситуацій з минулими подіями | Аналіз минулого досвіду призводить до персеверацій, зациклень між констатацією невдачі та низькою самооцінкою |
| Настанова на критичність та раціональність в обранні засобів і стратегій поведінки | Стійка тенденція до затягування дій, до «недіяння» як засобу розв’язання проблемно-конфліктної ситуації |
| Ефективне контролювання свого емоційного стану, протидія румінаціям (нав’язливим почуттям, думкам) | Ригідність контролю, складність відволіктися від нав’язливих думок, почуття хвилювання, занепокоєння |
| Розподіл уваги між подіями внутрішнього життя та фактами реальності, що постійно змінюються | Надмірна увага до внутрішніх переживань, передбачень, ігнорування фактів реальності |

Рівень сформованості конструктивно-деструктивного стилю розв’язування внутрішніх протиріч у проблемно-конфліктних ситуаціях є основним показником сформованості рефлексивного стилю особистості, який відображає характер організації поведінкового компонента на особистісному рівні функціонування рефлексивної компетентності. Чим більш сформованою є у респондента дана стильова властивість, тим більш високий рівень вираженості тенденцій до самопізнання, самодослідження, осмислення власних особливостей, схильностей та рис він виявляє.

При цьому респондент відчуває впевненість в своїй здатності контролювати перебіг власних думок, переживань та емоційних проявів, здатність керувати ними, спрямовуючи свою активність в ефективне русло.

Результати множинного регресійного аналізу за показником сформованості рефлексивного стилю розв’язання внутрішніх протиріч у проблемно-конфліктних ситуаціях наведені у табл. 2.7.

Результати множинного регресійного аналізу за показником сформованості рефлексивного стилю розв’язання внутрішніх протиріч в проблемно-конфліктних ситуаціях свідчать, що високі значення за стандартизованим показником виявляють ті респонденти, які мають високо виражений конструктивно-рефлексивний стиль розв’язання проблемно-конфліктних ситуацій (β=0,47) та низькі тенденції до деструктивних проявів рефлексивної активності у процесі пошуку засобу розв’язання проблем (β=-0,86).

*Таблиця 2.7*

**Результати множинного регресійного аналізу за показником рівня сформованості рефлексивного стилю**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Стилі розв’язання проблемно-конфліктної ситуації** | **Стандартизовані значення** | **Критерій Фішера** |
| Коефіцієнт регресії | Помилка |
| Діяльнісний  | 0,07 | 0,022 | 2,94 |
| Конструктивно-рефлексивний  | 0,41 | 0,021 | 17,44 |
| Деструктивно-рефлексивний | -0,82 | 0,021 | 36,84 |
| Уникаючий | 0,03 | 0,022 | 1,83\* |

*Примітка:* \* – емпіричне значення за критерієм Фішера є значущим при α≥0,93.

При цьому абсолютне значення коефіцієнта регресії на деструктивному полюсі стильової властивості вдвічі переважає значення за конструктивним полюсом. Це свідчить про те, що рефлексивний стиль розв’язання протиріч може бути ефективним за умови контролю негативних емоцій та загрозливих, для стабільності Я-концепції, думок. Підтверджено, що деструктивні прояви рефлексії виявляються в репродуктивному та регресивному засобах прояву особистості як цілісного Я у проблемно-конфліктних ситуаціях, які проявляються, насамперед, в актуалізації інтелектуальних та поведінкових стереотипів наявного досвіду без врахування специфічності конфліктної ситуації. Визначено, що факторами, які знижують здатність до інтелектуального контролю, є схильність респондентів до надмірної концентрації уваги на внутрішніх переживаннях та ригідність процесів перемикання уваги з негативних думок та переживань на інші, більш позитивні за змістом, переживання. Констатовано, що схильність досліджуваних до формування румінацій є чинником розвитку депресивних станів, появи патологічних симптомів, підвищення загального рівня невротизації особистості в критичні періоди її розвитку.

Ми погоджуємося з думками О. Савченко, що підставами для актуалізації таких малоефективних засобів здійснення Я є знижена здібність до контролю виникнення та перебігу негативних емоцій, які провокують появу персеверацій (зациклень між констатацією невдачі та низькою самооцінкою), установок на бездіяльність, затягування процесу прийняття відповідальних рішень стосовно проблемно-конфліктної ситуації. Ми припускаємо, що саме у підлітковому та юнацькому віці на підставі раніше сформованих установок щодо аналізу власної активності формується стійка особистісна позиція, яка стимулює суб’єкта активно застосовувати конструктивні форми рефлексивної активності для вирішення проблемних питань, самостійно ставити перед собою та розв’язувати рефлексивні задачі різного рівня складності.

Отже, високі значення за показником сформованості інформаційно-оцінного компонента конфліктологічної компетентності мають респонденти, в яких сформована стійка установка на ретельний аналіз інформації та контроль над процесами висування та перевірки припущень у ситуаціях множинного вибору, проявляється готовність реалізувати активну позицію щодо розв’язання протиріч у внутрішній діяльності. Це підтверджує думку дослідників про те, що саме завдяки наявності сформованих ефективних стратегії респондент показує високу результативність та демонструє оптимальні засоби безконфліктної поведінки в процесі розв’язання проблемних питань. Неінтегрований характер інформаційно-оцінного компонента свідчить про незавершеність процесів його формування у структурі конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку, зокрема у підлітковому та юнацькому віці.

Дані відносно розвитку конфліктостійкості з віком ми знаходимо у працях відомих дослідників (І. Ващенко, Дж. Каган, Г. Массен, Дж. Конгер, А. Хастон та ін.) [40; 41та ін.]. Однак, на думку багатьох вчених, найбільший прогрес демонструють досліджувані під впливом заходів активного соціально-психологічного навчання. Розвиток навичок поведінки у конфліктних ситуаціях, а також оволодіння респондентами стратегіями сканування при обробці інформації дозволяє суттєво знизити рівень імпульсивності, сформувати стійкі установки на точність та ретельність аналізу інформації [13]. Таким чином, формування інформаційно-оцінного компонента конфліктологічної компетентності потребує спеціальним чином організованих програм психологічного розвитку, спрямованих на формування та відпрацювання необхідних поведінкових стратегій, які є необхідними умовами формування готовності вирішувати проблемно-конфліктні ситуації, зокрема через аналіз та розв’язання внутрішніх протиріч.

 **2.2. Діагностика мотиваційно-актуалізаційного компоненту конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення**

Для діагностики мотиваційно-актуалізаційного компоненту конфліктологічної компетентності респондентів використано методики діагностики:

- полімотиваційних тенденцій в Я-концепції особистості (С. Петрова);

- системи життєвих смислів (В. Котляков);

- реальної структури життєвих орієнтацій (С. Бубнова);

- самоактуалізаційний тест (Е. Шостром, в адаптації Ю. Альошиної, Л. Гозмана та ін.).

 Як відомо, мотивація є динамічним процесом фізіологічного та психологічного характеру, який спонукає особистість до дії, збуджує ентузіазм і завзятість, керує її організованістю, стійкістю, активністю. Цим поняттям часто позначаються такі психологічні явища, як намір, бажання, прагнення, в яких відображається наявність готовності до виконання певної діяльності [44].

 Слід зауважити, що на особистість впливають водночас внутрішні та зовнішні мотиви поведінки, які не лише доповнюють один одного, але й вступають у суперечності, особливо в критичні періоди розвитку особистості, зокрема у осіб підліткового та юнацького віку. Так, внутрішні мотиви пов’язані з інтересом до навчальної діяльності, можливістю реалізувати себе, розвитком своїх умінь та здібностей, а також зі значимістю виконуваної роботи тощо. Отже, мотивація залежить від багатьох соціологічних чинників та включає такі аспекти поведінки особистості, як-то: соціальний, соціально-психологічний, соціально-культурний та морально-етичний; її утворюють потреби, настанови, інтереси, ідеали, наміри, соціальні норми, ролі, цінності, стереотипи тощо.

 Проблема вивчення мотиваційної сфери особистості є особливо актуальною в сучасних умовах інтенсивного суспільного розвитку, у тому числі, в контексті здобування освіти, коли відбувається формування й зміна ціннісних орієнтирів, переосмислення свого місця в соціумі, усвідомлення відповідальності за прийняття рішень, зокрема у процесі професійної підготовки [18]. Ми погоджуємося з думкою К. Савченко, що наявність єдиної теорії мотиваційної сфери особистості дозволила б розвʼязувати особистісні проблеми самореалізації особистості. Тому на шляху до створення такої теорії мотивації може бути корисним пошук інтегрованих характеристик мотиваційної сфери особистості. Як відомо, процес професійного становлення особистості, у тому числі студента, повʼязаний зі змінами в самосвідомості, в уявленні про самого себе, повʼязаний з рефлексією та змінами в Я-концепції особистості. Наявність внутрішньо несуперечливих мотивів в Я-концепції особистості є психологічним чинником не тільки успішної професійної діяльності, але також і успішного професійного становлення. Тому є актуальним не тільки діагностування таких мотивів, але і пошук взаємозвʼязків між мотивами у мотиваційній сфері особистості. При цьому внутрішньо суперечливі мотиви вважалися неактуалізованими.

 Діагностика полімотиваційних тенденцій в Я-концепції особистості за методикою С. Петрової дозволила визначити такі види мотивації, як-то: акізитивна (матеріальна), гедоністична, оптимістична, комунікативна, пізнавальна, трудова, нормативна, моральна, прагнення до досконалості, пугністична, прагнення до переваги, мотивація позитивного ставлення до людей, мотивація уникнення неприємностей, мотивація індивідуалізації, егоцентрична та альтруїстична мотивація.

 Згідно з методикою, респонденти мали висловити свій погляд щодо 64 запропонованих прислів’їв. Якщо досліджуваний був згоден із запропонованим прислів’ям, то поруч з його номером ставив знак «+» або «так», не згоден – знак «–» або «ні». Для підвищення достовірності методики використовували два варіанти опитувальника (А і Б) по 32 прислів’я у кожному з варіантів, які складалися з 16 парних мотиваційних тенденцій. Коли респондент оцінював парні номери прислів’їв знаком «+» або «так», то це означало, що обрано першу мотиваційну тенденцію, і навпаки, коли непарні номера прислів’їв оцінював знаком «–» або «ні», то домінувальною була протилежна тенденція.

 Включені в методику прислівʼя діадними плеядами тяжіють один до одного і мають загальний метазміст. Грунтуючись на диадній плеядності прислівʼїв, полімотиваційну Я-концепцію особистості склали 16 парних мотиваційних тенденцій. З огляду на альтернативну спрямованість прислівʼїв в кожній парі, про вираженість першої мотиваційної тенденції можна судити, коли непарні номери прислівʼїв оцінюються знаком «+», а парні знаком «-». І навпаки, коли непарні номери прислівʼїв оцінюються знаком «-», а парні – «+», можна говорити про домінування протилежної тенденції.

 Акізитивна (матеріальна) мотивація представлена ​​прислівʼям №1 (протилежна – прислівʼям №2), відображає ставлення до матеріального благополуччя в житті, до грошей, визначає значимість для індивіда матеріальної сторони життя, випливає із загальної орієнтації на благополуччя.

 Гедоністична мотивація представлена ​​прислівʼям №3 (протилежна – прислівʼям №4), висловлює орієнтацію на спрощені способи існування, на веселе, легке, радісне, щасливе життя, характеризує потребу у тілесному і душевному комфорті.

 Оптимістична мотивація представлена ​​прислівʼям №5 (протилежна песимістична – прислівʼям №6), відображає віру в хороше, надію на краще у житті, характеризується пасивним очікуванням благополуччя/неблагополуччя у житті, визначається як оптимістичний/песимістичний фаталізм.

 Комунікативна мотивація представлена ​​прислівʼям №7 (протилежна – прислівʼям №8), висловлює потребу в спілкуванні, в дружбі, відображає ступінь спрямованості субʼєкта на взаємодію, комунікацію.

 Пізнавальна мотивація представлена ​​прислівʼям №9 (протилежна – прислівʼям №10), відображає потребу у виконанні роботи, спрямованість на працю, орієнтацію на виконання поставленого завдання через подолання труднощів.

 Трудова мотивація представлена ​​прислівʼям №11 (протилежна – прислівʼям №12), відображає потребу у виконанні роботи, спрямованість на працю, орієнтацію на виконання поставленого завдання через подолання труднощів.

 Нормативна мотивація представлена ​​прислівʼям №13 (протилежна – прислівʼям № 14), відображає орієнтацію на виконання групових і соціальних норм, свідчить про соціальну ідентифікацію, характеризує ступінь орієнтації респондента на відповідальність, необхідність.

 Моральна мотивація представлена ​​прислівʼям №15 (протилежна – прислівʼям №16), відображає орієнтацію індивіда на дотримання моральних норм, характеризує бажання жити по правді, совісті, справедливості, належить до духовної діяльності людини.

 Губристична мотивація, як прагнення до досконалості, представлена прислівʼям №17 (протилежна – прислівʼям №18), відображає орієнтацію на розвиток, потребу у досягненні, самовизначенні.

 Пугністична мотивація представлена ​​прислівʼям №19 (протилежна – мотивація до індивідуальної безпеки – прислівʼям №20), висловлює потребу в ефективному, активному подоланні труднощів, прагнення боротися з життєвими обставинами, навіть якщо це повʼязано з певним ризиком.

 Губристична мотивація, як прагнення до переваги, представлена ​​прислівʼям №21 (протилежна – прислівʼям №22), висловлює потребу у повазі, авторитеті серед людей (престижна), у визнанні, успіху (глорична), у першості.

 Мотивація позитивного ставлення до людей представлена ​​прислівʼям №23 (протилежна – прислівʼям №24), висловлює орієнтацію на хороше, позитивне ставлення до людей, віру в доброту людей.

 Мотивація уникнення неприємностей представлена ​​прислівʼям №25 (протилежна – прислівʼям №26), відображає потребу в уникненні неприємностей із зовнішнім оточенням, погроз, небезпеки.

 Мотивація індивідуалізації представлена ​​прислівʼям №27 (протилежна – прислівʼям №28), висловлює або бажання орієнтуватися на себе, або робити так, як інші хочуть, разом з іншими.

 Егоцентрична мотивація представлена ​​прислівʼям №29 (протилежна паритетная мотивація – прислівʼям № 30), відображає орієнтацію людини на себе, бажання думати про себе без шкоди для інших, або орієнтацію на інших, бажання думати про інших без шкоди для себе.

 Альтруїстична мотивація представлена ​​прислівʼям №31 (протилежна егоїстична мотивація – прислівʼям №32), висловлює орієнтацію на інших, бажання думати про інших навіть на шкоду собі, або орієнтацію на себе, бажання думати про себе навіть на шкоду іншим.

 Слід зазначити, що використання стимульного матеріалу у вигляді прислівʼїв для вивчення мотиваційної сфери особистості обумовлено їх близькістю до архетипових утворень психіки і ментальних форм свідомості, а також їх образністю, зрозумілістю, належним емоційним потенціалом. Все це адекватно відображає мотиваційну обумовленість Я-концепції особистості.

 За результатами проведеного психодіагностичного дослідження полімотиваційних тенденцій в Я-концепції особистості зʼясовано ступінь усвідомленості й позитивності Я-концепції респондентів.

 Найбільш вираженими мотиваційними тенденціями в Я-концепції були: егоцентрична мотивація (7,6 стенів), мотивація індивідуалізації (7,2 стенів), комунікативна (6,4 стенів), пізнавальна (6,2 стенів), нормативна (5,9 стенів) мотивація.

 Найменш виражені мотивація запобігання неприємностей (4,9 стенів), альтруїстична (4,6 стенів), позитивного ставлення до людей (4,4 стенів), прагнення до досконалості (4,1 стенів).

 Крім того, загальна мотивація матеріального добробуту (акізитивна мотивація) досліджуваних пов’язана з орієнтацією на цінності гедонізму, що передбачають спрощені способи життєдіяльності, задоволення потреби у внутрішньому комфорті (r=0,36, при p≤0,05 та r=0,39, при p≤0,05).

 Розрахований показник характеризує рівень структурованості мотиваційної сфери й може бути використаний в аксіологічних дослідженнях.

 Для досягнення поставленої мети нами проводилося емпіричне дослідження, де використовувалася методика діагностики системи життєвих смислів (СЖС).

 Головне призначення методики – це дослідження системи життєвих смислів, або точніше дослідження уявлень респондента про систему смислів власного життя. Крім того, методику можна використовувати для оцінки бажаних смислових категорій у різних соціальних груп, як реально існуючих, так і умовно виокремлених для дослідницьких цілей.

        Методика була створена на основі емпіричних даних – контент-аналізу близько 200 звітів респондентів, які займалися пошуком власного (індивідуального) смислу життя з використанням методики граничних смислів (МГС) [20]. Це дозволило уникнути труднощів, повʼязаних із довільним теоретизування при виокремленні основних смислових категорій.

          Методика СЖС може бути використана й як засіб індивідуальної діагностики. У цьому випадку можна оцінити представленість різних смислових категорій в індивідуальній системі життєвих смислів конкретного респондента. Крім того, можна оцінити яке значення має кожна з категорій в його житті: чи є вона провідною, нейтральною або ігнорованою в поданні досліджуваного.

 Методика СЖС може бути також використана для оцінки значущості тих чи інших смислових категорій у поданні різних соціальних груп. У даному випадку вимірюються усереднені ранги категорій життєвих смислів, які отримуються за допомогою підрахунку середніх величин по кожній з категорій.

 Приклад структури системи життєвих смислів респондента Р., 29 років наведено у табл. 2.8.

 *Таблиця 2.8*

**Структура системи життєвих смислів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категорії провідних життєвих смислів****(3 - 9 балів)** | **Категорії нейтральних життєвих смислів****(10 -17 балів)** | **Категорії ігнорованих життєвих смислів****(18 - 24 бали)** |
| Гедоністичні (4) Статусні (6)  | Комунікативні (10) Сімейні (10) Екзистенціальні (13) Когнітивні (15) | Альтруїстичні (19) Самореалізації (22) |

 Порівнюючи між собою усереднені ранги смислових категорій респондентів, ми отримали дані про глибинні процеси трансформації ціннісно-смислової сфери під впливом соціальних впливів, а також про гендерні, вікові та інших відмінності у сфері смислових переваг.

          Слід зазначити, що досвід використання методики СЖС спонукав авторів внести певні корективи в первинний текст методики. Вони не торкнулися змісту методики і процедури внутрішньої обробки даних, але стосувалися питань інтерпретації. Зокрема, у структурі системи життєвих смислів (див. табл. 2.8) всі категорії життєвих смислів були поділені за ознакою індивідуальної значущості на провідні, нейтральні та ігноровані.

 Нижче наведено змістовну інтерпретацію категорій життєвих смислів.

 Гедоністичні смисли засновані на потребі людини отримувати задоволення від життя, бути щасливою, насолоджуватися усім розмаїттям доступних емоцій і відчуттів.

 Статусні смисли – засновані на потребі людини займати високе положення в суспільстві, активно будувати карʼєру, досягати успіху і визнання.

 Комунікативні смисли – засновані на потребі людини спілкуватися з іншими людьми, переживати емоції, повʼязані зі спілкуванням, відчувати свою необхідність і причетність до життя інших людей.

 Сімейні смисли – засновані на потребі людини піклуватися про членів своєї сімʼї, жити заради неї, передавати все краще власним дітям, брати участь у долі рідних і близьких людей.

 Екзистенціальні смисли – засновані на потребі людини надавати цінність самому життю, мати свободу вибору, відчувати любов у всіх її проявах.

 Когнітивні смисли – засновані на потребі людини пізнавати життя, розбиратися у протиріччях навколишнього світу і власної особистості, шукати сенс і причини того, що відбувається.

 Альтруїстичні смисли – засновані на потребі людини безкорисливо допомагати іншим людям, сприяти, робити добро, служити загальному благу, нехтуючи власною вигодою.

 Смисли самореалізації – засновані на потребі людини виконати своє призначення, реалізувати всі свої здібності і можливості, удосконалювати свою особистість і відносини з навколишнім світом.

Порівнюючи отримані результати, ми брали до уваги те, що чим менше сума рангових значень, тим більшу вагу має ця категорія в системі життєвих смислів респондента, і навпаки.

У загальній системі життєвих смислів по вибірці переважають екзистенційні – досліджувані цінують сам процес життя за можливість переживання почуттів і свободу вибору, менше – схильні допомагати іншим і турбуватися про них. Визначено низький показник за когнітивними життєвими смислами (за методикою В. Котлякова). Ймовірно це можна пояснити тим, що респонденти не вбачають прямого зв’язку між успішністю навчання і своїми можливостями реалізуватися у житті. Слід зауважити, що в якості загальних мотиваційних тенденцій респондентів простежуються також губристична мотивація, як прагнення до самоствердження та переваги, і мотивація до індивідуальної безпеки (пугністична мотивація) (r=0,48, при p≤0,05 та r=0,63, при p≤0,05).

Отже, життєвий стиль особистості – це індивідуально-неповторний спосіб здійснення особистістю свого життєвого шляху, що проявляється у переживанні осмисленості життя, постановці та реалізації життєвих цілей, заснованих на смисложиттєвих орієнтаціях і екзистенційних цінностях особистості, пошуку та знаходженні засобів і життєвих сфер, адекватних для їх досягнення.

 Для вивчення реалізації ціннісних орієнтацій особистості в реальних умовах життєдіяльності ми скористалися методикою діагностики реальної структури ціннісних орієнтацій особистості. Перевагою методики є спрямованість її змісту на вивчення реалізації ціннісних орієнтацій особистості у реальних умовах життєдіяльності.

Інструкція, текст опитувальника, бланк відповідей наведено у Додатку З.

 Дослідження цільового аспекту смисложиттєвих орієнтацій передбачає вивчення системи життєвих цілей особистості, їх ієрархії та співвіднесення з різними сферами самореалізації. Складність дослідження життєвих цілей зумовлена тим, що ціннісні орієнтації є конструктами, які визначають загальні орієнтири.

Методика містить 66 закритих запитань, спрямованих на вивчення реалізації ціннісних орієнтацій респондентів у реальних умовах життєдіяльності. Ступінь вираженості кожної з поліструктурності ціннісних орієнтацій респондентів визначається за допомогою ключа, представленого у бланку відповідей. Відповідно до цього підраховується кількість позитивних відповідей у ​​всіх одинадцяти цінностях.

 За результатами обробки даних будується графічний профіль, що відображає вираженість кожної цінності. Для цього по вертикалі фіксується кількісна вираженість цінностей (за 6- бальною системою), а по горізонталі – види цінностей.

Цінності в узагальненому вигляді:

- приємне проведення часу, відпочинку;

- високий матеріальний добробут;

- пошук і насолода прекрасним;

- допомога та милосердя до інших людей;

- кохання;

- пізнання нового у світі, природі, людині;

- високий соціальний статус і управління людьми;

- визнання і повага людей; вплив на оточуючих;

- соціальна активність для досягнення позитивних змін у суспільстві;

- спілкування;

- здоровʼя.

Кількісні результати за методикою С. Бубнової наведені у табл. 2.9.

*Таблиця 2.9*

**Результати діагностики реальної структури ціннісних орієнтацій особистості (за С. Бубновою)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Цінність** | **Бали** | **Ранг** |
| Приємне проведення часу, відпочинку | 78 | 4 |
| Високий матеріальний добробут | 32 | 8 |
| Пошук і насолода прекрасним | 54 | 7 |
| Допомога та милосердя до інших людей | 30 | 8 |
| Кохання | 92 | 2 |
| Пізнання нового у світі, природі, людині | 68 | 5 |
| Високий соціальний статус, управління людьми | 88 | 3 |

*Продовж. табл. 2.9*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Визнання і повага людей, вплив на оточуючих | 92 | 2 |
| Соціальна активність для досягнення позитивних змін у суспільстві | 54 | 7 |
| Спілкування | 98 | 1 |
| Здоровʼя | 58 | 6 |

Проаналізувавши отримані дані за методикою С. Бубнової можна зробити такі висновки.

Визначення впливу реальної структури життєвих орієнтацій досліджуваних на їх конфліктологічну компетентність показало, що достовірно більш вираженими є диспозиції щодо самоствердження власного Я («Визнання та повага людей, вплив на оточуючих» (63,3%, при p≤0,05)). Відмінності на гендерному рівні з’ясувалися у ставленні до ціннісної диспозиції «Високого соціального статусу, управління людьми» (76,7% у юнаків проти 39,3% у дівчат, при φ=1,64; p≤0,05). Загальною недооціненою диспозиційною установкою виявилося ставлення до «Допомоги та милосердя до інших людей» (60,3%, при p≤0,05).

При оцінюванні особистісного потенціалу респондентів нами був використаний опитувальник особистісного потенціалу Е. Шострома. В його основі лежать ідеї самоактуалізації А. Маслоу та інших теоретиків екзистенційно-гуманістичного напрямку. Шкали (або складові) опитувальника характеризують основні сфери самоактуалізації.

Методика була адаптована Ю. Альошиною, Л. Гозманом та іншими дослідниками [5]. В результаті створено «Самоактуалізаційний тест» (CAT). Опитувальник складається з 14 шкал, 126-ти пунктів, кожен з яких включає два судження ціннісного чи поведінкового характеру. Досліджуваному пропонується обрати те з них, яке більшою мірою відповідає його уявленням або звичному способу поведінки.

Вимірювані параметри:

- компетентність у часі;

- самопідтримка;

- цінність самоактуалізації;

- гнучкість поведінки;

- реактивна чутливість;

- спонтанність;

- самоповага;

- самоприйняття;

- прийняття природи людини;

- синергія;

- прийняття власної агресії;

- контактність;

- пізнавальні потреби;

- креативність.

САТ вимірює самоактуалізацію за двома незалежними одна від одної базовими шкалами (орієнтації у часі і підтримки) і 12-ти додаткових.

Базові шкали.

Шкала орієнтації у часі (ОЧ) – 17 пунктів. Високий бал за цією шкалою свідчить про здатність респондента жити справжнім (переживати поточний момент свого життя у всій його повноті, а не просто як фатальний наслідок минулого або підготовку до майбутнього «справжнього» життя) і відчувати нерозривність минулого, сьогодення і майбутнього (бачити своє життя цілісним).

Низький бал за шкалою означає орієнтацію респондента лише на один з відрізків тимчасової шкали (минуле, сьогодення або майбутнє) і (або) дискретне сприйняття свого життєвого шляху.

Шкала підтримки (П) – 91 пункт. Вимірює ступінь незалежності цінностей і поведінки респондента від впливу ззовні («внутрішня/зовнішня підтримка»). Респондент, який має високий бал за цією шкалою, незалежний у своїх вчинках, прагне керуватися у житті власними цілями, переконаннями, установками і принципами, що не означає ворожості до оточуючих і конфронтації з груповими нормами. Він вільний у виборі, не схильний до зовнішнього впливу.

Низький бал свідчить про високий ступінь залежності, конформності, несамостійності респондента, зовнішній локус контролю.

Додаткові шкали.

На відміну від базових шкал, які вимірюють глобальні характеристики самоактуалізації, додаткові шкали орієнтовані на реєстрацію окремих її аспектів. Для додаткових шкал високий бал характеризує високий ступінь самоактуалізації.

Блок цінностей.

Шкала ціннісної орієнтації (ЦО) – 20 пунктів. Вимірює, якою мірою респондент поділяє цінності, властиві особистості, яка самоактуалізується.

Шкала гнучкості поведінки (ГП) – 24 пункти. Діагностує ступінь гнучкості респондента у реалізації своїх цінностей у поведінці, взаємодії з оточуючими; здатність швидко і адекватно реагувати на мінливу ситуацію.

Блок почуттів.

Шкала сензитивності (Сн) – 13 пунктів. Визначає, в якій мірі респондент віддає звіт у своїх потребах і почуттях, наскільки добре їх рефлексує.

Шкала спонтанности (Сп) – 14 пунктів. Вимірює здатність респондента спонтанно і безпосередньо виражати свої почуття. Високий бал за цією шкалою не означає відсутності здатності до продуманих, цілеспрямованих дій, він лише свідчить про можливість й іншого способу поведінки (прорахованого заздалегідь), про те, що респондент не боїться вести себе природно і розкуто, демонструвати оточуючим свої емоції.

Блок самосприйняття.

Шкала самоповаги (См) – 15 пунктів. Діагностує здатність респондента цінувати свої переваги, позитивні якості характеру, поважати себе за них.

Шкала самоприйняття (Спр) – 21 пункт. Відображає ступінь прийняття респондентом себе таким, яким він є, незалежно від оцінки своїх переваг і недоліків (можливо, і всупереч їм).

Блок концепції людини.

Шкала уявлень про природу людини (Уп) – 10 пунктів. Високий бал за шкалою свідчить про схильність респондента у цілому позитивно сприймати природу людини і не брати до уваги дихотомії мужності/жіночності, раціональності/емоційності тощо антагоністичними і непереборними.

Шкала синергії (Сін) – 7 пунктів. Визначає здатність респондента до цілісного сприйняття світу і людей, до розуміння взаємозалежності таких протилежностей як тілесне і духовне тощо.

Блок міжособистісної чутливості.

Шкала прийняття агресії (ПА) – 16 пунктів. Високий бал за шкалою свідчить про здатність респондента приймати своє роздратування, гнів і агресивність як природний прояв людської природи.

Шкала контактності (К) – 20 пунктів. Характеризує здатність респондента до швидкого встановлення глибоких, тісних і емоційно насичених контактів з людьми.

Блок ставлення до пізнання.

Шкала пізнавальних потреб (Пз) – 11 пунктів. Визначає ступінь вираженості у респондента прагнення до набуття знань про навколишній світ.

Шкала креативності (Кр) – 14 пунктів. Характеризує вираженість творчої спрямованості респондента.

Кожен пункт тесту входить в одну або більше додаткових шкал і, як правило, в одну базову.

При використанні тесту для індивідуальної діагностики «сирі» результати переводяться в стандартні Т-бали, на основі яких складаються профільні бланки. Завершується дослідження побудовою індивідуального профілю. У разі необхідності респондент може відповідати на запитання і під час відсутності експериментатора. Інструкція не обмежує час для відповідей, хоча практика показує, що у нормі він зазвичай не перевищує 30-35 хвилин.

Пункти тесту, залишені без відповіді, або ті, в яких відзначені обидва варіанти, при обробці не враховуються. У разі, якщо кількість таких пунктів досягне 13 і більше, результати дослідження вважаються недійсними.

 При розробці тесту не були однозначно визначені норми для високого, середнього та низького рівнів самоактуалізації. Однак вважається, що показники CAT не повинні «зашкалювати». Граничні значення свідчать про занадто сильний вплив на результати фактора соціальної бажаності або про прагнення респондентів виглядати у найбільш сприятливому світлі (таке явище Е. Шостром назвав «псевдосамоактуалізацією»). Практика показала, що «діапазон самоактуалізації» перебуває у межах «вище середнього». Низькі шкальні оцінки характерні для респондентів, хворих неврозами, з різними формами прикордонних психічних розладів. У психічну і статистичну норму потрапляє 68% респондентів, і лише у 16% результат перевищує 60 або не досягає 40 (у стенах). Значення вище 70 або нижче 30 спостерігаються лише у 2,3% респондентів.

Результати інтерпретуються у відповідності з описом шкал CAT (див. вище). Залежно від цілей діагностики можна обмежитися аналізом даних із базових шкал або провести повну інтерпретацію. Вибірковий аналіз (із залученням окремих додаткових шкал) може бути корисний, наприклад, при контролі змін у результаті проведення навчальної, корекційної або коучингової програм. При цьому слід співвідносити отримані результати з усіма наявними даними про респондента (результати бесіди, спостереження, інших використаних тестів тощо).

Зʼясовано, що самоактуалізація та губристична мотивація представлені у структурі особистості досліджуваних у трьох варіантах: орієнтація на самоактуалізацію (при цьому губристичні мотиви пригнічені) (1 кластер), орієнтація на самоствердження (при цьому самоактуалізація не виражена) (2 кластер) та конструктивний тип, в якому поєднується високий рівень як губристичної мотивації, так і самоактуалізації (3 кластер). Визначено, що респонденти з конструктивним типом самоствердження та самоактуалізації не відрізняються від типу, орієнтованого на самоактуалізацію за показниками часової компетентності, гнучкості поведінки, спонтанності, синергії, прийняття агресії, пізнавальних потреб та креативності. У досліджуваних з конструктивним профілем показники самоактуалізації вище, ніж у осіб, орієнтованих на самоствердження, окрім показників розуміння природи людини та пізнавальних потреб.

 Показники самоактуалізації респондентів за вибіркою у досліджуваних різних типологічних профілів наведено у табл. 2.10.

*Таблиця 2.10*

**Показники самоактуалізації респондентів за вибіркою**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показники самоактуалізації** | **Групи досліджуваних** | **Н** |
| 1 кластер | 2 кластер | 3 кластер |
| Орієнтація у часі | 5,96±2,95 | 8,81±2,67 | 9,49±3,14 | 31,76 |
| Ціннісні орієнтації | 7,28±1,63 | 12,16±3,52 | 14,12±2,13 | 86,40 |
| Гнучкість поведінки | 8,66±3,64 | 13,67±3,81 | 15,20±1,82 | 51,67 |
| Сензитивність | 4,84±1,58 | 7,13±1,77 | 8,34±2,05 | 50,53 |
| Спонтанність | 5,10±1,52 | 7,22±1,10 | 8,31±3,07 | 40,71 |
| Самоповага | 7,13±3,22 | 10,28±0,84 | 11,46±2,31 | 49,36 |
| Самоприйняття | 6,81±2,64 | 10,61±3,63 | 11,63±3,44 | 39,34 |
| Уявлення про природу людини | 4,89±1,70 | 4,47±1,61 | 5,84±0,92 | 23,37 |
| Синергія | 2,87±0,58 | 3,65±0,86 | 3,74±1,73 | 18,62 |
| Прийняття агресії | 5,88±2,49 | 7,57±2,11 | 8,30±1,64 | 12,74 |
| Контактність | 6,11±2,82 | 9,79±2,90 | 12,63±2,19 | 69,28 |
| Пізнавальні потреби | 5,05±1,97 | 5,83±2,76 | 6,98±1,74 | 17,75 |
| Креативність | 3,12±1,30 | 5,41±1,85 | 6,31±1,47 | 49,63 |

 **2.3. Вивчення емоційно-поведінкового компоненту конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення**

 Для вивчення емоційно-поведінкового компоненту конфліктологічної компетентності досліджуваних використано методики діагностики:

 - стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях (К. Томас, в адаптації Н. Гришиної);

 - ситуативної й особистісної тривожності (Ч. Спілбергер, в адаптації Ю. Ханіна);

 - «Стиль саморегуляції поведінки» (В. Моросанова);

 - особистісної агресивності та конфліктності (Є. Ільїн, П. Ковальов);

 - інтерперсональних відносин (Т. Лірі).

 Вивчення структурно-змістовних особливостей емоційно-поведінкового компонента конфліктологічної компетентності показали, що у разі виникнення конфліктних ситуацій респонденти використовують різні способи поведінки від уникнення до активного включення у конфлікт. Порівняння частоти використання різних способів поведінки свідчить про те, що досліджувані не так часто у конфліктних ситуаціях використовують способи реагування, спрямовані на узгодження предмета конфліктів і пошук шляхів їх розвʼязання (відмінності достовірні при р≤0,05).

Зауважимо, що на ранніх етапах вивчення конфліктів широко використовувався термін «вирішення конфліктів», який має на увазі, що конфлікт можна і необхідно розвʼязувати або елімінувати. Таким чином, метою вирішення конфліктів був деякий ідеальний безконфліктний стан, де люди працюють в повній гармонії.

Однак, останнім часом ставлення фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Це викликано, на думку К. Томаса, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль з повної елімінації конфліктів, а також підтвердженням наявності позитивних функцій конфліктів. Звідси, згідно з підходом К. Томаса, наголос має бути перенесений з елімінування конфліктів на управління ними. Тому, автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: які форми поведінки у конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними або деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

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

1. змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
2. пристосування – на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
3. Компроміс – угода на основі взаємних поступок; пропозиція варіанту, знімає протиріччя, що виникло;
4. уникнення – відсутність прагнення до кооперації, і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;
5. Співпраця – учасники ситуації приходять до альтернативи, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

К. Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у виграші. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожний з пʼяти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда у конфліктній ситуації.

 Виявлено ​​залежність вибору стратегії поведінки досліджуваних у конфлікті від домінуючих у них сфер конфліктних ситуацій (у сімʼї, навчальному закладі або у середовищі однолітків) (за О. Царьовою).

 Так, стратегія уникання найбільш характерна для респондентів із конфліктними ситуаціями у сімʼї, стратегія пристосування – з однолітками; встановлена ​​також взаємодія особистісної тривожності та сфери конфліктних ситуацій як чинників, що впливають на вибір стратегій поведінки респондентів у конфліктних ситуаціях. Зʼясовано, що особистісна тривожність впливає на вибір стратегій поведінки досліджуваних у конфліктних ситуаціях відповідно до різновиду сфер, в яких переважають конфліктні ситуації.

 Стильові особливості саморегуляції поведінки досліджуваних у конфлікті вивчалися за допомогою опитувальника «Стиль саморегуляції поведінки» В. Моросанової.

 Твердження опитувальника побудовані на типових життєвих ситуаціях і не мають безпосереднього звʼязку зі специфікою будь-якої діяльності. Мета методики – це діагностика розвитку індивідуальної саморегуляції і її персональний профіль, що включає показники планування, моделювання, програмування, оцінки результатів, а також показники розвитку регуляторно-особистісних властивостей – гнучкості і самостійності. Опитувальник складається з 46 тверджень і працює як єдина шкала «Загальний рівень саморегуляції» (ЗР), яка характеризує рівень сформованості індивідуальної системи саморегуляції довільної активності респондента. Твердження опитувальника входять до складу шести шкал (по 9 тверджень у кожній), виділених відповідно до основних регуляторних процесів планування (Пл), моделювання (М), програмування (Пр), оцінки результатів (Ор), а також регуляторно-особистісними якостями: гнучкості (Г) і самостійності (С). Структура опитувальника така, що низка тверджень входять до складу відразу двох шкал. Це відноситься до тих тверджень опитувальника, які характеризують як регуляторний процес, так і регуляторно-особистісну якість. Регуляторна шкала методики В. Моросанової за рівнями розвитку саморегуляції наведена у табл. 2.11.

*Таблиця 2.11*

**Регуляторна шкала за рівнями розвитку саморегуляції**

|  |  |
| --- | --- |
| **Регуляторна шкала** | **Кількість балів** |
| Низький рівень | Середній рівень | Високий рівень |
| Планування | <3 | 4-6 | >7 |
| Моделювання | <3 | 4-6 | >7 |
| Програмування | <4 | 5-7 | >8 |
| Оценювання результатів | <3 | 4-6 | >7 |
| Гнучкість | <4 | 5-7 | >8 |
| Загальний рівень саморегуляції | <23 | 24-32 | >33 |

### Шкала «Планування» (Пл) характеризує індивідуальні особливості висунення й утримання цілей, сформованість усвідомленого планування діяльності. Високі показники за цією шкалою вказують на сформованість потреби в усвідомленому плануванні діяльності; плани у цьому випадку реалістичні, деталізовані, ієрархічні і стійкі, цілі діяльності висуваються самостійно. У респондентів з низькими показниками за цією шкалою потреба у плануванні розвинена слабко, цілі схильні до частої зміни, поставлена ​​мета рідко буває досягнута, планування малореалістичне. Такі респонденти вважають за краще не замислюватися про своє майбутнє, цілі висувають ситуативно і зазвичай не самостійно.

### Шкала «Моделювання» (М) дозволяє діагностувати індивідуальну розвиненість уявлень про зовнішні і внутрішні значущі умови, ступінь їх усвідомленості, деталізованості і адекватності. Респонденти з високими показниками за цією шкалою здатні виділяти значущі умови досягнення цілей як у поточній ситуації, так і у перспективному майбутньому, що проявляється у відповідності програм дій планам діяльності, відповідно одержуваних результатів та прийнятих цілей. У респондентів із низькими показниками за шкалою слабка сформованість процесів моделювання призводить до неадекватної оцінки значимих внутрішніх умов і зовнішніх обставин, що проявляється у фантазуванні, яке може супроводжуватися різкими перепадами ставлення до розвитку ситуації, наслідків своїх дій. У таких досліджуваних часто виникають труднощі у визначенні мети і програми дій, адекватних поточній ситуації, вони не завжди помічають зміну ситуації, що також часто призводить до невдач.

### Шкала «Програмування» (Пр) діагностує індивідуальну розвиненість усвідомленого програмування респондентом своїх дій. Високі показники за цією шкалою свідчать про сформовану потребу продумувати способи своїх дій і поведінки для досягнення намічених цілей, про деталізованість програми дій. Програми розробляються самостійно, вони гнучко змінюються у нових обставинах і стійкі у ситуації перешкод. У разі невідповідності отриманих результатів цілям проводиться корекція програми дій до отримання прийнятного для респондента результату. Низькі показники за шкалою програмування свідчать про невміння і небажання продумувати послідовність своїх дій. Такі респонденти вважають за краще діяти імпульсивно, вони не можуть самостійно сформувати програму дій, часто стикаються з неадекватністю отриманих результатів цілям діяльності і при цьому не вносять змін до програми дій, діють шляхом проб і помилок.

### Шкала «Оцінювання результатів» (Ор) характеризує індивідуальну розвиненість і адекватність оцінки респондентом себе і результатів своєї діяльності і поведінки. Високі показники за цією шкалою свідчать про розвиненість і адекватність самооцінки, сформованість і стійкість субʼєктивних критеріїв оцінки результатів. Респондент адекватно оцінює як сам факт неузгодженості отриманих результатів з метою діяльності, так і причини, які призвели до нього, гнучко адаптуючись до зміни умов. При низьких показниках за цією шкалою респондент не помічає своїх помилок, некритичний до своїх дій. Субʼєктивні критерії успішності недостатньо стійкі, що веде до різкого погіршення якості результатів при збільшенні обсягу роботи, погіршення стану або виникнення зовнішніх труднощів.

### Шкала «Гнучкість» (Г) діагностує рівень сформованості регуляторної гнучкості, тобто здатності перебудовувати, вносити корективи в систему саморегуляції при зміні зовнішніх і внутрішніх умов. Респонденти з високими показниками за шкалою гнучкості демонструють пластичність усіх регуляторних процесів. При виникненні непередбачених обставин вони легко перебудовують плани і програми виконавських дій і поведінки, здатні швидко оцінити зміну значущих умов і перебудувати програму дій. При виникненні неузгодженості отриманих результатів з прийнятою метою своєчасно оцінюють сам факт неузгодженості і вносять відповідну корекцію. Гнучкість регуляторики дозволяє адекватно реагувати на швидку зміну подій і успішно вирішувати поставлену задачу у ситуації ризику. Респонденти з низькими показниками за шкалою гнучкості у динамічній, швидко змінюваній обстановці почувають себе невпевнено, важко звикають до змін у житті, до зміни обстановки і способу життя. Вони не здатні адекватно реагувати на ситуацію, швидко і своєчасно планувати діяльність і поведінку, розробляти програму дій, виділити значимі умови, оцінити неузгодженість отриманих результатів з метою діяльності та внести корективи. В результаті у таких досліджуваних неминуче виникають регуляторні збої і, як наслідок, невдачі у виконанні діяльності.

### Шкала «Самостійність» (С) характеризує розвиненість регуляторної автономності. Наявність високих показників за шкалою самостійності свідчить про автономність в організації активності респондента, його здатності самостійно планувати діяльність і поведінку, організовувати роботу по досягненню висунутої мети, контролювати хід її виконання, аналізувати і оцінювати як проміжні, так і кінцеві результати діяльності. Респонденти з низькими показниками за шкалою самостійності залежні від думок і оцінок оточуючих. Плани і програми дій розробляються несамостійно, такі люди часто і некритично слідують чужим порадам. При відсутності сторонньої допомоги у них неминуче виникають регуляторні збої.

Респонденти з високими показниками загального рівня саморегуляції самостійні, гнучко і адекватно реагують на зміну умов, висунення і досягнення мети у них в значній мірі усвідомлене. При високій мотивації досягнення вони здатні формувати такий стиль саморегуляції, який дозволяє компенсувати вплив особистісних, характерологічних особливостей, що перешкоджають досягненню мети. Чим вище загальний рівень усвідомленої регуляції, тим легше респондент опановує новими видами активності, впевненіше почуває себе в незнайомих ситуаціях, тим стабільніше його успіхи в звичних видах діяльності. У респондентів з низькими показниками за даною шкалою потреба в усвідомленому плануванні та програмуванні своєї поведінки не сформована, вони більш залежні від ситуації і думок оточуючих. У таких досліджуваних знижена можливість компенсації несприятливих, для досягнення поставленої мети, особистісних особливостей, у порівнянні з респондентами, які мають високий рівень регуляції.

Профіль респондента Н. характеризується більш високим розвитком процесів планування цілей і програмування дій, у порівнянні з моделюванням значущих умов досягнення мети і оцінюванням результатів дій. Високий загальний рівень саморегуляції формується, якщо показники планування і програмування наближаються до гранично високих значень. Середній загальний рівень саморегуляції – при поєднанні високої професійності і середнього значення за шкалами планування і програмування. Якщо одна з цих шкал має низьке значення, то формується низький загальний рівень саморегуляції.

Середній і низький загальний рівень саморегуляції характерний у 63,1% і 30,9% випадків відповідно. Рідко, у 6,0% випадків, формується високий загальний рівень саморегуляції, що повʼязано з тим, щоу він має середні і низькі значення за регуляторно-особистісними властивостями самостійності і гнучкості. Таким чином, цей профіль є акцентуйованим.

Слід зауважити, що наведений профіль частіше зустрічається у осіб з вираженою особистісною тривожністю, з високими показниками нейротизму, з тенденцією до акцентуації характеру астенічного або емоційно-збудливого типу. У спілкуванні таким респондентам важко контролювати свої емоції, вони легко засмучуються. Гостро реагують на вимоги оточуючих, залежні від зовнішніх обставин. Мінливість у настрої і непередбачуваність у поведінці часом призводить до імпульсивної поведінки. Незначний привід може викликати зміну настрою. Іноді спостерігається прагнення до самоствердження, до наступальної активності, але вони мають потребу в підтримці оточуючих. Властива загальна спрямованість на себе і свої переживання, від інших чекають участі у своїй долі. Планування власних життєвих перспектив розвинене, але спостерігаються труднощі у виділенні головних цілей, багато коливань у виборі шляху, звідси не можуть визначитися з планами на майбутнє. При складанні життєвих планів орієнтуються на інших людей.

При високому загальному рівні саморегуляції респонденти з даним профілем володіють яскраво вираженою потребою у плануванні. Вони детально розробляють програми власних дій, як правило, методично готуються до різних значущих для них заходів (наприклад, до іспитів) і багато часу приділяють самопідготовці. Слабкою стороною є невисокий рівень розвитку процесу моделювання. Вони мають труднощі з оцінюванням зовнішніх обставин, наприклад, вимог вчителів, а також обʼєктивних умов виконання діяльності, таких, наприклад, як час виконання завдання.

Значна частина часу у них йде на те, щоб заздалегідь оцінити всі можливі варіанти, проаналізувати їх, розробити оптимальний план виконання завдання. Висока розвиненість планування і програмування дозволяє компенсувати недостатню розвиненість процесу моделювання, знизити тривожність, зняти зайву напруженість за рахунок того, що ситуації заздалегідь продумуються, відбираються способи і черговість дій, аналізується тактика поведінки у відповідальній ситуації.

На профілі простежується середній загальний рівень саморегуляції. Характерне прагнення до планування, до відбору способів і черговості дій, але через слабкість моделювання велике значення надається деталям і дрібницям, але при цьому часто упускається головне. Недостатня пластичність планів і програм нерідко призводять до того, що виникають труднощі з реалізацією і перебудовою планів при зміні умов, наприклад, при швидких змінах ситуації на іспиті. Володарі такого профілю схильні фіксуватися на своїх помилках; для них характерна висока чутливість до невдач, надмірна самокритичність, нестійкість самоконтролю. Внутрішні умови виконання діяльності, такі як самопочуття, власні можливості, ступінь підготовленості часто оцінюються неадекватно, що позначається на результатах діяльності. Головне, що відрізняє респондентів з даним профілем регуляції – це емоційна нестійкість, тривалі переживання неуспіхів, невдач. Найчастіше ці переживання повʼязані не з реальними подіями, а з тими, які ще не настали, що призводить до нестійкості мети, до труднощів з формуванням внутрішніх критеріїв успішності. Відзначається часта зміна настрою. Такі респонденти замислюються про своє майбутнє, легко ставлять цілі, але можуть їх не досягти, оскільки уникають перешкод, труднощів, їм не вистачає наполегливості і терпіння. Їх відрізняє залежність від зовнішніх і внутрішніх обставин, невпевненість. Погано контролюють себе в конфліктних ситуаціях, у скрутних життєвих обставинах. Важко адаптуються до нових ситуацій, нової системи навчання, до нових друзів. У спілкуванні примхливі, їм властива непередбачуваність висловлювань, переживання необгрунтованого занепокоєння. У нових умовах намагаються триматися осторонь, звідси слабка соціальна адаптація, яка є перешкодою для самореалізації. Ставлення до майбутнього – тривожне. Цілі, які ними висуваються, є скоріше мріями. Вони орієнтуються більше на почуття і переживання, на їх вчинки впливають оціночні судження інших людей.

Профіль характеризується сформованістю регуляторних ланок моделювання та оцінки результатів, низькою розвиненістю ланки планування і програмування. Високий загальний рівень саморегуляції досягається, якщо отримані високі бали за шкалами моделювання та оцінки результатів. Середній загальний рівень саморегуляції формується при середніх значеннях за шкалами моделювання та оцінки результатів. При низькому показнику загального рівня саморегуляції ланка моделювання перевищує показники інших шкал і знаходиться не нижче ніж на середньому рівні розвитку. Високий, середній і низький загальний рівень формується у 26,2%, 64,8% і 9,0% випадків відповідно. Даний тип є продуктивним з точки зору саморегуляції. Профіль може бути як акцентуйованим, так і гармонійним (при підвищенні загального рівня саморегуляції). Добре розвинені регуляторно-особистісні властивості самостійності і гнучкості.

Відзначається високий загальний рівень саморегуляції. Звичка до планування у респондентів з даним профілем виражена слабо. Для них властива невизначеність і мінливість планів і, як наслідок, недостатня самоорганізація навчальної, трудової або іншої діяльності. Високий рівень розвитку за шкалою моделювання проявляється в реалістичності і обʼєктивності оцінки значущих і другорядних умов. Такі респонденти швидко включаються в ситуацію або завдання, оперативно оцінюють вимоги до них, чітко визначають, що саме треба робити в даних обставинах, і роблять відповідні дії. Вони адекватно оцінюють внутрішні умови, власні особистісні особливості і характер інших людей. Їм властивий високий ступінь адаптивності до будь-яких умов. Вони, як правило, оптимістичні і впевнені у собі, ініціативні, не бояться брати на себе відповідальні доручення, схильні до суперництва, люблять динамічну і різноманітну роботу. Їм властива гнучкість поведінки при зміні умов, наприклад, при зміні вчителя або школи, вони не губляться в ситуації іспиту. Програма дій будується, розгортається, поповнюється деталями і конкретизується по ходу їх виконання. Адекватність оцінки проміжних і кінцевих результатів допомагає вчасно помітити розбіжність, своєчасно скорегувати програму або оперативно замінити її на нову.

Такі респонденти добре усвідомлюють вимоги дійсності, мають усталені погляди і думки, дотримуються норм і правил поведінки. Їх відрізняє практичність і реалістичність. Люблять приймати самостійні рішення. Прагнуть до організаторської діяльності, де потрібні врівноваженість, обʼєктивність, рішучість. Спокійно сприймають нові ідеї та зміни. У спілкуванні уникають конфліктних ситуацій. Вони врівноважені, дисципліновані. Мало чутливі до несхвалення. Для них властива загальна спрямованість на інших, що відбивається на життєвому плануванні. Вони оптимістично дивляться у майбутнє. Розвиненість оцінки дозволяє їм виділяти свої сильні і слабкі сторони.

Середній загальний рівень саморегуляції вказує на те, що для респондентів з таким типом профіля характерна низька усвідомленість і стійкість цілей діяльності, невизначеність планів, звідки походять і труднощі в самоорганізації. Вони вважають за краще поверхневі і менш структуровані форми постановки цілей.

Розвиненість ланки моделювання проявляється в оперативній оцінці значущих умов виконання діяльності, що дозволяє їм розробляти відповідні ситуації дії. Таким респондентам властива гнучкість поведінки; вони не губляться в ситуації іспиту. У них спостерігається низька чутливість до неуспіху, слабка емоційна реакція на невдачі. Спілкування характеризується природністю, чуйністю, невимушеністю. Вони готові до співпраці, чуйного і уважного ставлення до інших людей, поступливі по відношенню до тиску з боку оточуючих. Легко змінюють свою точку зору, виявляють лояльність в ситуації невизначеності. У поведінці їх відрізняє врівноваженість і обережність. При несприятливих умовах може проявитися нестриманість, невиправдана поспішність у прийнятті рішень, у вчинках.

Низький загальний рівень саморегуляції вказує на те, що для таких респондентів характерна нестійкість, коливання цілей, розкиданість в діяльності. Проблеми, що виникають, легко вирішуються, але іноді це повʼязано з переоцінкою власної особистості. Характерна швидка зміна настрою слідом за мінливими обставинами, часта зміна своєї точки зору. Іноді виникає відчуття роздратування через безлад у справах. В силу своєї суперечливості, мінливості, при відстоюванні власної незалежної позиції у них виникають труднощі в спілкуванні з однолітками. Швидкість адаптації до нових умов поєднується у них з труднощами в соціальній адаптації і поверхневим ставленням до майбутнього. Плани на майбутнє розпливчасті, немає ієрархії цілей.

Щодо компенсаторних можливостей, то розвиненість ланки моделювання дозволяє компенсувати недостатній розвиток ланки програмування. Ланка планування є найбільш слабкою ланкою саморегуляції при профілі респондента Д. і важко піддається компенсації і розвитку. Для підвищення загального рівня саморегуляції необхідно зробити акцент на розвиток ланок моделювання та оцінки результатів.

Цей профіль характеризується сформованістю регуляторних процесів моделювання та програмування, низькою розвиненістю процесів планування і оцінки результатів. Високий загальний рівень саморегуляції формується, якщо за шкалами моделювання та програмування досягнуті високі значення. Середній загальний рівень саморегуляції досягається у разі поєднання високого і середнього значення за шкалами моделювання та програмування. Якщо за шкалами програмування, планування, оцінки результатів отримані низькі бали, то буде спостерігатися низький загальний рівень саморегуляції. Високий, середній і низький загальний рівень формуються у 26, 2%, 64,8% і 9,0% випадків відповідно. Даний профіль може бути як акцентуйованим, так і гармонійним. Гармонійний профіль типовіший при підвищенні загального рівня саморегуляції. Регуляторно-особистісна властивість гнучкості відрізняється розвиненістю.

Для респондентів із даним профілем саморегуляції характерні низька сформованість процесу планування і високий рівень розвитку процесу моделювання. Дані особливості є найбільш стійкими стильовими особливостями саморегуляції для представників даної групи; подібне співвідношення зберігається при високому і низькому рівні усвідомленої саморегуляції. Для них характерна низька усвідомленість і стійкість цілей діяльності, невизначеність і мінливість планів. Високий рівень за шкалою програмування проявляється у потребі детально розробляти програми власних дій. Вони схильні заздалегідь формувати самостійну програму виконавчих дій, визначають і становлять схему майбутньої дії. Зосереджені на виконуваній діяльності, їм властива наполегливість у подоланні перешкод, енергійність і працездатність. Програма їх діяльності зберігає свою стійкість незалежно від умов її виконання та наявних перешкод, і при звичайних заняттях і в умовах підвищеної відповідальності за результат. Відсутність зваженої критичні оцінки самих себе, своїх дій і отриманих результатів може призводити до того, що результати не відповідають наміченим цілям. У спілкуванні такі респонденти прагнуть бути в згоді з думкою оточуючих, слідують умовностям, правилам і принципам хорошого тону. Прагнуть допомагати іншим, проявляють розуміння і дружелюбність, приймають допомогу оточуючих. Вони легко пристосовуються до будь-яких умов, тобто їм властива висока адаптивність. Вони, як правило, впевнені у собі. Намагаються поводитися відповідно до виробленої стратегії, однак часто змінюють цілі і плани, оскільки приймають рішення на основі заданих ззовні критеріїв. Життєві плани таких респондентів нестійкі, залежать від думки інших людей. Вони мало готові до реалізації своїх життєвих перспектив, відносячи все це на майбутнє.

Середній загальний рівень саморегуляції вказує на те, що процес планування у підлітків та юнаків з таким профілем розвинений слабо. Показники за шкалою програмування у них знижені. Хоча вони і націлені на побудову розгорнутих програм, але стійкість цих програм забезпечується ззовні. Розвиненість моделювання допомагає їм швидко включатися в ту чи іншу ситуацію або завдання, оцінювати вимоги до них і визначати, що саме необхідно зробити у відповідній ситуації. Такі респонденти вчасно помічають труднощі і прагнуть їх подолати. Їх поведінка орієнтована на пошук зовнішньої опори. Виникаючі у житті проблеми вони вирішують у міру їх наставання, тобто слідують за ходом подій. У спілкуванні орієнтовані на соціальне схвалення. Прагнуть задовольнити всі вимоги. Можуть різко змінювати рід занять або спосіб життя. Реально оцінюють обстановку, намагаються керувати ситуацією, уникають труднощів. Їх життєва стратегія характеризується невизначеністю цілей, носить суперечливий характер. В силу суперечливості, особистої нестійкості вони захоплюються різноманітними, іноді навіть протилежними ідеями. Не приймають на себе відповідальність за свій вибір і прийняті рішення.

Низький загальний рівень саморегуляції респондента Х. схожий з відповідним рівнем профілю респондента Д. Відмінність полягає у тому, що респондент Х. більш залежний від оцінки оточуючих, не розвиває внутрішні критерії успішності, а значить, не контролює хід виконання власної діяльності , не бачить власних помилок. Адаптація до нових людей і умов проходить швидко і легко. Життєві перспективи орієнтовані на значущих оточуючих, на співпрацю з ними. Цілі змінюються в залежності від уподобань і від того, як до них ставляться.

Щодо компенсаторних можливостей, то розвиненість ланки моделювання дозволяє компенсувати недостатній розвиток ланки планування. Проте, при цьому типовому профілі ланка планування є найбільш слабкою ланкою саморегуляції і важко піддається компенсації і розвитку. Для підвищення загального рівня саморегуляції необхідно зробити акцент на розвиток ланок моделювання та програмування.

Профіль респондента Ф. характеризується сформованістю моделювання, програмування та оцінки результатів, низькою розвиненістю ланки планування. Високий загальний рівень саморегуляції формується при високих значеннях за шкалами моделювання, програмування та оцінки результатів. Середній рівень – якщо за цими шкалами спостерігаються середні показники. Низький загальний рівень саморегуляції формується коли частина цих показників має низькі значення. Високий, середній і низький загальний рівень формуються у 15,5%, 69,6% і 14,9% випадків відповідно. Для профілю респондента Ф. характерні середні значення для регуляторно-особистісної властивості самостійності і високі значення – для гнучкості. Високий загальний рівень саморегуляції вказує на те, що респонденти з таким профілем не вважають за необхідне заздалегідь планувати свою діяльність. Їх відрізняє недостатня усвідомленість цілей, фрагментарність і нестійкість планів. Однак розвиненість регуляторної гнучкості дозволяє їм бути сприйнятливим до всього нового, дає хорошу пристосовність і соціальну адаптивність. Високий рівень розвитку моделювання допомагає швидко оцінювати ситуацію, вірно визначати мету діяльності в даних умовах, оперативно будувати адекватну ситуації програму дій. Високий рівень розвитку за шкалою оцінки результатів допомагає зіставляти і оцінювати проміжні і кінцеві результати, точно визначати ступінь неузгодженості з метою діяльності, виявляти причини і оперативно перебудовувати програми дій, вчасно вносячи необхідні корективи. Респонденти з даним профілем саморегуляції реально оцінюють свої можливості і прогнозують результати. Так, наприклад, в учнів очікувана оцінка за контрольну роботу або іспит зазвичай збігається з тією, яку ставить їм учитель. Ці респонденти добре передбачають дії і вчинки інших людей, вміють розподілити обовʼязки при спільній роботі.

Висока пластичність процесів саморегуляції проявляється у легкості перемикання з одного виду діяльності на інший, у переході від одних дій до інших. Розвиненість такої регуляторно-особистісної властивості, як самостійність, свідчить про можливість автономно організовувати роботи по досягненню мети, контролю за ходом її виконання та отриманих результатів. Їх сфера інтересів широка і різноманітна. Вони люблять змагальність, прагнуть до підвищення свого соціального статусу. Вони не можуть довго залишатися без діла навіть у сприятливій для відпочинку обстановці.

Низька організованість у навчальній діяльності проявляється у тому, що вони займаються нерегулярно, час від часу, у разі потреби, а глибина вивчення навчального матеріалу і ступінь підготовки завдання залежить від ставлення до них педагога. Дії та вчинки визначаються вимогами ситуації, що проявляється в недостатній послідовності і навіть імпульсивності поведінки.

Вони жадають змін і противляться одноманітності, тому схильні вносити різноманітність в діяльність і прагнуть виконувати її новими способами. Їх більше цікавлять конкретні завдання. Вони недбалі, порушують домовленості і терміни виконання зобовʼязань. Не вміють організовувати свій час і роботу, часто не доводять до кінця розпочату справу. Легко обіцяють, але часто не виконують обіцяного. Дивляться на життя легко, рухливі, непосидючі. Легко загоряються загальними захопленнями. Ставлення до майбутнього позитивне. Життєве планування поверхневе і мало реалістичне; як правило, це близькі або розпливчасті цілі.

Низький загальний рівень саморегуляції свідчить, що таким респондентам властива низька організованість діяльності. Для них характерна розкиданість у справах, не закінчивши одну справу, вони тут же приступають до іншої. Для них характерна безтурботність і мінливість, часом бувають нетактовні.

Щодо компенсаторних можливостей, то недостатній розвиток ланки планування може бути скомпенсовано за рахунок хорошого розвитку ланки програмування. Однак ланка планування є найбільш слабкою ланкою саморегуляції при даному профілі і важко піддається розвитку.

Профіль респондента Л. характеризується високим рівнем розвитку за шкалою моделювання, а розвиток інших ланок знаходиться на середньому рівні. Загальний рівень саморегуляції залежить від конкретних показників цих шкал. Високий, середній і низький загальний рівень формуються у 15,5%, 69,6% і 14,9% випадків відповідно. Для даного профілю характерні високі значення за регуляторно-особистісними якостями – за самостійністю і гнучкістю.

Високий і середній рівень саморегуляції у профілі вказує на чіткість постановки цілей діяльності, ретельне планування, призначення конкретних термінів її виконання і, як наслідок, організованість процесу навчання. Таким респондентам властива енергійність, швидке переключення з одного виду діяльності на інший. Високий ступінь розвитку такої регуляторно-особистісної властивості як гнучкість дозволяє їм бути сприйнятливими до всього нового, сприяє швидкому та оперативному орієнтуванню у навколишньому, пристосованості і соціальній адаптивності. Досить високий рівень розвитку моделювання дозволяє правильно оцінити конфліктну ситуацію, оперативно підібрати шляхи і способи її вирішення. Вони адекватно і обʼєктивно оцінюють свої можливості. Для них властива енергійність, здатність швидкого і своєчасного переключення з одного виду діяльності на інший. Сфера інтересів різноманітна. Їх більше цікавлять конкретні завдання. У спілкуванні присутнє прагнення до незалежності. Легко сходяться з людьми, доброзичливі і довірливі, прагнуть до лідерства. Їх життєві перспективи різноманітні і стосуються всіх сфер. Таких підлітків і юнаків відрізняє бажання досягти відразу безліч цілей. Є чітке усвідомлення необхідності самовдосконалення.

Низький рівень саморегуляції свідчить про те, що для таких респондентів характерне порушення встановлених термінів виконання діяльності. Вони заповзятливі, діють згідно моменту, чому сприяє досить добре розвинена оцінка зовнішніх умов. У спілкуванні є ініціативною стороною, неуважні до співрозмовника, перебивають мовця. Їм властиве прагнення до успіху, бажання добре виглядати в очах співрозмовника. Відмінною рисою є нездатність в певні моменти часу поглянути на себе зі сторони. Вони швидко розпізнають, як до них ставляться оточуючі, і намагаються підлаштуватися під них або навʼязати свою волю.

Щодо компенсаторних можливостей, то здатність до моделювання дозволяє компенсувати недостатній розвиток планування і програмування. Для розвитку загального рівня саморегуляції необхідно розвивати ланки планування і програмування. Профілі респондентів Ф. і Л. добре виділяються в групах з високим і середнім сукупним рівнем саморегуляції. Однак, при низькому загальному рівні саморегуляції, відмінності між цими профілями виражені не так явно. У підгрупі з високим рівнем саморегуляції ймовірність формування профілю респондента Ф. вище, а профіль респондента Л. зустрічається значно рідше і має більш високі значення за показником планування.

Профілі саморегуляції респондентів характеризуються високим розвитком програмування дій, а також високим (або середнім, як для профілю респондента А.) рівнем планування цілей, при відносно низькому рівні моделювання умов досягнення мети і середнім рівнем за шкалою оцінювання результатів. Загальний рівень саморегуляції залежить від значення показників шкал. Високий, середній і низький загальний рівень формується в 12,5%, 63,1% і 24,4% випадків відповідно. Для даних профілів характерні високі показники шкалою самостійності, і низькі – за гнучкістю. Респондентів обʼєднує також і те, що для них характерний високий ступінь інтроверсії. Профіль респондента У. зустрічається частіше і найбільш яскраво відображає специфічні особливості організації процесу усвідомленої саморегуляції у інтровертів.

 Високий і середній загальний рівень саморегуляції вказує на те, що для респондентів характерна висока потреба у плануванні життя, чіткість у поданні цілей діяльності, ближніх і дальніх планів, їх стійкість і ієрархічність. Вони ретельно продумують свої дії і їх послідовність, не схильні змінювати прийняті рішення. Програми дій розробляються ними у всіх деталях ще до початку роботи, при реалізації власних програм дій вони виявляють завзятість, готовність до тривалої організації зусиль щодо досягнення мети, методично і якісно виконують всі аспекти роботи до останніх деталей.

 Через низький рівень розвитку моделювання у програмі дій не завжди адекватно відображені значущі для успішності діяльності умови. Їх відрізняє низький рівень розвитку регуляторно-особистісної властивості – гнучкості. Їм потрібно більше часу для включення в роботу в звичних ситуаціях і, тим більше, в швидко мінливих умовах. Наприклад, при відповіді на іспиті вони починають зазнавати труднощі у викладі матеріалу, коли їх переривають питаннями або несподівано змінюють тему обговорення. Високий рівень розвитку оцінки результатів і самоконтролю сприяє формуванню адекватних критеріїв успішності, які дозволяють своєчасно і обʼєктивно оцінити неузгодженість проміжних результатів з метою діяльності та своєчасно приступити до програми корекції.

 Респонденти з даними профілями ретельно планують свої дії. У всьому люблять порядок, правил не порушують. Уміють добре контролювати свою поведінку і емоції. Перш ніж прийняти рішення, схильні зважувати всі «за» і «проти». Розпочату справу доводять до кінця.

 У спілкуванні вони вважають за краще рівні і дружні відносини, надійність і захищеність від неприємностей. Врівноважені і неупереджені, контролюють вираз своїх думок і почуттів. Почуття і настрій відрізняється постійністю. Притаманний низький загальний рівень саморегуляції. Для них характерна наполегливість у досягненні цілей. Якщо вони приймають мету, то користуються нею з невідворотною завзятістю. Їм властива надмірна деталізація програми дій, підвищена акуратність, хоча не всі значущі умови ситуації потрапляють у їх сферу уваги, що призводить до деякої неадекватності дій. Їм властива повільність і інертність, які можуть виявлятися не тільки в розумовій діяльності, а й на рівні рухів. Низький рівень гнучкості проявляється і в тому, що нові ідеї нерідко засвоюються з працею. Соціальна адаптивність низька, навіть при вираженій потребі у спілкуванні.

 Щодо компенсаторних можливостей, то розвиненість ланки планування дозволяє компенсувати недостатній розвиток ланки моделювання, при цьому може сформуватися гармонійний стиль саморегуляції. Для підвищення загального рівня саморегуляції необхідно розвивати ланки планування і програмування.

 Визначено стильові особливості саморегуляції між групами осіб з високою тривожністю і емоційно стабільними досліджуваними.

 Значущі відмінності виявлені за показниками планування, моделювання, оцінки результатів, гнучкості і загальним рівнем саморегуляції.

 У осіб з високою тривожністю, у порівнянні з емоційно стабільними респондентами, відзначається більш низький загальний рівень усвідомленої саморегуляції, при цьому емоційно стабільні досліджувані значимо перевершують перших за сформованістю регуляторних процесів моделювання та оцінки результатів, гнучкістю регуляторики.

 Аналіз середніх показників груп за шкалами дозволив зʼясувати, що функціонально більш розвиненою ланкою саморегуляції осіб з високою тривожністю, у порівнянні зі стабільними респондентами, є ланка планування.

 Параметри особистісної агресивності і конфліктності досліджуваних вивчалися за методикою Є. Ільїна, П. Ковальова, призначеної для виявлення схильності респондента до конфліктності і агресивності як особистісних характеристик.

Слід зауважити, що сума балів за шкалами наполегливість (напористість), непоступливість – дає сумарний показник позитивної агресивності респондента. Сума балів, яка набрана за шкалами нетерплячість до думки оточуючих, мстивість – дає показник негативної агресивності. Сума балів за шкалами безкомпромісність, запальність, образливість, підозрілість – дає загальний показник конфліктності.

 Визначено високі загальні показники позитивної агресивності досліджуваних (по шкалах «наполегливість» (напористість), «непоступливість»), їх негативної агресивності (по шкалах «нетерплячість до думки оточуючих», «мстивість») та конфліктності (по шкалах «безкомпромісність», «запальність», «образливість», «підозрілість»).

 Наступним кроком емпіричного дослідження було з’ясування характеру зв’язку міжособистісної взаємодії та стилів мислення респондентів.

 Зміст взаємодії визначає, заради чого розгортається та чи інша взаємодія. Стиль взаємодії вказує на те, як людина взаємодіє з оточуючими. Можна виокремити продуктивний та непродуктивний стиль взаємодії. Продуктивний стиль передбачає плідний спосіб контакту партнерів, який сприяє становленню і продовженню відносин взаємної довіри, розкриттю особистісних потенціалів і досягненню ефективних результатів у сумісній діяльності. Непродуктивний стиль взаємодії – неплідний спосіб контакту партнерів, який блокує реалізацію особистісних потенціалів і досягнення оптимальних результатів сумісної діяльності. Таким чином, поняття міжособистісна взаємодія містить у собі та є результатом взаємодії таких категорій, як «відношення», «спілкування», «сумісна діяльність».

 Для оцінки особливостей міжособистісної взаємодії досліджуваних була використана методика діагностики інтерперсональних відносин (Т. Лірі).

 Визначено прямі статистично значущі кореляційні зв’язки між владно-лідируючим стилем міжособистісної взаємодії і реалістичним стилем мислення (r=0,38; при р≤0,01); незалежно-домінуючим стилем міжособистісної взаємодії і критичним стилем мислення; прямолінійно-агресивним і практичним (r=0,26; при р≤0,05) та прагматичним (r=0,28; при р≤0,05) стилями мислення; недовірливо-скептичним і критичним (r=0,26; р≤0,05) та покірно-сором’язливим і критичним (r=0,27; при р≤0,01) стилем мислення; співпрацюючим конвенційним і аналітичним (r=0,36; при р≤0,01), прагматичним (r=0,33; при р≤0,01) та ідеалістичним (r=0,28; при р≤0,01) стилями; відповідально-великодушним і ідеалістичним стилями (r=0,27; при р≤0,01). Щодо вибору стратегій поведінки у конфлікті по вибірці досліджувані розділилися на схильних до суперництва та тих, хто не застосовує цю стратегію зовсім і для яких статистично значущими є стратегії уникнення та компромісу (р≤0,05).

 Кількісний розподіл досліджуваних за рівнями розвитку компонентів конфліктологічної компетентності на констатувальному етапі дослідження наведений у табл. 2.12.

*Таблиця 2.12*

**Кількісний розподіл досліджуваних за рівнями розвитку компонентів конфліктологічної компетентності**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рівні розвитку****компонентів конфліктологічної компетентності**  | **Критичні періоди розвитку особистості** | **Всього** |
|  |  |
| n | % | n | % | N | % |
| *Інформаційно-оцінний компонент* |
| Задовільний | 22 | 8,9 | 26 | 10,6 | 48 | 19,5 |
| Частково задовільний | 72 | 29,3 | 83 | 33,7 | 155 | 63,0 |
| Незадовільний | 23 | 9,3 | 20 | 8,2 | 43 | 17,5 |
| *Мотиваційно-актуалізаційний* *компонент* |
| Задовільний | 28 | 11,4 | 26 | 10,6 | 54 | 22,0 |
| Частково задовільний | 67 | 27,2 | 79 | 32,1 | 146 | 59,3 |
| Незадовільний | 22 | 8,9 | 24 | 9,8 | 46 | 18,7 |
| *Емоційно-поведінковий компонент* |
| Задовільний | 20 | 8,2 | 36 | 14,6 | 56 | 22,8 |
| Частково задовільний | 80 | 32,5 | 74 | 30,1 | 154 | 62,6 |
| Незадовільний | 17 | 6,9 | 19 | 7,7 | 36 | 14,6 |

На *другому етапі* емпіричного дослідження за допомогою дисперсійного і кластерного аналізів було визначено ступені сформованості конфліктологічної компетентності в критичні періоди розвитку особистості та проведено диференціацію вибірки. Виокремлено групи респондентів із високим, середнім та низьким ступенями сформованості їх конфліктологічної компетентності. Диференціація вибірки за ступенем сформованості конфліктологічної компетентності на констатувальному етапі дослідження наведена у табл. 2.13.

*Таблиця 2.13*

**Диференціація вибірки за ступенем сформованості конфліктологічної компетентності на констатувальному етапі дослідження**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ступені сформованості конфліктологічної компетентності** | **Критичні періоди розвитку особистості** | **Всього** |
|  |  |
| n | % | n | % | N | % |
| Стабільний | 23 | 9,3 | 29 | 11,8 | 52 | 21,1 |
| Ситуативний | 76 | 30,9 | 83 | 33,7 | 159 | 64,6 |
| Низький | 18 | 7,4 | 17 | 6,9 | 35 | 14,3 |
| Всього | 117 | 47,6 | 129 | 52,4 | 246 | 100 |

 Таким чином, виявлена ​​нерівномірність розвитку окремих структурних компонентів конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення. Зокрема, інформаційно-оцінний компонент випереджає у своєму розвитку емоційно-поведінковий і мотиваційно-актуалізаційний компоненти. Це свідчить про те, що респонденти розуміють сутність конфлікту, знають про причини його виникнення і розвитку, але їм важко відрефлексувати власну поведінку і поведінку іншої людини у конфліктній ситуації і обрати конструктивний для саморозвитку і збереження взаємин спосіб поведінки у конфлікті.

**РОЗДІЛ 3**

**засади формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення**

 **3.1. Програма формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення**

 Складність процесу формування конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку полягає у тому, що міжособистісні та внутрішньоособистісні конфлікти в цей час носять специфічний характер. Особливість форм протікання та проявів конфлікту часто відбувається у формі важких внутрішніх переживань, супроводжується специфічними станами – страхом, депресією, стресом. Здебільшого вони виникають з протиріч внутрішнього світу особистості, як відображення її ставлення до навколишнього середовища (мотиваційні конфлікти, неадекватна самооцінка) тощо.

 Крім того, на сучасному етапі розвитку суспільства підлітки та юнаки зіштовхується з проблемами, що виникають у різних сферах життя. Не винятком є і взаємостосунки з оточуючими, що часто супроводжуються проявом ворожості, агресивності, конфліктності, нетерпимості, нестриманості.

 Причинами такої поведінки є особистісні, ситуативні, суб’єктивні чи об’єктивні чинники. Саме тому, проблема формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення є актуальною та потребує уваги.

 Для формування конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку важливим завданням є зміна характеру сприйняття ситуації, що склалася, зміна ставлень сторін одна до одної (Дж. Бертон), що є дієвою при опрацюванні на глибинному рівні особистості. Ці завдання можна реалізувати за допомогою активних методів навчання, зокрема, за допомогою соціально-психологічних тренінгових програм. У розробці власної програми формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення ми використали напрацювання та досвід науковців, які займалися вивчення проблем корегування, регулювання, зниження конфліктів.

 Вітчизняні та зарубіжні дослідники зазначають, що саме тренінгові програми є активним методом навчання, спрямованим на профілактику чи корекцію певних поведінкових проявів (конфліктної, агресивної, делінквентної, асоціальної, адиктивної поведінки), особистісних рис (конфліктності, ворожості, агресивності, тривожності та ін.) під час яких відбувається активне оволодіння знаннями, уміння та навичками.

 Дослідники пропонують різні способи подолання конфліктних ситуацій та самовдосконалення особистості шляхом самопізнання та набуттям нових практичних навичок, основними положеннями яких є: усвідомлення знань про психологічну природу конфлікту; подолання конфліктів через самопізнання; можливість розглянути конфлікт з різних сторін; навчитись конструктивним способам вирішення конфліктних ситуацій; актуалізація бажання саморозвитку та самовдосконалення.

 Конфліктність традиційно вважаються негативною рисою особистості. Невдачі, помилки у діяльності, невідповідність поведінки внутрішнім спонуканням протягом тривалого часу породжують негативний досвід, який посилює негативні переживання підлітків та юнаків. Лише через самопізнання можливе глибоке розуміння суб’єктом власних почуттів і переживань, що сприятиме його розвитку та самовдосконаленню. Отже, саме через самопізнання та усвідомлення власних переживань можливе прийняття власних недоліків та спрямування їх у конструктивне русло, у тому числі розуміння істинних причин, провиявів і наслідків тих протиріч, які лягли в основу конфлікту. Так, пізнавальний інтерес до себе та власних почуттів зумовлений необхідністю у самоорієнтації та самореалізації, самоствердженні та самовдосконаленні. Через усвідомлення себе зростають показники особистісної зрілості, досягається якісно новий етап життя. Це дозволяє усвідомити і корегувати власні переживання, сприятиме розумінню власних моральних ідеалів, переконань, стимулів для дії потреб, цінностей, самомотивації, самостійного вибору тощо. Саме ці складові дозволяють розглядати самопізнання як основний шлях формування конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку, зокрема в підлітковому та юнацькому віці. Крім того, самопізнання сприятиме здатності та прагненню ефективно використовувати життєвий досвід та різнопланові знання. Інформація, набута особистістю в процесі самопізнання є найбільш активним мотиватором до саморозвитку, оскільки постає безпосередньо продуктом діяльності людини. Цілеспрямоване самопізнання дозволить досягти об’єктивного знання про себе та природу своїх почуттів, потреб, переживань.

 Зауважимо, що процес формування конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку заснований на принципах стадійності, ситуативності, цілеспрямованості, діалогічності і безперервності та здійснюється шляхом послідовного переходу до більш високих рівнів її сформованості.

 Значення конфліктологічної компетентності найкращим чином виражається в її функціях. Дослідники підкреслюють, що у функції відображаються природа цілого, його специфіка і сутність; функція є умовою існування структури. Основні функції конфліктологічної компетентності можуть бути визначені, виходячи зі специфіки діяльності, різноманіття відносин і спілкування в умовах зародження, становлення та вирішення конфлікту. З урахуванням зазначених особливостей виокремлено основні функції формування конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку: пізнавальна, діяльнісна, оптимізаційна, рефлексивна, моніторингова.

 Пізнавальна функція характеризується як здатність до неоднозначного трактування конфліктної взаємодії і бачення перспектив її розвʼязання. Зміст даної характеристики включає виокремлення позитивних функцій конфлікту і оцінку наявного стану: фактів, інформації, знань або уявлень про реальність. М. Дойч, говорячи про змінні, що впливають на хід конфлікту, виокремлює знання стратегій і тактики, що використовуються кожною зі сторін. Пізнавальна функція розуміється як здатність розглядати конфлікт як невідʼємну складову життєдіяльності і не уникати конфліктної взаємодії.

 Діяльнісна функція розглядається як здатність здійснювати діяльність посередника або медіатора. Зʼясовуючи позиції, інтереси і цілі учасників конфлікту, посередник сприяє збалансованому вирішенню конфлікту. Ця функція вимагає сформованості таких внутрішніх якостей, як чесність, повага, справедливість, відповідальність, турбота.

         Оптімізаційна функція визначається як здатність застосовувати різні техніки та стратегії для мінімізації деструктивних форм конфлікту і переведення їх у позитивне русло. Дії, що використовуються у ході конфлікту, і їх результати зазвичай впливають на конфліктуючих. Образи конфліктної ситуації, наявні у її учасників, визначають набір можливих дій, що застосовуються сторонами конфлікту. Оскільки дії протиборчих сторін у великій мірі впливають та взаємообумовлюють одна на одну, то у будь-якому конфлікті вони набувають характер взаємодії. Конфліктні дії різко загострюють емоційний фон перебігу конфлікту; емоції, у свою чергу, стимулюють конфліктну поведінку. Ця функція повʼязана з відновленням оптимальної рівноваги у взаєминах, у можливостях розвитку та ефективному функціонуванні соціальних систем і субʼєктів. Ця функція спрямована на надання взаємодії респондентів і їх відносинам більшої динамічності та мобільності.

 Рефлексивна функція виникає і реалізується у діяльності, коли виникає складне становище. Рефлексивна функція використовується для реконструкції наявних труднощів і виявлення їх причин. Рефлексивна реконструкція подій сприяє формуванню навички визначення впливу результатів минулого на сьогодення і аналізу сьогодення з позицій майбутнього. Ця функція забезпечує розвиток образу Я особистості і дозволяє їй не тільки виконувати певну діяльність, а й знати, як вона це робить. Специфіка рефлексивних процесів підлітків та юнаків обумовлена ​​їх прагненням до самоврядування і саморегуляції.

           Моніторингова функція формування конфліктологічної компетентності спрямована на досягнення розрядки напруженості між учасниками конфлікту, на залагодження протиріч, що допомагає уникнути зіткнень зі значними втратами, тривалим розладом. Зокрема, психопрофілактична робота спрямована на погашення і розрядку напруженості у спілкуванні між учасниками конфлікту на ранніх стадіях і запобігання розвитку конфліктної взаємодії.

 Усі виокремлені функції, критерії сформованості конфліктологічної компетентності при вирішенні конфліктної ситуації взаємоповʼязані, проте рівень їх звʼязку не постійний, він змінюється в залежності від етапу формування конфліктологічної компетентності, а також від ступеня її сформованості.

 З урахуванням застосованих у дослідженні теоретико-методологічних та методичних засад запропоновано програму формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення. У концептуальну основу програми ввійшли ідеї та напрацювання, що стосуються розуміння поняття тренінгових програм, основних принципів тренінгу, психологічних особливостей взаємодії у тренінговій групі, розробки завдань та плану тренінгу, його компонентів, навантаження занять змістовими вправами, які б повною мірою задовольняли цілі програми та особливості групової роботи з підлітками та юнаками.

 Стратегічними завдання програми формування конфліктологічної компетентності особистості в критичні періоди її розвитку виступали: ознайомлення учасників з природою конфліктів та специфікою їх протікання; формування свідомого ставлення до власних потреб, міри їх задоволення та можливих шляхів реалізації; розуміння власного внутрішнього потенціалу; формування правильної стратегії поведінки під час конфліктної ситуації; оцінка ставлення до себе та визначення шляхів формування позитивного уявлення про себе; зростання рівня домагань через цілеспрямований розвиток самопізнання; самооцінка особливостей вольового розвитку та шляхів його вдосконалення.

Розроблена програма формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення є інтегрованим комплексом вправ, прийомів і технік.

 У процесі її впровадження було застосовано такі методи корекційно-формувального впливу: опрацювання внутрішніх феноменів та робота на межі контакту (гештальт-терапія), фокусування на чуттєвому сенсі переживань, методи психодрами.

 Вирішенню поставлених завдань слугували також міні-лекції; бесіди; робота в парах та мікрогрупах; тренінгові вправи, спрямовані на розвиток визначених компонентів конфліктологічної компетентності і вміння конструктивного спілкування та взаємодії; індивідуальне психологічне консультування; зворотний зв’язок (у формі самозвітів); застосування спеціальних психологічних технік (методу інтроспекції, кейс-методу, ігрових методів, дебатів, брейнстормінгу). Варто відзначити, що всі техніки можуть застосовуватися як у межах програми формування конфліктологічної компетентності, так і виступати в якості самостійних методів.

Зокрема, метод інтроспекції передбачає вивчення учасниками власного мислення і активності за допомогою рефлексії і самоаналізу. Застосування феноменологічної інтроспекції в рамках гештальтпсихології дозволяло учаснику оцінити себе з боку, подивитися на конфліктну ситуацію очима свого опонента, що забезпечувало появу нової інформацію про конфлікт. Однак недоліком даного методу може бути надмірна субʼєктивність.

Кейс-метод пропонував учасникам розбір конкретної ситуації, заснованої на реальних фактах і містив у собі проблему для групового аналізу та вироблення спільного рішення.

Перевагами кейс-методу слугували практична спрямованість, інтерактивний формат обговорення і орієнтація на розвиток конкретних навичок.

Робота з кейсами в межах формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення передбачала розбір реальних конфліктних ситуацій, збір і аналіз інформації, презентацію власної думки і її обговорення у групі, командну роботу щодо спільного пошуку вирішення. Розгляд актуальних конфліктів, як кейсів, сприв запуску процесу ефективного вирішення даних конфліктів.

До ігрових методів, які підвищували конфліктологічну компетентність належала й психодрама –груповий процес з використанням методу драматичної імпровізації, розроблений Я. Морено. Психодрама застосовувалася з метою розвитку можливостей адекватної міжособистісної взаємодії, а також для розвитку творчого потенціалу учасників.

Відзначимо, що в ігрових умовах учасники не загострювали свою увагу на негативних аспектах конфліктної взаємодії, що дозволяло їм зосередитися на змістовній стороні проблеми, абстрагуючись від надмірно емоційного сприйняття опонента.

У процесі гри учасники розкривали свої індивідуальні особливості сприйняття конфлікту, що допомагало визначити рівень конфліктності і формувати конфліктологічну компетентність за допомогою застосування теоретичних знань в процесі практичних занять.

Дебати розглядалися як активне обговорення будь-якого питання, в процесі якого учасники захищали різні точки зору, відстоюючи кожен свою позицію. Дебати також сприяли розвитку навичок роботи у групі, публічного виступу та спільного вироблення рішень. Важливою перевагою була наявність змагального моменту, який підвищував інтерес до процесу і зменшував кількість пасивних учасників обговорення.

Брейнштурм або мозковий штурм – широко поширена техніка групової взаємодії, спрямована на генерування великої кількості ідей, варіантів вирішення актуального питання. Важливою перевагою даного методу було правило мозкового штурму, що пропонувало зведення до нуля будь-якої критики. Цей факт дозволяв мінімізувати виникнення протиріч у ході обговорення і зосередитися на вирішенні питання, дозволяючи вносити пропозиції кожному учаснику.

Соціально-психологічна програма формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення розвитку містила чотири основні блоки.

1. Діагностичний блок, метою якого виступали визначення особливостей фахівців з соціального забезпечення та сформованості їх конфліктологічної компетентності за інформаційно-оцінним, мотиваційно-актуалізаційним, емоційно-поведінковим компонентами.

2. Настановний блок, з висвітленням основних положень з питань конфліктної поведінки та конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення; мотивацією до взаємодії; зняттям тривожності, підвищенням впевненості у собі; формуванням бажання співпрацювати та досягти позитивних змін у своєму житті.

 Основна мета настановного блоку програми – надати підліткам і юнакам знання про конфлікт і стратегії поведінки у ньому. В рамках цього блоку проводилися заняття, на яких учасники дізнавалися про особливості конфліктологічної компетентності, рівні її сформованості та знайомилися з еталоном поведінки у конфлікті. У процесі формування своєї конфліктологічної компетентності учасники могли порівнювати свої досягнення з еталоном. Також заохочувалося самостійне вивчення проблеми за допомогою спеціальних навчальних програм і рекомендованої літератури.

         При ознайомленні з поняттям конфлікту і різновидами його протікання надавалися знання про стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях і уміння їх застосовувати в залежності від умов протікання конфліктного протиборства. У програму входили заняття, присвячені основним питанням організації діяльності навчального закладу – це навчальний процес, позанавчальна діяльність; а також науково-дослідна робота і соціальний захист студентів (для учасників, які навчалися у вищих навчальних закладах). Крім того, були передбачені зустрічі з представниками адміністрації університетів. Пропонувалися різні тренінгові заняття: «Увага – конфлікт!», «Конструктивний конфлікт – крок вперед», «Види конфліктів», «Конфлікт у групі», «Стратегії поведінки у конфліктній ситуації», «Конфліктогени», «Конфлікт – це не завжди погано» та ін.

Заняття надали учасникам знання про конфлікт, функції конфлікту, стратегії поведінки, про те, що не варто боятися конфлікту, та що робити, якщо став учасником конфлікту.

3. Корегувальний блок програми застосовувався з метою корекції, гармонізації й оптимізації розвитку фахівців з соціального забезпечення, переходу від негативної фази розвитку до позитивної, оволодіння способами безконфліктної взаємодії; сприяння появі позитивних поведінкових реакцій і переживань; закріплення основних навичок конфліктостійкості.

 Основна мета корегувального блоку програми формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення полягала у необхідності сформувати в учасників вміння застосовувати корпоративну стратегію поведінки у конфлікті, стратегію «співпраці» або «компромісу». Для реалізації цієї мети були поставлені завдання: розробити систему навчальних занять, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності; ознайомити учасників з корпоративними стратегіями поведінки у конфлікті («співпраця» і «компроміс»); розширити позитивний досвід вирішення конфліктних ситуацій.

          Основною формою організації роботи на цьому етапі виступала система навчальних занять (тренінги, рольові ігри), на яких учасники отримували знання про необхідні стратегії. Мета системи таких занять – ознайомлення з предметною областю і основними поняттями психології конфлікту та формування готовності до ефективних дій, спрямованих на профілактику та конструктивне вирішення конфлікту шляхом вибору корпоративної стратегії поведінки («співпраця», «компроміс»). У процесі занять в учасників формувалися загальні уявлення про сутність, ступені сформованості конфліктологічної компетентності; загальні уявлення про конфлікт як норму міжособистісних взаємин; основні вміння і навички запобігання та конструктивного вирішення конфлікту; практичні вміння та навички, необхідні для конструктивного врегулювання конфліктів і вибору дієвих стратегій поведінки співпраці і компромісу у конфлікті.

 Система занять включала ефективні засоби: ігро-моделювання конфліктних ситуацій, тренінги, рольові ігри, які дозволяли виявляти мотиви і причини вибору стратегій поведінки, що сприяло виробітці в учасників здатності до усвідомленого вибору необхідних стратегій поведінки у конфліктній ситуації.

 У корегувальному блоці програми формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення використано принцип цілеспрямованого створення емоційно забарвленої конфліктної ситуації, що спонукає до осмислення, переоцінкі цінностей, зміни поглядів на сітуацію та на модель поведінкі у конфлікті, а також пропонує шляхи подолання та розвʼязання конфліктніх ситуацій.

       Цей блок програми передбачав також стимулювання щодо самопізнання і саморозвитку, підготовку до оволодіння конфліктологічною компетентністю на оптимальному рівні; навчання щодо застосування різних стратегій поведінки в залежності від умов протікання конфлікту. Одним із засобів досягнення цієї мети виступала ділова гра «Карʼєра професіонала», яка дозволяла отримувати вміння і навички застосування стратегій поведінки. Даний етап слугував своєрідним стимулом до переоцінки власних конфліктологічних знань, умінь і якостей, що були основою для подальшого саморозвитку.

 Заслуговують на увагу окремі тематичні завдання, вправи цього блоку програми, покликані стимулювати інтерес фахівців з соціального забезпечення до самопізнання та самовдосконалення.

 4. Контрольний блок програми застосовувався з метою оцінки ефективності корекційних впливів та проведення зрізів специфіки конфліктологічної компетентності після впровадження кореційної програми та через 1 місяць з метою виміру змісту й динаміки розвитку компонентів конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення.

Аналіз показників та критеріїв сформованості конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення надав підстави для її оцінки за такими критеріями: ступінь усвідомленості вибору стратегій поведінки у конфліктній ситуації; ступінь усвідомленості необхідності переведення деструктивного конфлікту у конструктивний напрямок; відсутність боязні конфлікту (конфліктофобії); усвідомлення значущості конфліктологічної компетентності у навчальній та професійній діяльності; прагнення до оволодіння конфліктологічною компетентністю на оптимальному рівні як умови успіху при вирішенні конфліктних ситуацій; рефлексія власної конфліктологічної компетентності.

 **3.2. Оцінка ефективності результатів формувального етапу дослідження**

 На наступному етапі роботи були відібрані респонденти для участі у корекційній програмі, спрямованій на формування конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення. У ході реалізації програми учасники включались в особистісно-розвиваючі ситуації, що створювало для них нові умови, які стимулюють осмислення і переосмислення попереднього досвіду поведінки у конфліктних ситуаціях. Результатом такого переосмислення стало усвідомлення учасниками того, що будь-який конфлікт можна розглядати як позитивне явище, яке дозволяє реалізувати внутрішній особистісний потенціал і саморозвиватися.

З респондентів експериментальної групи було організовано 7 психокорекційних груп, кількісний склад учасників в яких варіював від 10 до 13 осіб.

Загальна тривалість та інтенсивність роботи груп визначалася організацією такого часового режиму занять, за якого кожного тижня проводилась одна чотиригодинна зустріч упродовж шести місяців.

Другий варіант часової організації занять передбачав один дводенний інтенсив із дванадцяти годин групової роботи в півтора місяця впродовж навчального року.

Результати контрольного зрізу засвідчили, що після формувального впливу в експериментальній групі спостерігається статистично доведена позитивна динаміка за всіма визначеними компонентами конфліктологічної компетентності осіб в критичні періоди їх розвитку.

 Так, у досліджуваних з експериментальної групи зафіксована статистична тенденція щодо послаблення всієї системи захисту, тобто зняття певної захисної напруги в учасників тренінгової групи. Найбільш виразне зниження встановлено за такими механізмами психологічного захисту, як заперечення (U=827, p≤0,01), регресія (U=649; p≤0,01), компенсація (U=376,5; p≤0,01), проекція (U=923; p≤0,05) та інтелектуалізація (U=516; p≤0,01). Таким чином, після проведення програмних заходів у досліджуваних з експериментальної групи відбулися позитивні зміни з тенденцією до зниження.

В експериментальній групі відбулися сприятливі зрушення в особистісних стилях розвʼязання проблемно-конфліктних ситуацій в напрямку збільшення конструктивно-рефлексивного стилю (U=517; p≤0,01) та вірогідного зниження за репродуктивним (U=654; p≤0,01) і регресивним стилями (U=815; p≤0,01).

Позитивних змін зазнали полімотиваційні тенденції в Я-концепції респондентів щодо мотивації позитивного ставлення до людей (U=990,5; p≤0,01), оптимістичної (U=789; p≤0,01), нормативної (U=754,5; p≤0,01) та моральної (U=698; p≤0,01) мотивації.

Зросла значущість когнітивних, комунікативних та альтруїстичних життєвих смислів у їх загальній системі (p≤0,05).

Відбулися позитивні зміни у реальній структурі життєвих орієнтацій досліджуваних щодо пізнання нового у світі, природі, людині; наполегливості; допомоги іншим; соціальної активності та спілкування, натомість самоствердженню власного Я, управління іншими (p≤0,01).

Зафіксовано зростання провідних параметрів самоактуалізації (компетентності у часі; цінності самоактуалізації; реактивної чутливості; самоприйняття; контактності); показників гнучкості та загального рівня саморегуляції поведінки, поряд зі зниженням показників ситуативної та особистісної тривожності.

 Особлива увага у програмі формування конфліктологічної компетентності в критичні періоди розвитку особистості приділялася проблемі оптимізації стосунків респондентів у системі сім’ї, школи та у середовищі однолітків. Після впровадження заходів формувального впливу в експериментальній групі спостерігаються зміни у двох критичних сферах життя досліджуваних: сім’ї (U=899; p=0,016) та з однолітками (U=758; p=0,012). Згідно з результатами емпіричного дослідження після проведення формувального експерименту частота та інтенсивність конфліктних ситуацій у зазначених сферах значно знизилася.

Результативність програмних заходів доведена також зниженням показників за стратегіями суперництва (U=634; p≤0,05) та уникнення (U=620; p≤0,05) і їх збільшенням за стратегіями співробітництва (U=879; p≤0,05) та компромісу (U=896; p≤0,05). Це свідчить про те, що респонденти стали більше уваги приділяти почуттям та особистості іншої людини, враховувати її думки та потреби. Але при цьому не применшувати значущість власних бажань та прагнень, а у вирішенні конфліктних, суперечливих ситуацій прагнули зберегти з опонентом гарні стосунки шляхом відмови від конкуренції та лише часткового задоволення власних інтересів, що підпорядковано задоволенню інтересів іншої сторони.

Аналізуючи отримані дані, можна зробити висновок, що до проведення формувального експерименту респонденти у більшості випадків використовували деструктивні стратегії поведінки у конфлікті – пристосування, суперництво та уникнення. Ці стратегії поведінки були віднесені Дж. Скоттом до неефективних, адже вони не вичерпують інцидент і не сприяють розв’язанню та усуненню всіх конфліктних ситуацій, які стали підґрунтям для реального протиборства між сторонами, що може призвести до ескалації, затягування конфлікту або ж його переходу у приховану форму протікання. Після проведення формувального експерименту кількість використання деструктивних стратегій поведінки у конфлікті значуще знизилися за шкалами «суперництво» і «уникнення» (хоча частота використання пристосування збільшилася), а конструктивних (ефективних) стратегій, як-то компроміс і співпраця, збільшилася.

 Виявлено статистично значущі відмінності у експериментальній групі до та після проведення корекційної програми, як за середніми значеннями так і за U-критерієм Манна-Уітні. Значущі відмінності до та після проведення формувального впливу в експериментальній групі спостерігаються за шкалою негативна агресивність (U=1184; p≤0,01) (показники знизилися), що свідчить про формування позитивних тенденцій у бік зниження загального рівня мстивості та формування позитивного, не критичного ставлення до думок оточуючих.

 Після впровадження програми формування конфліктологічної компетентності в експериментальній групі спостерігається статистично підтверджене зниження конфліктності (U=1892; p≤0,01), непоступливості (U=1154; p≤0,05); зменшилися показники за шкалами: запальний характер (U=1686; p≤0,05), безкомпромісність (U=1632; p≤0,05), нетерпимість до думки інших (U=1589; p≤0,05). Зміни, які відбулися за даними параметрами, значно вплинули на гармонізацію поведінки досліджуваних та зниження параметрів особистісної агресивності і конфліктності.

Встановлене вірогідне зниження кількості досліджуваних із низьким ступенем сформованості конфліктологічної компетентності на 9,5%, завдяки збільшенню числа респондентів із ситуативним ступенем на 5,4% та стабільним ступенем на 4,1%. Найбільш виражені позитивні зміни зафіксовані у досліджуваних із низьким ступенем сформованості їх конфліктологічної компетентності.

 Протягом наступного місяця після завершення впровадження програми формування конфліктологічної компетентності за учасниками, які ввійшли до експериментальної групи відбувалося спостереження. Було виявлено, що поведінка респондентів із експериментальної групи стала менш агресивною, конфліктною, вони стали проявляти більшу терпимість та толерантність до інших, стали проявляти меншу ворожість до оточуючих та у своїх висловлюваннях стали менше використовувати образливих слів, які б могли принизити опонента. Таким чином, виявлено позитивну динаміку змін у поведінці досліджуваних експериментальної групи, що вказує на формування гармонійних, неконфліктних форм поведінки, порівняно з формами поведінки респондентів контрольної групи, та підвищення конфліктологічної компетентності в цілому.

У ході реалізації програми в учасників експериментальної групи, в яких зросли показники конфліктологічної компетентності, відзначається не тільки розширення уявлень про сутність конфлікту, причини його виникнення і розвитку, а й збільшення частоти використання компетентних способів поведінки у конфліктних ситуаціях. Також цих респондентів характеризує виражена спрямованість на розуміння емоційного стану і поведінки іншої людини, здатність співчувати і співпереживати їй, поставити себе на її місце у конфлікті. На основі отриманих даних було складено психологічний портрет учасників, конфліктологічна компетентність яких залишилася без змін. Для них характерне нереалізоване домагання на визнання дорослими. Зокрема, підліткам, у яких конфліктологічна компетентність не змінилася, було важко будувати субʼєктивну картину власного майбутнього, усвідомлювати перспективи особистісного розвитку.

Отримані результати формувального етапу дослідження підтвердили ефективність розробленої програми, її спроможність підвищувати рівень конфліктологічної компетентності фахівців з соціального забезпечення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабатіна С.І. Особливості формування життєвої стратегії в юнацькому віці: теоретичний аналіз питання / С.І. Бабатіна // Науковий вісник Херсонського державного університету. – Серія : Психологічні науки. Вип. 2 – Т. 1. – Херсон : Гельветика, 2015. – С. 120 – 126.
2. Балл Г.А. Життєстійкість як внутрішній ресурс оволодіння складними ситуаціями / Г.А. Балл // Матеріали І міжнар. наук.-практ. конф. «Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя», 19-20 лют. 2015 р., м. Суми. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2015. – С. 9 – 13.
3. Большакова А.М. Розвиток життєтворчих здібностей як фактор подолання субʼєктивної вичерпаності особистісного потенціалу / А.М. Большакова // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 103 – 109.
4. Борець Ю.В. Концептуальна модель громадянської компетентності майбутніх фахівців соціономічного профілю / Ю.В. Борець // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – Чернігів : ЧНПУ, 2015. – Вип. 128. – С. 24 – 28. (Серія: Психологічні науки).
5. Борець Ю.В. Соціальна компетентність як інтегральна характеристика розвитку особистості / Ю.В. Борець // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – № 1(42). – С. 29 – 38.
6. Борець Ю.В. Соціально-психологічна сутність та структурно-функціональні компоненти громадянської компетентності / Ю.В. Борець // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – Т. 7. – Вип. 42. – К., 2016. – С. 10 –17.
7. Борисенко В.М. Передумови формування емоційної компетентності у студентів – майбутніх фахівців соціономічного напряму / В.М. Борисенко // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 109 – 115.
8. Бохонкова Ю.О. Психологія випереджальної стратегії особистості в ситуації життєвих змін: дис. …д. психол. наук : 19.00.05 / Юлія Олександрівна Бохонкова. – К., 2013. – 478 с.
9. Бунас А.А. Особливості прогностичної компетентності осіб з різними рівнями схильності до ризикованої поведінки: автореф. …дис. к.психол.н : 19.00.01 / Аліна Анатоліївна Бунас. – К., 2016. – 20 с.
10. Ващенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів / І.В. Ващенко, М.І. Кляп. – Мукачево : Вид-во ЗакДУ, 2011. – 350 с.
11. Ващенко І.В.  Концепти «компетентність особистості» та «інтраперсональний конфлікт»: соціально-психологічний аспект / І.В. Ващенко, О.М. Катасанов, І.В. Шостя та ін. // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. –  Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – № 3 (44). – Т. 2. – С. 50 – 57.
12. Галушко Л.Я. Сутність філософсько-психологічного аналізу глибинного пізнання субʼєкта / Л.Я. Галушко // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 12 – 17.
13. Гарькавець С.О. Дослідження рівня сформованості соціальної компетентності у студентів-психологів різних курсів навчання / С.О. Гарькавець, Л.В. Єременко // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – №2 (26). – 2011. – С. 34 – 43.
14. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження / А. Гірник, А. Бобро. – К. : Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2004. – 172 с.
15. Гарькавець С.О. Соціальні конфлікти – пропозиція нової класифікації / С.О. Гарькавець // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – № 2(46). – С. 87 – 99.
16. Грабіщук С.В. Новітні дослідження проблеми самоактуалізації в зарубіжній науці / С.В. Грабіщук // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 119 – 124.
17. Гришеніна Ю.О. Прояв національно-специфічних особливостей у структурі свідомості індивідів / Ю.О. Гришеніна, Н.О. Фоміна // Психолінгвістика : наук.-теор. зб. – Переяслав-Хмельницький, 2008. – С. 32 – 40.
18. Гріневич І.І. Вплив сімейного виховання на формування соціальної ідентичності молоді / І.І. Гріневич // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України. – К. – 2001. – Т. 3. – Ч. 3. – С. 158 – 162.
19. Діденко Г.О. Обгрунтування методик дослідження впливу травматичного досвіду на життєвий стиль особистості / Г.О. Діденко // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 17 – 22.
20. Єрмакова Н.О. Особистісні детермінанти самопрезентаційної поведінки сучасної молоді / Н.О. Єрмакова // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – № 2(46). – С. 115 – 125.
21. Життєва компетентність особистості : наук.-метод. посіб. / Під ред. Л.В. Сохань, І.Г. Єрмакова, Г.М. Несен. – К. : Богдана, 2003. – 520 с.
22. Завацька Н.Є. До проблеми нормотворення в групах / Н.Є. Завацька, К.Б. Аксенченко, О.М. Катасанов та ін. // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – № 3 (44). – С. 86 – 95.
23. Карамушка Л.М. Структура організаційної культури та уявлень молоді: основні напрямки дослідження / Л.М. Карамушка // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : ЛАДО, 2013. – Т. 1. – Вип. 37. – С. 3 – 7.
24. Катасанов О.М. Актуальні проблеми конфліктостійкості молоді у гендерному аспекті / О.М. Катасанов, Ю.О. Бохонкова // Матеріали ХІІІ наук.-практ. конф. з міжнар. участю «Соціально-психологічні проблеми гендерної стратифікації суспільства», 24-25 берез. 2017 р., м. Сєвєродонецьк. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – С. 63 – 65.
25. Катасанов О.М.  Вивчення соціально-психологічних складових конфліктологічної компетентності особистості / О.М. Катасанов // Матеріали ІІІ міжнар. наук.-практ. конф. «Актуальні питання соціальної та практичної психології у координатах сучасних парадигм», 23-24 січ. 2015 р., м. Сєвєродонецьк. – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля. – С. 149 – 152.
26. Катасанов О.М. До проблеми конфліктологічної компетентності особистості у критичні періоди її розвитку / О. М. Катасанов // Матеріали ІV міжнар. наук.-практ. конф. «Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя», 22-23 лют. 2018 р., м. Суми. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2018. – С. 53 – 54.
27. Кириченко В.В. Інформаційне суспільство: еволюція явища та глобалізаційна трансформація суспільного світосприйняття / В.В. Кириченко // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 22 – 27.
28. Козицька І.В.  Теоретичний аналіз конфлікту в житті особистості через призму антиномічності її буття / І.В.  Козицька // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 1(36). – Сєвєродонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. – С. 199 – 204.
29. Кухта М. «Життєві стратегії»: поняття та особливості формування / М. Кухта // Соціальні виміри суспільства. – К. : ІС НАНУ, 2011. – № 3 (14). – С. 76 – 88.
30. Ліневич В.П. Соціальна ідентичність як конфліктогенний фактор людської поведінки / В.П. Лівневич // Вісник Львівського університету. – Львів, 2001. – Вип. 2. – С. 455 – 462.
31. Мартинюк І.О. Проблеми життєвого самовизначення молоді / І.О. Мартинюк. – К. : Наукова думка, 1993. – 116 с.
32. Мильниченко А.О. Професійна мотивація як передумова ефективної професійної діяльності працівників / А.О. Мильниченко // Науковий вісник МГУ. – 2014. – № 10. – С. 133.
33. Милашенко К.О.  Дослідження особливостей соціального інтелекту в системі чинників самоактуалізації особистості / К.О. Милашенко // Науковий вісник Херсонського державного університету. – Вип. 2. – Т. 1. – Херсон : Гельветика, 2018. – С. 102 – 109. (Серія «Психологічні науки»).
34. Моделі конфліктної поведінки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://jurisprudence.com.ua/197-model-konflktnoyi-povednki.html.
35. Патик Ю.В. Мотиваційні тенденції майбутніх соціальних працівників / Ю.В. Патик // Наука і освіта. – №1. – 2016. – С. 47 – 50.
36. Пилат Н. Ідентичність особистості при зміні соціальної ситуації розвитку / Н. Пилат // Матеріали українсько-польської конф. «Психологічні проблеми суспільства епохи трансформації». – Львів, 2003. – С. 63.
37. Пилат Н. Особливості формування соціальної ідентичності в студентської молоді / Н. Пилат // Вісник Львівського університету. – Львів, 2003. – Вип. 5. – С. 521 – 526.
38. Пірен М.І. Основи конфліктології / М.І. Пірен. – [2-е вид.]. – К. : Фонд «Відродження», 1997. – 212 с.
39. Повʼякель Н.І. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів : монографія / Н.І. Повʼякель, Л.О. Котлова. – Умань : Жовтий О.О., 2011. – 143 с.
40. Посацький О.В. Аналіз проблеми професійного самовизначення в юнацькому віці / О. Посацький // Проблеми гуманітарних наук. Психологія. – 2013. – Вип. 31. – С. 73 – 83.
41. Савченко К. Взаємозвʼязок показника мотивації успіху й рівня актуалізації особистісних мотивів у студентів і слухачів, що здобувають другу вищу освіту / К. Савченко // Аксіологічні аспекти соціально-психологічної практики. Психологія особистості. – 2013. – № 1(4). – С. 255 – 262.
42. Савченко О.В. Стиль розв’язання проблемно-конфліктної ситуації як аспект аналізу життєвого шляху особистості / О.В. Савченко // Вісник ОНУ ім. І.І. Мечникова. – Серія : Психологія. – 2015. – Т. 20. – Вип. 2 (36). – Ч. 1. – С. 142 – 152.
43. Сальков А.В. Взаємозв’язок ціннісного самовизначення і мотивації досягнення у студентів університету / А.В. Сальков // Вісник ОДУ. – 2002. – № 2. – С. 118.
44. Свистун В.І. Мотивація досягнень як важливий чинник успіху в управлінській діяльності / В.І. Свистун // На допомогу керівнику: наук.-метод. зб. – 2011 – №. 2. – С. 2 – 19.
45. Семенчук В.М. Феномен соціальної ідентичності у навчальному процесі вищої школи / В.М. Семенчук // Педагогіка та психологія професійної освіти. – К., 2001. – №2. – С. 95 – 107.
46. Скориніна-Погребна О.В. Мотивація досягнення успіху як технологія формування елітності студентської молоді / О.В. Скориніна-Погрібна // Соціальні технології. – 2010. – № 44. – С. 236 – 239.
47. Сокур А.В.  Готовність до пробачення як особистісний ресурс успішності подолання життєвих ускладнень / А.В. Сокур, Е.Л. Носенко // Науковий вісник Херсонського державного університету. – Вип. 2. – Т. 1. – Херсон : Гельветика, 2018. – С. 119 – 128. (Серія «Психологічні науки»).
48. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності / Т.М. Титаренко. – К. : Либідь, 2003. – 376 с.
49. Чуловський В.Е. Вплив інтраперсональних конфліктів на формування соціальної компетентності особистості в юнацькому віці : автореф. …дис. к.психол.н : 19.00.05 / Вадим Едуардович Чуловський. – Сєвєродонецьк, 2018. – 20 с.
50. Чернюк М.О. Вплив емоційно забарвленої інформації на прийняття моральних рішень / М.О. Чернюк // Теорія і практика сучасної психології : зб. наук. праць Класичного приватного університету. – Запоріжжя : КПУ, 2018. – № 2. – С. 43 – 47.
51. Adler A. The practice and theory of individual psychology / А. Adler. – N.-Y. : Harcourt, Brace & World, 1927. – 564 р.
52. Atkinson J.W. A theory of achievement motivation / J.W. Atkinson, N.T. Feather. – N.-Y. : Wiley, 1966. – 391 p.
53. Bandura A. Self-regulation of motivation through anticipatory and self-regulatory mechanisms / А. Bandurа // Perspectives on motivation: Nebraska symposium on motivation. – V. 38. – Lincoln : University of Nebraska Press, 1991. – Р. 69–164.
54. Bandura A. Social foundations of thought and action: A social cognitive theory / А. Bandura. – Englewood Cliffs, N.-Y. : Prentice-Hall, 1986. – 386 p.
55. Belousova A.K. Development of a Personal Potential in Collaborative Thinking Activity / А.К. Belousova // Procedia – Social and Behavioral Sciences. 5th ICEEPSY International Conference on Education & Educational Psy-chology. – Vol. 171. – 2015. – Р. 987 – 994.
56. Belousova A.К. Style of thinking as a factor of variable cognitive education / А.К. Belousova // «Procedia – Social and Behavioral Sciences. LUMEN 2014. SKOPUS – From Theory to Inquiry in Social Sciences, Iasi». Romania, 2014. – V.149. – Р. 97 – 101.
57. Buhler C. Introduction to humanistic psychology / С. Buhler, А. Melanie. – Monterey : Cole Publication Company, 1972. – 128 р.
58. Dahrendorf R. Class and Class Conflict in Industrial Society / R. Dahrendorf. – Stanford : Stanford University Press, 1959. – 252 р.
59. Ericson E.H. Identity and life cycle / E.H. Ericson. – N.-Y. : Norton, 1980. – 191 p.
60. Ericson E.H. The life cycle compleyed : A review / E.H. Ericson. – N.-Y. : Norton, 1982. – 108 p.
61. Folkman S. Cognitive Processes as Mediators of Stress and Coping / S. Folkman, C. Schaefer, R.Lazarus  // Human Stress and Cognition.– 1979. – Chapter 9. – P. 265 – 298.
62. Gardner R.W. Cognitive control. A study of individual consistencies in cognitive behavior / R.W. Gardner, P.S. Holzman, G.S. Klein // Psychological Issues. – 1959. – Monograph 4. – V. l. – № 165. – 156 p.
63. Gardner R.W. Cognitive styles of categorising behavior / R.W. Gardner // Journal of Personality. – 1953. – V. 22. – P. 214–223.
64. Harrison A.F. The art of thinking / A.F. Harrison, R.M. Bramson. – N.-Y. Berkley Boots, 1984. – 342 р.
65. Kaiser R. Fixing Identity by Denying Uniqueness: An Analysis of Professional Identity in Medicine / R. Kaiser // Journal of Medical Humanities, 2002. – V. 23. – № 2. – P. 95 – 104.
66. Kressel K. Themes in the Mediation of Social Conflict / K. Kressel, D. Pruitt // Journal of Social issues. – V. 41. – № 2. – 1985. – Р. 179 – 198.
67. Kretschmer E.Psychotherapeutische Studien / Е. Kretschmer. – [Stuttgart](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A8%D1%82%D1%83%D1%82%D0%B3%D0%B0%D1%80%D1%82): Thieme Verlagsgruppe, 1949. – 215 с.
68. Lewin K. Field theory in social science: selected theoretical papers / K. Lewin ; еd. D. Cartwright. – N.-Y. : Harper & Row, 1951. – 123 р.
69. Lorenz К. Motivation of Human and Animal Behavior: An Ethological View : [[англ.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA)] / K. Lorenz, P. Leyhausen. – [N.-Y.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D1%8C%D1%8E-%D0%99%D0%BE%D1%80%D0%BA), [1973](https://ru.wikipedia.org/wiki/1973). – 423 p.
70. Maslow A.H. The psychology of science: A reconnaissance / А.Н. Maslow. – N.-Y. : Harper and Row, 1966. – 452 p.
71. Mayo G.E. The Human Problems of an Industrial Civilization / G.E. Mayo. – Boston : Harvard University Press, 1946. – 316 р.
72. McDougall W. An Introduction to Social Psychology  / W. McDougall. –BiblioLife, 2009. – 452 р.
73. Miller N.E. Comments on theoretical models: illustrated by the development of a theory of conflict behavior / N.E. Miller // Journal of Personality. – 1951. – № 20. – Р. 82 – 100.
74. Miller N.E. Social learning and imitation / N.E. Miller, J. Dollard. – N.-Y. : Yale Univ. Press, 1941. – 542 р.
75. Rogers C.R. Toward a modern approach to values: The valuing process in the mature person / С.R. Rogers // J. Abnorm. and Soc. Psychol. – 1964. – V. 68. – № 2. – P. 160 – 167.
76. Shostrom E. An inventory for the measurement of self-actualization / Е. Shostrom // Educational and psychological measurement. – 1964. – V. 24. –№ 2. – Р. 207 – 218.
77. Sighele S. La teorica positiva della complicità / S. Sighele. – Torino, Fratelli Bocca, 1894. – 208 p.
78. Sternberg R.J. Mental self-government: A theory of intellectual styles and their development / R.J. Sternberg // Human Development. – 1998. – V. 31. – P. 197- 221.
79. Witkin H.A. A Cognitive-Style Approach to Cross-Cultural Research / А.Н. Witkin // International J. of Psychology. – 1967. – V. 2. – P. 233 – 250.
80. Yerkes R.M. The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation / R.M. Yerkes, J.D. Dodson // Journal of Comparative Neurology and Psychology, 1908. – V. 18. – Р. 459 – 482.