

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

К. О. Сокирко

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНІКИ ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У
БАГАТОКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

2025

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Факультет здоров'я людини
Кафедра психології та соціології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра
на тему: «Психологічні техніки для врегулювання конфліктів у
багатокультурному середовищі»

Здобувачка вищої освіти спеціальності 053 Психологія,
ОПП «Психологія», групи ПС-244зм

К. О. Сокирко

Керівник роботи: к. психол. н., доц.

А. М. Османова

Рецензент: канд.психол.наук, доц.каф психології,
соціальної роботи та педагогіки
Відкритого міжнародного університету
розвитку людини «Україна»

О. О. Поджинська

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет _____ здоров'я людини _____
Кафедра _____ психології та соціології _____
Освітній ступінь _____ магістр _____
Спеціальність _____ 053 Психологія _____
Освітньо-професійна програма _____ «Психологія» _____

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувачка кафедри
психології та соціології
Бохонкова Ю.О.

“03” вересня 2025 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Сокирко Катерини Олександрівни

1. Тема роботи: «Психологічні техніки для врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі».

Керівник роботи: А. М. Османова – к. психол.н., доц., доцент кафедри психології та соціології, затверджений наказом по університету від «02» вересня 2025 року, № 141/15.04

2. Строк подання студентом роботи до захисту «___» 2025 року.

3. Вихідні дані до роботи: обсяг роботи – 80 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами з урахуванням Національного стандарту України ДСТУ 8302:2015.

4. Зміст основної частини (перелік питань, які потрібно розробити): проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного констатувального експерименту розробити й апробувати програму соціально-психологічного тренінгу. Провести формувальний експеримент. Ефективність проведеного експерименту оцінити за допомогою математичних методів оцінки значущості відмінностей середніх величин.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): таблиці, рисунки (гістограми, діаграми, сегментограми, графіки)

6. Консультанти розділів:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Османова А. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	04.09.2025 р	16.10.2025 р.
2.	Османова А. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	17.10.2025 р.	24.10.2025 р.
3.	Османова А. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології	25.10.2025 р.	03.11.2025 р.

7. Дата видачі завдання: «03» вересня 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Визначення проблеми, завдань дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	04.09.2025 р. – 07.09.2025 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	08.09.2025 р. – 16.10.2025 р.	
3	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів констатувального експерименту.	17.10.2025 р. – 24.10.2025 р.	
4	Апробація та опис програми соціально-психологічного тренінгу.	25.10.2025 р. – 31.10.2025 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	01.11.2025 р. – 03.11.2025 р.	
6	Узагальнення наукових фактів, написання висновків за результатами проведення дослідження. Технічне оформлення роботи.	04.11.2025 р. – 08.12.2025 р.	
7	Представлення роботи на зовнішню рецензію.	09.12.2025 р. – 10.12.2025 р.	
8	Перевірка роботи на академічний плагіат.	11.12.2025 р. – 14.12.2025 р.	
9	Підготовка кваліфікаційної роботи до захисту.	15.12.2025 р. – 17.12.2025 р.	
10	Захист кваліфікаційної роботи.	18.12.2025 р. – 21.12.2025 р.	

Здобувачка вищої освіти
Керівник роботи:
к. психол. н., доц.

Сокирко К.О.
Османова А. М.

РЕФЕРАТ

Текст – 93 с., рис. – 16, табл. – 9, літератури – 83 дж., додатків – 6

В кваліфікаційній роботі представлено теоретично-методологічні основи вивчення проблеми врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі засобами психологічних технік.

Розглянуто психологічні чинники виникнення міжкультурних конфліктів та особливості їх прояву в умовах соціальної взаємодії представників різних етнокультурних груп. Описано вплив культурних відмінностей на особливості сприйняття, емоційні реакції та поведінкові стратегії учасників конфлікту.

Проведено емпіричне дослідження психологічних механізмів та індивідуальних особливостей поведінки в конфліктних ситуаціях серед осіб різних етнокультурних груп.

На основі результатів констатувального експерименту розроблено й апробовано програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на розвиток навичок міжкультурної комунікації, підвищення рівня толерантності та формування конструктивних технік врегулювання конфліктів.

Ключові слова: БАГАТОКУЛЬТУРНЕ СЕРЕДОВИЩЕ, КОНФЛІКТНА ПОВЕДІНКА, МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ, ТОЛЕРАНТНІСТЬ, ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНІКИ, ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ, КУЛЬТУРНА РІЗНОМАНІТНІСТЬ, ВЗАЄМОДІЯ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ, КОРЕКЦІЯ, ТЕМПЕРАМЕНТ, ЕМОЦІЇ, СТРАТЕГІЇ ПОВЕДІНКИ.

ABSTRACT

Sokyrko K. O. Psychological techniques for conflict resolution in a multicultural environment. – Qualification work. – Kyiv, 2025.

In the qualification paper, the theoretical and methodological foundations of studying the problem of conflict resolution in a multicultural environment through psychological techniques are presented.

The psychological factors contributing to intercultural conflicts and the peculiarities of their manifestation in the context of social interaction among representatives of different ethnocultural groups are examined. The influence of cultural differences on perception, emotional responses, and behavioral strategies of conflict participants is described.

An empirical study was conducted to explore the psychological mechanisms and individual behavioral characteristics in conflict situations among individuals from various ethnocultural groups.

Based on the results of the ascertaining experiment, a socio-psychological training program was developed and tested, aimed at developing intercultural communication skills, increasing tolerance, and forming constructive techniques for conflict resolution. The effectiveness of the corrective measures was evaluated using Student's t-test.

Key words: MULTICULTURAL ENVIRONMENT, CONFLICT BEHAVIOR, INTERCULTURAL COMMUNICATION, TOLERANCE, EMOTIONAL INTELLIGENCE, PSYCHOLOGICAL TECHNIQUES, CONFLICT RESOLUTION, CULTURAL DIVERSITY, INTERACTION, STRESS RESILIENCE, CORRECTION, TEMPERAMENT, EMOTIONS, BEHAVIORAL STRATEGIES.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У БАГАТОКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	12
1.1. Сутність і види конфліктів у соціально-психологічному контексті.....	12
1.2. Особливості міжкультурних конфліктів: причини, динаміка, рівні прояву.....	21
1.3. Психологічні особливості сприйняття культурних відмінностей.....	27
Висновки до розділу 1.....	35
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У БАГАТОКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	38
2.1. Дослідження врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.....	38
2.2. Організація та методи емпіричного дослідження.....	41
2.3. Статистичні та психологічні результати констатувального експерименту	48
Висновки до розділу 2.....	62
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У БАГАТОКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	64
3.1. Засади психокорекційної роботи з вергулюванням конфліктів в багатокультурному середовищі.....	64
3.2. Програма соціально-психологічного тренінгу врегулювання конфліктів в багатокультурному середовищі.....	66
3.3. Результат формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів	88
Висновки до розділу 3.....	96
ВИСНОВКИ.....	98
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	101
ДОДАТКИ.....	109

ВСТУП

Актуальність дослідження. Проблема врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі набуває особливої актуальності в умовах глобалізації, зростання міграційних процесів та соціальних трансформацій. Сучасне суспільство характеризується культурною різноманітністю, що, з одного боку, сприяє взаємозбагаченню, а з іншого — створює підґрунтя для виникнення міжкультурних непорозумінь, упереджень і конфліктів. Саме тому дослідження психологічних технік врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі є важливим напрямом сучасної психологічної науки та практики.

Ефективне використання психологічних технік дає змогу налагоджувати конструктивну комунікацію між представниками різних культур, знижувати рівень напруженості та сприяти розвитку взаємоповаги й толерантності. У цьому контексті важливими стають такі компетенції, як емпатія, емоційний інтелект, асертивність, гнучкість мислення та здатність до міжкультурного діалогу. Психологи, які володіють методами міжкультурної комунікації та врегулювання конфліктів, здатні ефективно сприяти адаптації особистості в полікультурному соціумі та запобігати деструктивним проявам конфліктної поведінки.

Дослідження психологічних технік у цьому аспекті є надзвичайно актуальним, адже сучасні колективи, навчальні середовища та соціальні групи дедалі частіше включають людей із різними культурними традиціями, цінностями та світоглядом. Це вимагає формування нових підходів до організації міжособистісної взаємодії та врегулювання конфліктів на засадах поваги, довіри та культурної чутливості.

Отже, вивчення психологічних технік для врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі є важливим для розвитку професійної компетентності майбутніх психологів і для підвищення ефективності міжкультурної взаємодії в умовах соціальних змін.

Об'єкт дослідження: процес врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

Предмет дослідження: психологічні техніки, спрямовані на врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити ефективність психологічних технік у врегулюванні конфліктів між представниками різних культур.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати сучасні наукові підходи до вивчення конфліктів у багатокультурному середовищі.
2. Розкрити сутність і види міжкультурних конфліктів, їхні причини та психологічні чинники виникнення.
3. Охарактеризувати основні психологічні техніки врегулювання конфліктів (медіація, фасилітація, активне слухання, емпатійне віддзеркалення, асертивна поведінка).
4. Провести емпіричне дослідження рівня конфліктності, толерантності та міжкультурної компетентності у вибраній групі респондентів.
5. Розробити та апробувати програму соціально-психологічного тренінгу, спрямовану на розвиток навичок ефективного врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

Теоретико-методологічну основу дослідження становлять праці з теорії конфлікту (К. Томас, М. Дойч, Р. Дарендорф), міжкультурної комунікації (Г. Хофстеде, Е. Холл, Ф. Тромпенаарс), психологічних особливостей конфліктної поведінки (К. Роджерс, А. Маслоу, Д. Гоулман).

У контексті емоційного інтелекту важливе значення мають роботи П. Саловея і Дж. Майєра, які визначають емоційний інтелект як здатність ідентифікувати, розуміти та регулювати свої емоції та емоції інших. Цей підхід дозволяє оцінити не лише рівень емоційної свідомості, але й взаємодію емоцій з когнітивними процесами в умовах соціальних трансформацій. Також варто відзначити дослідження Д. Голмса та Р. Мейєра, які акцентують увагу на ролі

емоційної саморегуляції у досягненні високої стійкості до стресу та адаптації в умовах постійних змін.

Важливими також є дослідження українських науковців, зокрема О. Лопаєвої, Т. Яценко, Н. Пов'якель, які розкривають психологічні аспекти комунікативної взаємодії й професійного спілкування.

Методи дослідження:

теоретичні: узагальнення теоретичних даних, аналіз психологічних, соціально-педагогічних джерел, порівняння, синтез праць присвячених проблемі дослідження з метою визначення науково-теоретичного підґрунтя для здійснення емпіричного дослідження та розробки програми формування толерантного ставлення в багатокультурному середовищі;

емпіричні: анкетування, методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса; опитувальник емоційного інтелекту Н. Холла; методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. В. Бойка; методика оцінки рівня комунікативності В. Ф. Ряховського; новий опитувальник толерантності до невизначеності» Т. В. Корнілової;

Наукова новизна дослідження полягає в уточненні психологічних механізмів врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі та розробці програми тренінгу, спрямованого на розвиток міжкультурної компетентності й застосування психологічних технік для гармонізації міжособистісних відносин. Вперше здійснено комплексний аналіз ефективності технік активного слухання, емпатії та медіації у процесі міжкультурної комунікації.

Теоретичне значення роботи полягає в узагальненні теоретичних положень щодо психологічних особливостей міжкультурних конфліктів і розробці моделі їх врегулювання на основі інтеграції когнітивного, емоційного та поведінкового компонентів.

Крім того, робота має важливе значення для розширення наукових концепцій стосовно врегулювання конфліктів в багатокультурному середовищі.

Вивчені психологічні техніки можуть стати основою для подальших досліджень у вказаному напрямку.

Практичне значення дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів у роботі практичних психологів, медіаторів, соціальних педагогів, тренерів міжкультурної взаємодії, а також у навчальному процесі при викладанні дисциплін «Соціальна психологія», «Конфліктологія», «Психологія спілкування».

Результати дослідження можуть бути застосовані для розробки програм підвищення толерантності, профілактики конфліктів та оптимізації соціально-психологічного клімату в полікультурних колективах.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У БАГАТОКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

1.1. Сутність і види конфліктів у соціально-психологічному контексті

Проблема конфліктів є однією з найважливіших у сучасній соціальній і психологічній науці, оскільки вона стосується динаміки людських відносин, способів взаємодії особистості із суспільством, а також механізмів соціальної адаптації у багатокультурному середовищі.

Конфлікти як основна сторона соціальних зв'язків, взаємодії і відносини людей, їх поведінки і вчинків, завжди привертали до себе пильну увагу людини. З'явившись з першими людськими спільнотами, конфлікти представляли собою повсякденні явища. Конфлікти існували завжди. Про них писали ще стародавні мудреці [1, с. 102].

Одні з них засуджували сварки і зіткнення між людьми і рекомендували їх уникати. Інші, навпаки, підкреслювали, що в суперечках породжується істина, що зіткнення і неприязні є рушійною силою всякої зміни і формування. Однак, хочемо ми того чи ні, але конфлікти в нашому житті є неминучими. Слово «конфлікт» походить від латинського *conflictus* - зіткнення і практично в незмінному вигляді входить в інші мови [11, с. 40].

Існує безліч визначень цього терміну, але найбільш поширений підхід полягає у визначенні конфлікту через протиріччя і перш за все - через соціальне протиріччя. Протилежності і суперечки перетворюються в конфлікт тоді, коли починають взаємодіяти сили, які є їх носіями. Іншими словами, конфлікт – це «процес, в якому два (або більше) індивіда або групи людей активно шукають можливість перешкодити один одному в досягненні певної мети, запобігти задоволенню інтересів суперника або змінити його соціальні позиції і погляди» [22, с.47].

Соціологи, для яких звичніше виділяти суспільні відносини, характеризують конфлікт, перш за все, як максимальне загострення протиріч, зіткнення і протиборство, що викликаються протилежністю, несумісністю інтересів і позицій особистостей, соціальних груп, верств, класів, націй, держав.

Під соціальним конфліктом розуміють «відкрите протиборство, зіткнення двох або більше суб'єктів і учасників соціальної взаємодії, причинами якого є суперечливі потреби, інтереси і цінності» [26, с.53].

Одним і тим же поняттям конфлікту позначається широкий спектр явищ. Конфлікт - це «найбільш деструктивний спосіб розвитку і завершення протиріч, що виникають в процесі соціальної взаємодії, а також боротьба підструктур особистості» [29].

Згідно з класичними підходами К. Левіна, М. Дойча, Р. Дарендорфа, конфлікт є невід'ємною частиною соціальної системи, що виконує не лише деструктивну, а й конструктивну функцію, сприяючи оновленню соціальних зв'язків та формуванню нових норм взаємодії. У соціально-психологічному контексті конфлікт виступає не лише як боротьба інтересів, а й як механізм самопізнання особистості, виявлення внутрішніх суперечностей, що виникають у процесі комунікації та спільної діяльності [14, с. 10-15].

В цьому визначенні характеризується негативний аспект конфліктів, але не всі конфлікти обмежуються негативними наслідками. «Соціальний конфлікт - це явний або прихований стан протиборства об'єктивно розбіжних інтересів, цілей і тенденцій розвитку соціальних суб'єктів, пряме і непряме зіткнення соціальних сил на ґрунті протидії існуючому громадському порядку, особлива форма історичного руху до нової соціальної єдності» [34].

Інтереси виражаються соціальним ставленням тієї чи іншої спільності до існуючого в суспільстві розподілу соціальних сил і виразу загальних тенденцій (соціальною дією). «Соціальні сили, які беруть участь в конфлікті, не завжди відображають тенденції свого розвитку конфліктним способом або способом відкритої боротьби. Збереження своїх позицій та інтересів вже може привести до нової «соціальної єдності» [19, с.87-98]

В літературі можна знайти й таке визначення конфлікту: «Конфлікт соціальний є граничним випадком загострення соціальних протиріч, що виражається в різноманітних формах боротьби між індивідами і різними соціальними спільнотами, спрямованої на досягнення економічних, соціальних, політичних, духовних інтересів і цілей, нейтралізацію або усунення дійсного або уявного суперника і не дозволяє йому домогтися реалізації його інтересів » [4, с.3-8].

З початку ХХ в. особливо продуктивно досліджують конфлікт зарубіжні психологи. Вони стверджували, що «немає соціальних груп без громадських систем і їх заміни. Сталість всього суспільства, на його думку, залежить від чисельності існуючих в ньому конфліктних відносин і типу зв'язків між ними» [10, с. 172].

У психології поняття конфлікту також застосовується досить широко. Психологи аналізують конфлікт як природну умову взаємодії людей, в основі якої лежать суперечності, істотні відмінності між інтересами і цінностями суб'єктів громадських зв'язків на відповідному цим відмінностям емоційному тлі. Тобто конфлікт не тільки являє собою гранично загострену форму протиріччя, але він також ще й служить способом виявлення і вирішення протиріч.

Можна зробити висновок, що конфлікт є досить складним соціальним і психологічним явищем, а також природним і неминучим результатом діяльності будь-якої групи. У будь-якому трудовому колективі завжди є місце невдоволенню, суперечливим думкам та інтересам. Більшість конфліктів несуть в собі як руйнівні, так і позитивні наслідки. Вплив умов, в тому числі і конфліктних ситуацій, породжує у людини певні емоції - зміни в її нервовій системі, суб'єктивні реакції на вплив тих чи інших подразників. Якщо емоції мають негативне спрямування, то вони пригнічують людину, послаблюють її енергію і волю, змушують пасувати перед складними життєвими реаліями.

При високому емоційному напруженні особистість знаходиться під гнітом незмінного очікування якоїсь загрози, нехай навіть надуманої та нереальної. І

хоча людські можливості до протидії стресу досить високі, кожен раз при стресовому стані людині доводиться перенапружувати себе, щоб уникнути психологічного зриву. Ця умова посилює будь-яку конфліктну ситуацію, створює зайві перешкоди на шляху до вирішення того чи іншого конфлікту.

Фізіологічні стреси виникають тоді, коли відбувається накопичення критичної маси втоми від стресових ситуацій. Плоди таких стресів - хвороби (виразка шлунка, мігрень, гіпертонія, біль у серці і в спині, артрит, астма і ін.) [44].

Психологічні стреси поділяються на інформаційні та емоційні. Інформаційні стреси починаються в ситуації інформаційних перевантажень, коли людина не може впоратися із завданнями, не встигає прийняти рішення та ін. Робота керівника, його підлеглих в стресових ситуаціях може призвести до неправильного виконання обов'язків. Емоційні стреси проявляються в ситуаціях загроз небезпеки. Людина стає дратівливою, втрачає апетит, занурюється в депресію, знижується її інтерес до спілкування [44].

Стрес – це явище, яке стало звичайним для сучасних людей. Неприємності на роботі, напружена обстановка в транспорті, непорозуміння в будинку і багато іншого дратує людей. XX століття назвали століттям стресу. Сьогодні XXI століття, проте стрес, не визнаючи ніяких меж, з легкістю ступив у нове тисячоліття і продовжує зміцнювати свої позиції.

Таким чином, як гострий конфлікт здатний викликати стрес, занепокоєння, незадоволеність, так і стрес може стати джерелом конфліктів. Стан стресу може виникнути як наслідок конфліктної ситуації, а може бути причиною або приводом для початку конфлікту.

Сутність конфлікту у багатокультурному середовищі полягає в зіткненні не лише індивідуальних, але й культурних моделей поведінки, соціальних норм і традицій. Це особливо актуально в умовах сучасного українського суспільства, де посилюється процес інтеграції етнічних і релігійних груп, внутрішньої міграції та міжкультурних контактів. Згідно з положеннями Концепції державної етнонаціональної політики України (2013 р.), держава визнає

культурне різноманіття як цінність, що потребує постійного діалогу та взаєморозуміння. У цьому контексті конфлікт постає як соціально-психологічне явище, яке може бути як деструктивним, так і конструктивним, залежно від способу його врегулювання [46].

Психологічна природа конфлікту розкривається через аналіз його основних структурних елементів — учасників, предмета, мотивів, цілей, дій і наслідків. Зазвичай у конфліктній ситуації виділяють три рівні: когнітивний (усвідомлення протиріччя), емоційний (переживання напруження) і поведінковий (вибір стратегії реагування). У багатокультурному середовищі особливу роль відіграє саме когнітивний рівень, адже від сприйняття культурних відмінностей залежить характер і динаміка конфлікту.

У залежності від сфери життєдіяльності людини, в якій відбуваються конфлікти, їх поділяють на сімейні, побутові, виробничі, трудові, політичні. Однією з істотних ознак конфлікту є характер і особливості сторін, що беруть участь у ньому. Від того, ким представлені конфліктуючі сторони, вирішальним чином залежить характеристика самого конфлікту [49].

Окрім цього, необхідно зазначити, що важливою складовою особистісного розвитку є емоційний інтелект, який дозволяє людині краще розуміти себе, керувати емоціями та ефективно взаємодіяти з іншими. Він охоплює самосвідомість, саморегуляцію, мотивацію, емпатію та соціальні навички. Разом ці компоненти сприяють успішності в різних аспектах життя, підтримуючи людину в прийнятті рішень і розвитку стосунків.

Емоційний інтелект складається у здатності особи розуміти, розпізнавати, усвідомлювати та керувати своїми власними емоціями, та емоціями інших. Це комплексна характеристика, яка охоплює низку навичок і вмінь, що допомагають успішно взаємодіяти з оточуючими, регулювати поведінку та приймати правильні рішення з урахуванням емоційного контексту [24].

Основні ознаки емоційного інтелекту: - Здатність усвідомлювати власні емоції, розуміти, як вони впливають на думки, поведінку та взаємодію з іншими.

Самосвідомість включає вміння ідентифікувати свої емоційні реакції та не допускати, щоб вони неконтрольовано впливали на прийняття рішень. [73]

Вміння керувати емоціями та ефективно контролювати їх у різних ситуаціях. Це означає здатність не піддаватися імпульсивним діям, залишатися спокійним у складних ситуаціях і вживати конструктивних заходів для вирішення проблем [50]. Саморегуляція також передбачає здатність до адаптації в умовах змін. - Внутрішнє бажання досягати цілей і самовдосконалюватися.

Люди високого рівня емоційного інтелекту часто мають сильну внутрішню мотивацію, яка допомагає їм долати труднощі та досягати довгострокових результатів. Вони прагнуть розвитку, позитивно ставляться до змін і часто є наполегливими у досягненні своїх цілей. - Здатність розуміти та враховувати емоції інших, незважаючи на те, що вони не є явно вираженими. Емпатія допомагає людині встановлювати довірливі стосунки, правильно сприймати невербальні сигнали та вміти враховувати почуття інших під час спілкування [73]. Це важлива складова для розвитку міжособистісних стосунків та ефективної комунікації. - Вміння ефективно взаємодіяти з іншими, створювати позитивні соціальні зв'язки та вирішувати виникаючі конфлікти. Соціальні навички включають комунікацію, здатність до кооперації, лідерство, вміння спільно працювати та вибудовувати взаєморозуміння з іншими людьми.

Залежно від кількості учасників конфлікти поділяють на внутрішньоособистісні, міжособистісні, групові, конфлікти між особистістю і групою.

Внутрішньоособистісні конфлікти являють собою зіткнення всередині особистості рівносильних, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів. Особливістю даного виду конфлікту є вибір між бажаннями і можливостями, між необхідністю виконувати і дотриманням необхідних вимог. Прикладами є конфлікти "плюс - плюс", "плюс - мінус", "мінус - мінус" [61].

Конфлікти "плюс - плюс" передбачають вибір одного з двох сприятливих варіантів, наприклад: куди поїхати відпочивати або що придбати (автомобіль якої марки)? При цьому хоч вибір здійснюється з бажаних альтернатив, конфлікт

може супроводитися стресовими ситуаціями, оскільки сам вибір часто буває складним і болісним.

Конфлікти "плюс - мінус" - це конфлікти, за яких приймається рішення, коли кожний з варіантів містить і позитивні, і негативні наслідки, а вибрати потрібно один з урахуванням вирішення загального завдання. Наприклад, звільнення підлеглого є альтернативою для керівника: а) позитивний аспект - звільнення неугодного працівника і б) негативний аспект - необхідність знайти нового співробітника. У даному випадку приходиться прораховувати ряд варіантів, необхідні емоційні і матеріальні витрати для реалізації поставленого завдання [59].

Конфлікти "мінус - мінус" - це конфлікти, при яких у однієї особистості виникає необхідність приймати рішення, всі варіанти якого мають негативні наслідки. Наприклад, на вакантну посаду претендують дві кандидатури, які не повністю відповідають кваліфікаційним вимогам. Керівник має зробити вибір, оскільки в даній ситуації він обмежений у часі.

Внутрішньоособистісний конфлікт може також виникнути тому, що виробничі вимоги не узгоджуються з особистими потребами або цінностями працівника. Наприклад, працівник планував у вихідні дні відпочити із сім'єю, але в п'ятницю керівник відділу поставив його перед фактом виробничої необхідності вийти на роботу у вихідні дні [48].

Внутрішньоособистісний конфлікт може також бути відповіддю на робоче перевантаження чи недовантаження. Такий конфлікт пов'язаний з низьким ступенем задоволеності роботою, малою впевненістю в собі і організації, а також зі стресовими ситуаціями.

Складність вирішення внутрішньоособистісних конфліктів полягає в тому, що іноді стикаються три складових, необхідних для досягнення поставленої мети: 1) бажання (хочу); 2) можливості (можу); 3) необхідність (треба). Наприклад: треба, але не хочу; хочу, але не можу; не хочу, але повинен [52].

Міжособистісні конфлікти - це зіткнення індивідуумів між собою на підставі протилежно направлених мотивів. Ці конфлікти найбільше

розповсюджені, адже вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт зводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах трапляються зіткнення між лідерами або представниками держав. Саме цей тип конфліктів досить розповсюджений у виробничих колективах, сім'ї, суспільному середовищі. Наприклад, два дизайнери працюють над однією рекламою, але мають різні точки зору щодо способу її подачі. Аналогічним може бути конфлікт між двома кандидатами на підвищення при наявності однієї вакансії [45, с. 51-57].

Міжособистісний конфлікт може також проявлятися при прямому зіткненні особистостей. Люди з різними рисами характеру, поглядами і цінностями іноді просто не в змозі лагодити між собою. Як правило, погляди і цілі таких людей розрізняються докорінно.

Міжособистісні конфлікти мають такі специфічні властивості [13, с. 303-305]:

- ✓ протиборство людей відбувається безпосередньо (суперники стикаються лицем до лиця);
- ✓ проявляється весь спектр об'єктивних і суб'єктивних причин;
- ✓ висока емоційність;
- ✓ зачіпаються інтереси не тільки суб'єктів конфлікту, а й тих, з ким вони безпосередньо пов'язані службовими або міжособистісними відносинами;
- ✓ міжособистісні конфлікти є своєрідним полігоном для перевірки характерів, темпераментів, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних властивостей суб'єктів конфліктного протистояння.

У міжгруповому конфлікті протиборчими сторонами виступають групи (малі, середні або мікрогрупи). В основі такого протиборства лежить зіткнення протилежно спрямованих групових мотивів (інтересів, цінностей, цілей). У цьому полягає одна з особливостей цих конфліктів [47].

Розмаїтість конфліктів багато в чому визначається закладеними в них причинно-мотиваційними зв'язками.

Таким чином, конфлікт у соціально-психологічному контексті є багатовимірним явищем, що поєднує у собі індивідуальні, групові й культурні чинники. Його дослідження вимагає міждисциплінарного підходу, що охоплює психологічні, соціологічні, правові й культурологічні аспекти. У сучасному українському суспільстві, де актуалізуються питання толерантності, інтеграції та громадянської злагоди, особливого значення набуває розвиток системи соціально-психологічного врегулювання конфліктів, заснованої на принципах гуманізму, взаємоповаги та правової культури.

1.2. Особливості міжкультурних конфліктів: причини, динаміка, рівні прояву

У сучасному світі, який характеризується інтенсивними процесами глобалізації, міграції та культурної взаємодії, міжкультурні конфлікти набувають дедалі більшої актуальності. Психологічна наука розглядає ці конфлікти не лише як зіткнення інтересів або цінностей представників різних культур, а як складний соціально-психологічний феномен, у якому відображаються механізми сприйняття, комунікації, ідентичності та міжгрупової взаємодії.

Міжкультурний конфлікт визначається як ситуація взаємодії осіб або груп, що належать до різних культурних систем, у процесі якої виникає суперечність цінностей, норм, очікувань чи моделей поведінки. На відміну від звичайних міжособистісних конфліктів, міжкультурні містять у собі компонент культурного контрасту, коли учасники виходять із різних систем координат сприйняття соціальної реальності [8, с. 140-145].

Як зазначав Пилипенко С.О., конфлікт є неминучою складовою соціальної взаємодії, однак його наслідки залежать від характеру взаємовідносин і способів його розв'язання [60, с. 55-60]. У міжкультурному контексті конфлікт може слугувати як джерелом розвитку, так і чинником деструкції соціальних зв'язків.

Психологічна складність полягає в тому, що сторони конфлікту часто не усвідомлюють, що причина суперечності полягає не в конкретній поведінці, а у відмінності культурних смислів, символів і норм.

Згідно з концепцією Е. Холла, культура є «невидимим контекстом», який визначає, як люди спілкуються, інтерпретують інформацію, реагують на емоції та конфлікти. Представники висококонтекстних культур (наприклад, японської, арабської) схильні до непрямой комунікації, уникають відкритого вираження негативних емоцій, тоді як низькоконтекстні культури (американська, німецька, українська) тяжіють до прямолінійності та відкритості. Відтак різниця у стилях комунікації стає одним із найчастіших джерел міжкультурних непорозумінь [17, с. 106-116].

Причини міжкультурних конфліктів охоплюють як соціально-психологічні, так і індивідуально-психологічні чинники. Їх можна поділити на кілька груп [15, с. 6-17]:

1. Когнітивні причини. Вони пов'язані з різницею у сприйнятті, інтерпретації та оцінці подій. Людина розуміє світ через призму власних культурних схем, тому поведінка представника іншої культури може сприйматися як неприйнятна, груба або образлива. Наприклад, прямий зоровий контакт у західних культурах трактується як ознака щирості, тоді як у східних може розцінюватися як невихованість або агресія.

2. Афективні причини. Емоційна напруга, страх, тривога або почуття невизначеності при взаємодії з «іншим» викликають психологічний дискомфорт. Соціальна психологія описує це явище як «культурний шок» (Oberg, 1960), що є джерелом підвищеної конфліктності у процесі адаптації до нової культурної системи.

3. Мотиваційні причини. Конфлікт часто виникає через зіткнення мотиваційних установок і потреб, зокрема потреби у збереженні культурної ідентичності, самоповазі та контролі над ситуацією. Люди прагнуть підтвердити цінність власної культури, що може спричинити знецінення іншої.

4. Соціальні причини. Вони охоплюють нерівність статусів, дискримінацію, стереотипізацію, етноцентризм. Г. Хофстеде у своїй моделі культурних вимірів підкреслював, що розбіжності у ступені дистанції влади, індивідуалізмі чи уникненні невизначеності впливають на схильність до конфліктів між представниками різних культур.

5. Комунікативні причини. Відмінності у мовних кодах, невербальних сигналах, стилях спілкування призводять до непорозумінь. Згідно з теорією міжкультурної комунікації Г. Тромпенаарса, навіть поняття ввічливості або часу мають різне значення в різних культурах, що ускладнює координацію дій у спільній діяльності.

В українському контексті міжкультурні конфлікти часто спостерігаються у середовищі студентів-іноземців, у міжнародних компаніях, у громадських просторах з високим рівнем етнокультурної різноманітності. Психологічна практика фіксує, що значна частина таких конфліктів виникає на тлі стереотипного сприйняття «інших» як носіїв «чужих» цінностей.

Динаміка міжкультурного конфлікту, з психологічного погляду, описує послідовність фаз, через які проходить конфліктна взаємодія — від латентного напруження до відкритого зіткнення й розв'язання. Лопасєва О. М. (2021) зазначає, що особливість таких конфліктів полягає в тому, що вони мають подвійну структуру — внутрішньоособистісну (когнітивно-емоційну) та міжособистісну (соціально-комунікативну) [2, с. 25-31].

1. Латентна фаза. На цьому етапі виникає приховане напруження, що пов'язане з нерозумінням культурних кодів або різницею в очікуваннях. Індивід може відчувати психологічний дискомфорт, але ще не усвідомлює, що його причина — культурна різниця.

2. Фаза усвідомлення протиріч. З'являється відчуття несправедливості, образи або невдоволення поведінкою партнера. Виникають емоційні реакції — роздратування, недовіра, відстороненість.

3. Фаза ескалації. Конфлікт переходить у відкриту фазу, коли сторони починають відстоювати свої позиції. Можуть з'являтися упередження, узагальнення («усі вони такі»), що підсилюють відчуження.

4. Фаза апогею. Відбувається пік конфронтації — відкриті суперечки, емоційні вибухи, порушення комунікації. На цьому етапі часто спрацьовують механізми психологічного захисту — проекція, раціоналізація, уникнення.

5. Фаза спаду. Після емоційного виснаження сторони переходять до пошуку шляхів розв'язання. Саме тут стають важливими психологічні техніки регуляції емоцій і відновлення довіри.

6. Фаза розв'язання або трансформації. Конфлікт може завершитися як деструктивно (розривом контактів), так і конструктивно — у вигляді переосмислення відмінностей і формування міжкультурної компетентності.

Психологи наголошують, що динаміка міжкультурного конфлікту тісно пов'язана зі ступенем розвитку емоційного інтелекту його учасників [36]. Здатність розпізнавати власні емоції, розуміти емоції іншого, регулювати реакції сприяє зниженню напруження та підвищує ефективність міжкультурного діалогу.

Міжкультурні конфлікти можуть проявлятися на різних рівнях соціальної взаємодії — від внутрішньоособистісного до глобального. Психологічна типологія рівнів виглядає так [53, с. 74-81]:

1. Внутрішньоособистісний рівень. Конфлікт виникає в самій особистості, яка переживає суперечність між власними цінностями та новими культурними вимогами. Це типово для осіб, що адаптуються в іншому культурному середовищі (мігрантів, студентів-іноземців). Проявами можуть бути тривожність, фрустрація, відчуття втрати ідентичності.

2. Міжособистісний рівень. Це конфлікти між окремими представниками різних культур у процесі безпосередньої взаємодії. Вони часто пов'язані з розбіжностями у комунікативних стилях, очікуваннях і цінностях. Прикладом може бути конфлікт між керівником і підлеглим з різними культурними уявленнями про ієрархію.

3. Міжгруповий рівень. Виникає між етнічними, релігійними чи культурними групами. Такий рівень конфлікту супроводжується посиленням стереотипів, формуванням «образу ворога». Психологічні механізми — ідентифікація з «своїми» і дистанціювання від «чужих».

4. Соціокультурний рівень. Це конфлікти цінностей, ідеологій, традицій між різними культурами на рівні суспільства чи держави. Їхнім підґрунтям є відмінності у системах норм, релігійних уявленнях, соціальній організації.

З точки зору психології, будь-який рівень міжкультурного конфлікту має когнітивний (установки, переконання), емоційний (почуття образи, гніву, тривоги) та поведінковий (дії, реакції) компоненти. Робота психолога спрямована на гармонізацію саме цих складових.

Інтенсивність міжкультурного конфлікту залежить від кількох психологічних змінних [62]:

етноцентризму — тенденції оцінювати інші культури через призму власної як «вищої»;

рівня міжкультурної компетентності — здатності усвідомлювати та приймати культурні відмінності;

толерантності — готовності сприймати іншу культуру без упереджень;

психологічної гнучкості — уміння адаптуватися до нових ситуацій, зберігаючи внутрішню рівновагу.

Високий рівень етноцентризму й низький рівень толерантності збільшують ризик конфліктності. Навпаки, розвиток емпатії, культурної чутливості, відкритості до нового є запорукою конструктивного розв'язання конфліктів.

Сніца Т.Є. у своїх роботах підкреслює, що психологічна підготовка фахівців, які працюють у багатокультурному середовищі, має включати формування навичок емоційної саморегуляції та інтеркультурного діалогу. Це дозволяє попередити трансформацію міжкультурних розбіжностей у відкритий конфлікт [70, с. 146-153].

Згідно з класифікацією К. Томаса, у конфліктних ситуаціях виділяють п'ять основних стратегій: конкуренція, уникнення, пристосування, компроміс, співпраця [76].

У міжкультурному контексті вибір стратегії визначається не лише особистими рисами, а й культурними нормами. Наприклад, у колективістських культурах переважає стратегія пристосування або компромісу, тоді як у індивідуалістичних — конкуренція або співпраця.

Психологічні дослідження свідчать, що найбільш ефективною у міжкультурному конфлікті є стратегія співпраці, яка передбачає відкритий обмін інформацією, повагу до цінностей іншої сторони, пошук взаємовигідних рішень. Вона базується на розвитку комунікативної емпатії та активного слухання.

Важливою умовою конструктивної поведінки є усвідомлення власних культурних упереджень. Психологічні техніки, що застосовуються для їх подолання, включають рефлексію, когнітивну реструктуризацію, рольові ігри у тренінгових програмах міжкультурної компетентності [51, с. 45-46].

Застосування методів психодіагностики (наприклад, тестів на толерантність, шкал емпатії, опитувальників Хофстеде) допомагає фахівцю оцінити ризики конфліктності у групі та підібрати відповідні психокорекційні заходи.

Міжкультурні конфлікти є складним психологічним явищем, що відображає зіткнення не лише інтересів, а й ціннісних систем різних культур. Їхня специфіка полягає у взаємодії когнітивних, емоційних та соціально-психологічних чинників, які формують унікальну динаміку розвитку та багаторівневу структуру проявів.

Психологічний аналіз дозволяє виділити основні причини таких конфліктів — культурні стереотипи, етноцентризм, різницю у комунікативних стилях і ціннісних орієнтаціях. Динаміка міжкультурного конфлікту охоплює низку фаз — від латентного напруження до трансформації — і потребує активного

залучення емоційного інтелекту, емпатії та комунікативної компетентності [32, с. 75-78].

Розуміння рівнів прояву міжкультурних конфліктів (внутрішньоособистісного, міжособистісного, міжгрупового, соціокультурного) має практичне значення для психологів, педагогів, соціальних працівників, адже дозволяє своєчасно виявляти джерела напруження й застосовувати превентивні заходи.

З точки зору психологічної практики, ефективне врегулювання міжкультурних конфліктів можливе за умови розвитку емоційного інтелекту, толерантності, відкритості до різноманітності та готовності до діалогу. Саме ці якості формують основу міжкультурної компетентності, що є невід'ємною складовою професійної діяльності сучасного психолога [33].

1.3. Психологічні особливості сприйняття культурних відмінностей

Фактори, що впливають на міжкультурну комунікацію, включають мовну бар'єрність, різницю в цінностях та нормах поведінки, стереотипи та упередження, культурні традиції та звичаї. Ці фактори можуть викликати конфлікти та незрозуміння, але також стимулюють розвиток особистості, її адаптацію до нових умов та навички розв'язання міжкультурних проблем.

Виміри міжкультурної комунікації включають мовну, когнітивну, емоційну та поведінкову складові. Мовна складова передбачає володіння мовою та вміння ефективно спілкуватися з представниками інших культур. Когнітивна складова охоплює знання та розуміння інших культур, а також гнучкість у мисленні та усвідомлення культурних відмінностей. Емоційна складова передбачає розуміння та прийняття емоцій інших людей, а також контроль над власними емоціями в міжкультурних ситуаціях. Поведінкова складова включає вміння адаптувати свою поведінку до культурних норм та виявляти повагу до інших культур [31].

Міжкультурна комунікація має значний вплив на психологічні особливості розвитку особистості. Вона сприяє розширенню світогляду, формуванню толерантності та взаєморозуміння, розвитку міжкультурної компетентності. Цей процес вимагає від особистості гнучкості, відкритості та вміння адаптуватися до нових умов комунікації [55]. Враховуючи ключові аспекти міжкультурної комунікації, можна стверджувати, що вона є невід'ємною складовою розвитку особистості в сучасному світі.

Сприйняття культурних відмінностей — це процес усвідомлення, оцінки й інтерпретації особистістю характеристик іншої культури, який здійснюється через призму власних ціннісних орієнтацій, досвіду та соціальних норм. У психологічній літературі цей феномен розглядається як складний когнітивно-емоційний процес, що поєднує механізми соціального сприйняття, категоризації, атрибуції та ідентифікації [16, с. 53-64].

Згідно з підходом Е. Холла, культура визначає «систему координат», у межах якої людина сприймає дійсність. Відповідно, культурні відмінності — це не лише різниця у звичаях чи традиціях, а відмінність у способі мислення, у структурі часу, простору, емоцій та комунікації [75].

М. Беннетт запропонував шість етапів розвитку міжкультурної сенситивності: заперечення (Denial), захист (Defence), мінімізація (Minimization), прийняття (Acceptance), адаптація (Adaptation) та інтеграція (Integration). Перші три етапи вважаються етноцентричними, де власна культура стоїть у центрі, а три наступні — етнорелятивістськими, де усі культури сприймаються як альтернативні шляхи організації реальності [5].

Просування по етапам не є неминучим, а залежить від потреби і бажання ефективно спілкуватися за межами свого соціального контексту. Якщо потреба усвідомлена, тоді утворюються складні структури сприйняття, які допомагають мати справу з культурним різноманіттям.

Розвиток міжкультурної сенситивності вважається одностороннім, адже, розвинувши етнорелятивістські елементи міжкультурної сенситивності, майже неможливо знову набути етноцентристських якостей, проте зворотній перехід

від применшення до захисту (в межах етноцентристського сприйняття світу) чи від адаптації до сприйняття (в межах етнорелятивістського сприйняття світу) можливий [35, с. 14-16].

Перший етап – заперечення. Це неспроможність визнати існування іншої культури чи / і заперечення факту існування культурних відмінностей. Людина сприймає себе у центрі всесвіту, а свою культуру – як єдину правильну, інші ж люди навіть можуть вважатися «недолюдами», а тому їхня культура не важлива. Така реакція відбувається, коли люди живуть у відносно однорідному суспільстві і раптово змушені стикатися з великою кількістю «чужинців», наприклад, через велику кількість біженців, влаштування на роботу у міжнародну компанію чи потік співробітників у межах однієї організації тощо. Спочатку природною підсвідомою реакцією людини на будь-яке незвичне явище є прагнення уникнути його, проте визнання існування відмінностей, для початку мовних, зовнішності, веде до наступного етапу захисту [18, с. 240-242].

Захист як другий етап передбачає чіткий розподіл на «своїх» і «чужих», проте порівняно з попереднім етапом «інші» сприймаються стереотипно, «інакшість» культури критикується і трактується як недолік. Іноді трапляється зміна полюсів, коли «інша» культура вважається кращою, а своя недооцінюється і принижується.

Суперечності стають більш явними, коли представники різних культур змушені постійно контактувати, що може спричинити почуття страху, загрози, елементи сегрегації [39, с. 106-111]. Для переходу до наступного етапу необхідно зрозуміти, що усі культури мають щось спільне, вони рівні за значенням, немає кращої або гіршої культури, і зосередитися на спільних елементах для будь-якої культури, а відмінні риси сприймати як особливості людини.

На етапі мінімізації культурних відмінностей людина шукає і бачить більше спільного між культурами, що ґрунтується на відомій інформації про «чужу» культуру, на спільному досвіді, на вірі, що основні цінності є спільними

для усіх культур; таким чином, розуміючи наявність відмінностей, людина применшує їхню значущість.

Проте конфронтація з явними відмінностями може повернути людину на попередній етап захисту. Щоб продовжити розвивати міжкультурну сенситивність, людина повинна розділити та прийняти наявність у культурах як спільних, так і відмінних елементів, як схожих, так і своєрідних моментів [72, с. 9-12].

Четвертий етап є переходом від етноцентризму до формування етнорелятивістських установок. Так, прийняття неповторності культур породжує розуміння складності поняття культури, яке виражається у різних формах. «Прийняти» означає не погодитися й оцінити позитивно, а мати бажання дослідити і дізнатися більше про нову культуру, поважаючи її.

Процеси пізнання і породження суджень повинні ґрунтуватися на певному контексті і, відповідно, прийняття рішень, їхня правильність і успішність мають піддаватися аналізу й оцінці, що є контекстуальним релятивізмом, досягнувши якого у процесі інтелектуального і морального розвитку, за Бацевич Ф.С., людина може перейти до наступного етапу [9].

Адаптація до культурних відмінностей – це набуття навичок міжкультурної комунікації, при звичаєння до особливостей культури, вміння поставити себе у контекст «чужої» культури та поводитися відповідно до її правил і норм. На цьому етапі проявляється міжкультурна сенситивність у формі емпатії як не лише сприйняття іншого, але й розуміння контексту спілкування та вміння влитися у цей контекст.

Проявом адаптації є бікультуралізм, проте навіть якщо людина успішно переключається між культурами, питання автентичності залишається важливим для неї на цьому етапі. Бажання включити до процесу спілкування, крім своєї культури, усе глобальне різноманіття веде до переходу на наступний етап.

Найскладнішим проявом міжкультурної сенситивності є інтеграція культурних відмінностей у спілкування [74, с. 60-67]. Це вміння ставати між культурами, даючи проявитися мета-координації як суміші контекстів

спілкування, лімінальності, перехідного стану між різними культурами. Культурна лімінальність – це постійний стан, а не перехідний етап від одного світу до іншого, це стан буття, який не дає культурної твердості, а підтримує невизначеність [28, с. 32-43].

Мета-координація як найвищий прояв міжкультурної сенситивності підштовхує людину до створення лімінальної «третьої» культури. Таким чином, розвиток міжкультурної сенситивності та прямування від етноцентризму до етнорелятивізму сприяє когнітивній оцінці партнерами множинності та відмінностей культур, що допомагає підлаштовувати поведінку відповідно до контексту спілкування або створити нову лімінальну культуру. Проходження етапів розвитку міжкультурної сенситивності можна зобразити у вигляді сходів (рис. 1.1.).

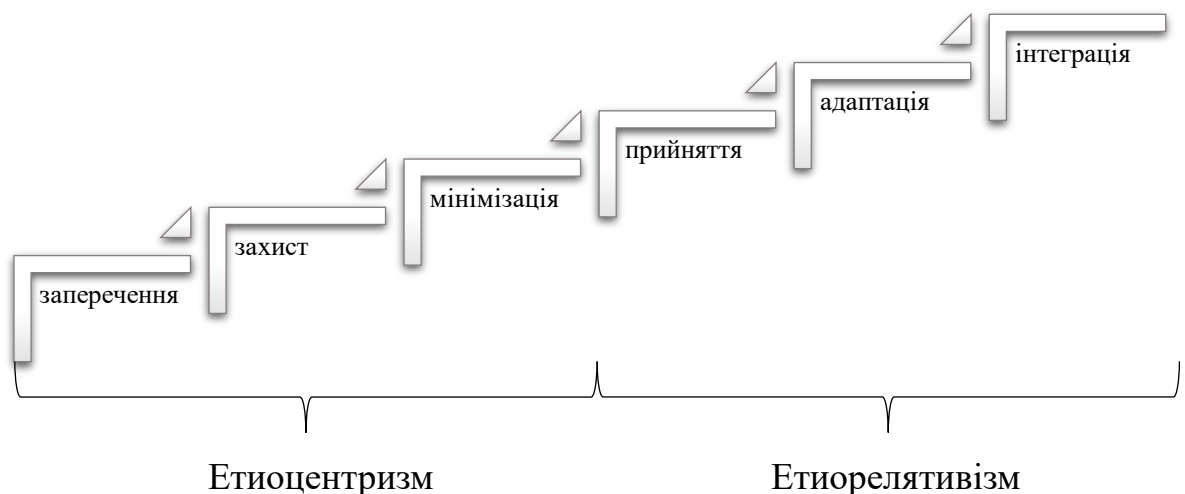


Рис. 1.1. Модель розвитку міжкультурної сенситивності

Когнітивний компонент охоплює процеси уваги, пам'яті, мислення, що забезпечують сприйняття й оцінку культурних феноменів. Ключовим тут є механізм соціальної категоризації — тенденція відносити інших до певних соціальних груп на основі видимих ознак (раса, мова, релігія, стиль поведінки). Як підкреслював Гарькавець С.О., у теорії соціальної ідентичності, людина схильна оцінювати «свою» групу позитивно, а «чужу» — через призму стереотипів [20, с. 110-117].

Таке когнітивне спрощення допомагає орієнтуватися у складному соціальному середовищі, але водночас створює передумови для упереджень.

Наприклад, культурні відмінності у вираженні емоцій (усмішка як прояв ввічливості у США, але як нещирість у деяких азійських культурах) можуть бути інтерпретовані неправильно, що призводить до конфліктних оцінок.

Психологічні дослідження доводять, що когнітивна складність особистості, тобто здатність бачити ситуацію з різних точок зору, корелює з рівнем міжкультурної толерантності. Люди з високою когнітивною гнучкістю здатні приймати неоднозначність і розглядати культурні відмінності не як загрозу, а як ресурс для розвитку [5].

У цьому контексті важливою є концепція культурних вимірів Г. Хофстеде, яка пояснює, як базові когнітивні схеми (наприклад, індивідуалізм – колективізм, дистанція влади, уникнення невизначеності) визначають способи сприйняття соціальних ситуацій [80]. Представники індивідуалістичних культур сприймають відмінності як прояв особистої свободи, тоді як у колективістичних суспільствах різниця може розглядатися як загроза гармонії групи. Таким чином, когнітивні установки культури задають «матрицю» сприйняття іншої культури.

Емоційна сфера відіграє вирішальну роль у формуванні ставлення до «іншого». Психологічні дослідження вказують, що реакції на культурні відмінності можуть варіюватися від страху й тривоги до зацікавлення та поваги.

На початкових етапах міжкультурного контакту нерідко виникає тривожність — емоційний стан, зумовлений невизначеністю щодо правил поведінки в новому культурному середовищі. Куковський А.Г і Познаховський В.А. описали це явище в моделі «тривожності та невизначеності» (Anxiety/Uncertainty Management), згідно з якою ефективність міжкультурної комунікації прямо залежить від здатності людини контролювати власну тривогу та допускати невизначеність [38, с. 1-10].

Емоційна реакція на культурні відмінності також пов'язана з механізмами емпатії — умінням відчувати емоційний стан іншої людини. Як підкреслює К. Роджерс, емпатія — це основа міжособистісного розуміння. У міжкультурному

контексті емпатія виступає засобом подолання культурних бар'єрів, адже дозволяє прийняти емоції іншого, навіть якщо вони виражені незвично [42].

Психологічна практика свідчить, що позитивне сприйняття культурних відмінностей формується за умови розвитку емоційного інтелекту — здатності усвідомлювати й регулювати власні емоції, а також розуміти емоційні стани інших [71, с. 170-172]. Високий рівень емоційного інтелекту знижує ризик виникнення міжкультурних конфліктів і сприяє конструктивній поведінці у ситуаціях культурного контрасту.

Сприйняття культурних відмінностей формується не лише індивідуально, а й під впливом соціального контексту. Соціальні норми, колективні уявлення, медійні образи інших культур задають рамки допустимого ставлення до «іншого».

Одним із центральних механізмів є етноцентризм — тенденція оцінювати інші культури через призму власної, вважаючи її вищою або «нормальною». Цей феномен вперше описав В. Самнер ще у 1906 році. Етноцентризм є природним наслідком процесу соціалізації, але надмірна його вираженість призводить до культурних упереджень і дискримінації [63].

На противагу етноцентризму формується етнорелятивізм — установка, за якої всі культури розглядаються як рівноцінні. Вона базується на прийнятті різноманітності та визнанні того, що цінності й норми мають сенс лише в межах певної культурної системи. Перехід від етноцентризму до етнорелятивізму є важливим критерієм розвитку міжкультурної компетентності.

Іншим важливим чинником є соціальні стереотипи. Вони виконують функцію когнітивної економії, але спотворюють сприйняття реальності, обмежуючи індивідуальність іншої людини [68, с. 34-36]. У психологічній роботі важливе завдання полягає у деконструкції стереотипів через усвідомлення їхнього походження та впливу на поведінку.

Сприйняття культурних відмінностей також детермінується рівнем соціального досвіду взаємодії з представниками інших культур. Люди, які мають позитивний досвід міжкультурної співпраці, виявляють більшу

гнучкість і толерантність, ніж ті, хто ізольований у моноетнічному середовищі. Це підтверджується моделлю контактної гіпотези Г. Олпорта: безпосередня взаємодія з «іншими» за умови рівного статусу й спільної мети зменшує упередження й сприяє позитивному сприйняттю відмінностей [66, с. 198-200].

На рівні особистості сприйняття культурних відмінностей залежить від низки характеристик: темпераменту, рівня тривожності, типу мислення, системи цінностей та стилю спілкування.

Особи з високим рівнем відкритості до досвіду (за моделлю «Великої п'ятірки» К. Кости та Р. Мак-Крея) демонструють більш позитивне ставлення до культурних новацій, легше пристосовуються до нових соціальних норм і менш схильні до упереджень. Навпаки, ригідні особистості з низькою толерантністю до невизначеності схильні сприймати культурні відмінності як загрозу [69].

Важливим психологічним предиктором є самооцінка та рівень самоприйняття. Люди, які приймають себе, легше приймають і «інших», тоді як ті, хто має внутрішні комплекси, частіше проєктують їх на представників інших культур, формуючи негативні оцінки. Цей механізм описується в теорії соціального порівняння Л. Фестінгера: невпевненість у собі стимулює потребу в самопідтвердженні через знецінення іншого.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Проведений у першому розділі теоретичний аналіз проблеми врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі дав змогу окреслити сутність конфлікту як складного соціально-психологічного феномену, що відображає суперечності між людьми, групами чи спільнотами, які мають різні цінності, норми, соціальні ролі та культурні уявлення. Встановлено, що конфлікт не є суто деструктивним явищем; у багатьох випадках він виконує конструктивну функцію — сприяє усвідомленню відмінностей, розвитку толерантності, формуванню зрілої соціальної взаємодії та міжкультурного діалогу.

У межах соціально-психологічного підходу конфлікти класифікують за рівнями: внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові та соціальні. Кожен рівень має свої механізми виникнення та динаміку розвитку. Внутрішньоособистісні конфлікти часто зумовлені когнітивним дисонансом, міжособистісні — несумісністю комунікативних стратегій, міжгрупові — боротьбою за статус, владу або визнання. Особливу роль у виникненні конфліктів у багатокультурному середовищі відіграють культурні стереотипи, етноцентризм, упередження, а також низький рівень міжкультурної компетентності учасників взаємодії.

Розгляд причин, динаміки та рівнів прояву міжкультурних конфліктів дозволив визначити, що їхня природа багатофакторна. Вони можуть бути зумовлені відмінностями у системах цінностей, мовних бар'єрах, різному розумінні норм етикету, гендерних ролей, часових орієнтацій тощо [65].

Такі розбіжності у сприйнятті реальності формують різні когнітивні карти світу, що ускладнює взаєморозуміння. Теоретичні моделі міжкультурної взаємодії, розроблені Г. Хофстеде, Ф. Тромпенаарсом і Е. Холлом, підтверджують, що культури відрізняються за параметрами індивідуалізму — колективізму, дистанції влади, толерантності до невизначеності, орієнтації на

час і контекст комунікації. Саме ці відмінності часто стають джерелом конфліктів у полікультурному просторі [76, 75].

У психологічному аспекті міжкультурні конфлікти проходять кілька етапів динаміки: латентний (прихований), коли виникає внутрішнє напруження; відкритий (активний), коли сторони усвідомлюють протиріччя; конфронтаційний, що супроводжується емоційною ескалацією; і фаза розв'язання, яка може завершитися або конструктивним діалогом, або поглибленням розбіжностей. Важливо, що саме на етапі усвідомлення конфлікту психологічні механізми емпатії, рефлексії та толерантності можуть або знизити напруження, або посилити його залежно від рівня міжкультурної компетентності індивідів.

Психологічні особливості сприйняття культурних відмінностей є ключовим чинником, який визначає хід і результат міжкультурних конфліктів. Як свідчать дослідження Г. Тріандіса, люди сприймають реальність крізь призму культурних схем, що задають певні інтерпретаційні рамки. Це означає, що сприйняття поведінки іншої людини нерідко формується не на основі об'єктивного аналізу, а через систему стереотипів, етноцентричних уявлень і соціальних очікувань. Таким чином, культурні відмінності можуть ставати джерелом непорозуміння не через самі відмінності, а через їх неправильну інтерпретацію.

Виявлено, що адекватне сприйняття культурних відмінностей пов'язане з рівнем розвитку таких психологічних якостей, як емпатія, когнітивна гнучкість, толерантність, соціальний інтелект та емоційна компетентність. Людина з високою емпатійністю здатна розуміти почуття іншої культури, навіть якщо її поведінка суперечить власним нормам [64, с. 21-29]. Водночас низький рівень емоційної саморегуляції, ригідність мислення або домінування етноцентризму посилюють ризик виникнення конфліктів і утруднюють їх конструктивне врегулювання.

Окремо слід наголосити на ролі міжкультурної комунікації як психологічного інструменту попередження конфліктів. Комунікація в

багатокультурному середовищі потребує не лише знання мови, а й розуміння невербальних кодів, норм дистанції, контекстуальності та способів вираження емоцій. Порушення цих норм часто стає причиною конфліктних ситуацій навіть за відсутності ворожих намірів. Відтак формування комунікативної компетентності є однією з центральних умов ефективного врегулювання міжкультурних суперечностей.

Важливим висновком проведеного аналізу є усвідомлення того, що врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі має розглядатися як процес психологічної адаптації [7, с. 6-10]. Цей процес включає не лише зміну поведінкових стратегій, а й глибшу трансформацію когнітивних структур, установок і цінностей особистості.

Загалом, результати теоретичного аналізу дозволяють стверджувати, що феномен міжкультурного конфлікту є закономірним наслідком соціальної взаємодії у глобалізованому світі.

Таким чином, теоретичний аналіз першого розділу створює основу для подальшого емпіричного дослідження психологічних технік і методів врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі, що буде розглянуто в наступних розділах кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У БАГАТОКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

2.1. Дослідження врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі

Предмет дослідження з психології врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі охоплює складні й багатоаспектні процеси взаємодії між представниками різних культурних, етнічних, мовних і соціальних груп, що функціонують у межах спільного соціального простору. У сучасному суспільстві, яке характеризується глобалізацією, міграційними процесами та розширенням міжкультурних контактів, проблема конфліктів у багатокультурних колективах набуває особливої актуальності. Вона пов'язана не лише з відмінностями у системах цінностей і комунікативних нормах, а й із рівнем толерантності, емпатії та психологічної готовності до співпраці в умовах культурного різноманіття.

Етапи емпіричного дослідження

1. Підготовчий етап (травень 2025 – серпень 2025): На цьому етапі було визначено мету, завдання, об'єкт і предмет дослідження, сформовано теоретичні засади вивчення міжкультурних конфліктів, обрано психодіагностичні методики для аналізу рівня конфліктності, толерантності та міжкультурної компетентності.

2. Основний етап (вересень 2025 – листопад 2025): Під час основного етапу здійснювалося опитування, спостереження й аналіз ситуацій міжкультурної взаємодії, проводилися тренінги з розвитку міжкультурної комунікації та емоційної стійкості, систематизувалися отримані емпіричні дані.

3. Підсумковий етап (листопад 2025 – грудень 2025): На цьому етапі узагальнено результати, сформульовано висновки щодо ефективних

психологічних стратегій врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі, підготовлено рекомендації для практичних психологів, педагогів і керівників організацій.

Врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі тісно пов'язане з розвитком емоційного інтелекту, емпатії, толерантності, гнучкості мислення та крос-культурної комунікації. Особистість, яка взаємодіє з представниками різних культур, стикається з низкою викликів: від комунікативних бар'єрів і різного розуміння соціальних ролей до емоційних реакцій, що базуються на культурних стереотипах. У таких умовах ефективне врегулювання конфліктів потребує усвідомлення власних емоцій, розуміння емоцій інших і здатності регулювати поведінку відповідно до ситуації [21, с. 59-67].

Ключові психологічні компоненти врегулювання міжкультурних конфліктів включають [79]:

1. Самосвідомість (Self-awareness): Усвідомлення власних упереджень, стереотипів та емоційних реакцій під час взаємодії з людьми інших культур. Розвиток цієї якості дає змогу уникати імпульсивних суджень і підвищує здатність до рефлексії.

2. Саморегуляція (Self-regulation): Здатність контролювати емоційні прояви (агресію, роздратування, відчуження), що виникають у конфліктних ситуаціях, і зберігати конструктивність спілкування. Це сприяє зниженню напруги та попередженню ескалації конфлікту.

3. Емпатія (Empathy): Розуміння емоційного стану партнера по спілкуванню, прийняття його культурних особливостей, здатність співпереживати без втрати власної ідентичності. Емпатія є базовим механізмом посередництва та діалогу між культурами.

4. Соціальні навички (Social skills): Уміння ефективно комунікувати, вести переговори, вирішувати непорозуміння через діалог і взаємну повагу. Вони забезпечують побудову гармонійних відносин і формування довіри між представниками різних культурних груп.

5. Мотивація до співпраці (Motivation for cooperation): Внутрішня готовність особистості до конструктивної взаємодії, досягнення спільних цілей попри культурні відмінності. Це сприяє створенню єдиного соціального простору, заснованого на взаємній повазі.

У сучасному світі, де соціальні зміни відбуваються надзвичайно швидко, врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі набуває статусу ключової компетентності [37, с. 82-88]. Зокрема, глобалізаційні процеси, цифровізація, розвиток дистанційної роботи та активна міграція формують нові моделі міжкультурної взаємодії. Ці зміни вимагають високого рівня емоційної зрілості, соціальної відповідальності й готовності до співіснування у середовищі культурного різноманіття.

Дослідження показують, що успішне врегулювання міжкультурних конфліктів базується на таких психологічних чинниках [70]:

- високому рівні емоційного інтелекту;
- сформованій емпатійності;
- когнітивній гнучкості;
- розвинених комунікативних навичках;
- позитивному ставленні до культурного різноманіття.

У цьому контексті особливої ваги набуває розробка тренінгових програм, спрямованих на розвиток міжкультурної компетентності та емоційної регуляції, що дозволяє не лише зменшити кількість конфліктних ситуацій, а й підвищити рівень психологічного добробуту та командної ефективності.

Таким чином, дослідження врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі демонструє, що успішна взаємодія між представниками різних культур можлива лише за умови високого рівня емоційного інтелекту, емпатії та соціальної толерантності. Формування цих якостей сприяє підвищенню адаптивності особистості, розвитку крос-культурної компетентності й зміцненню соціальної стабільності.

2.2. Організація та методи емпіричного дослідження

Організація емпіричного дослідження процесу врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі передбачає поетапну реалізацію комплексу методів, спрямованих на визначення психологічних чинників конфліктної поведінки, рівня толерантності та особливостей міжкультурної комунікації.

Метою емпіричного дослідження є виявлення закономірностей та психологічних механізмів, які впливають на ефективність врегулювання конфліктів між представниками різних культурних груп.

Для проведення дослідження було застосовано різну кількість методик.

Перша методика вимірює рівень емоційного інтелекту і називається «Діагностика емоційного інтелекту» (Н. Холл) (Додаток А). Тест на емоційний інтелект є опитуванням, яке відображає здатність розуміти та контролювати власні почуття, а також розуміти почуття інших людей.

Методика емоційного інтелекту Холла була розроблена на основі попередніх досліджень у галузі психології та емоційного розвитку [75]. Холл почав свої дослідження вже після того, як поняття емоційного інтелекту набуло значного визнання у психологічній спільноті. Він працював над тим, щоб розробити конкретний інструмент, який би дозволив об'єктивно виміряти рівень емоційної компетентності у різних людей. Методика була розроблена на основі теорії емоційного інтелекту, яка враховувала різні аспекти емоційної свідомості та реакцій.

Методика діагностики емоційного інтелекту є інструментом для вимірювання емоційних компетенцій і включає в себе 30 тверджень, які розділені на 5 шкал:

- Емоційна обізнаність. Оцінює рівень здатності розпізнавати та розуміти власні емоції, а також уміння проявляти їх у відповідній мірі.
- Управління власними емоціями. Визначає, наскільки ефективно особа може керувати своїми емоціями, уникати їхньої негативної експресії та застосовувати їх конструктивно.

– Самомотивація. Відображає здатність особистості стимулювати себе до досягнення цілей, незалежно від зовнішніх обставин.

– Емпатія. Вимірює здатність співчувати і розуміти емоції інших людей, а також виявляти відкритість і розуміння їхніх переживань.

– Розпізнавання емоцій інших людей. Оцінює здатність виявляти та розпізнавати емоції в інших людях, а також впливати на їхні емоційні стани. Учасники тесту оцінюють кожне твердження за п'ятибальною шкалою, після чого ці бали сумуються за кожною шкалою для визначення рівня відповідної компетенції.

Вирахувати бали за кожною зі шкал можна за номерами таких питань:

- шкала «Емоційна обізнаність» - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25 .
- шкала «Управління своїми емоціями» - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.
- шкала «Самомотивація» - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.
- шкала «Емпатія» - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.
- шкала «Розпізнавання емоцій інших людей» - пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Рівні компетенцій емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше - високий; 8-13 - середній; 7 і менше - низький.

Загальний рівень емоційного інтелекту з урахуванням визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше - високий; 40-69 - середній; 39 і менше - низький. Ця методика діагностики є корисним інструментом для самооцінки емоційних навичок і може бути використана для розвитку особистості та покращення міжособистісних відносин. Також ця методика може використовуватися в професійній сфері для відбору та розвитку персоналу, а також для планування тренінгів та навчальних програм з розвитку емоційної компетентності.

Другою методикою, використаною у констатувальній частині експериментального дослідження, стала «Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса (Додаток Б).

Цей тест є одним із найбільш поширених інструментів у сучасній психологічній практиці для визначення індивідуального стилю поведінки людини у конфліктних ситуаціях. Методика базується на моделі міжособистісних стилів врегулювання конфліктів, запропонованій К. Томасом і Р. Кілманом [76]

Для опису типів поведінки людей у конфліктах інтересів К. Томас вважає доцільним використовувати двомірну модель, основними характеристиками якої є кооперація, яка пов'язана з увагою до інтересів інших, і наполегливість, яка акцентує на власних інтересах [23].

Існує п'ять основних стратегій розв'язання конфліктів, які базуються на двох ключових аспектах: співпраці та наполегливості. Ці способи включають [23]:

1. Змагання (конкуренція) – спрямоване на досягнення власних інтересів за рахунок іншого.
2. Пристосування – жертвування власними інтересами на користь іншого.
3. Компроміс – досягнення угоди через взаємні поступки, що допомагає розв'язати конфлікт.
4. Уникнення (протидія) – відсутність бажання до кооперації та невміння досягти особистих цілей.
5. Співробітництво – досягнення рішення, яке повністю задовольняє інтереси обох сторін.

У опитувальнику К. Томаса кожен з цих п'яти способів описується через 12 суджень про поведінку індивіда в конфліктних ситуаціях. Судження згруповані в 30 пар, у кожній з яких респондент повинен вибрати те судження, яке найбільше відображає його поведінку [20].

Методика К. Томаса дозволяє не лише виявити індивідуальні відмінності у конфліктній поведінці, а й визначити потенційні труднощі у міжкультурній комунікації, що є надзвичайно важливим для дослідження у межах багатокультурного середовища. Зокрема, у діяльності поліцейських працівників, які щодня взаємодіють із представниками різних етнокультурних

груп, адекватна стратегія поведінки у конфлікті має безпосередній вплив на ефективність комунікації, рівень довіри громадян і соціальну стабільність.

У даному дослідженні методика К. Томаса була застосована до вибірки з 30 осіб — співробітників Обухівського районного управління поліції ГУНП у Київській області віком від 22 до 40 років. Метою її використання було виявлення переважаючих стилів поведінки у конфліктних ситуаціях, а також виявлення тенденцій до конструктивного або деструктивного реагування у процесі міжкультурної взаємодії.

Третьою методикою, яка використовувалася у констатувальній частині експерименту, є «Діагностика рівня емпатійних здібностей» (В. В. Бойко) (Додаток В).

Дана методика спрямована на виявлення рівня розвитку емпатії як здатності особистості розуміти емоційні стани інших людей, співпереживати та емоційно відгукуватися на їхні переживання [58]. У межах дослідження емпатія розглядається як важлива складова ефективної міжособистісної взаємодії, що сприяє врегулюванню конфліктів у багатокультурному середовищі, зокрема у діяльності працівників поліції.

Методика була розроблена відомим психологом В. В. Бойком і ґрунтується на концепції емоційної компетентності особистості. Автор розглядає емпатію як багатовимірне явище, яке включає когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти. Застосування методики дозволяє не лише визначити загальний рівень емпатії, але й проаналізувати її структурні компоненти, що мають безпосереднє значення у професійній діяльності, пов'язаній з комунікацією, зокрема у сфері правоохоронних органів.

Методика включає 36 тверджень, які охоплюють різні аспекти прояву емпатійних здібностей. Вона спрямована на виявлення індивідуальних особливостей у сприйнятті, розумінні та співпереживанні іншим людям. Опитувальник структуровано за шістьма шкалами, які відображають основні канали емпатійної взаємодії:

- Раціональний канал емпатії. Оцінює здатність логічно та інтелектуально розуміти внутрішній світ іншої людини, аналізувати мотиви її поведінки.
- Емоційний канал емпатії. Характеризує емоційну чутливість, здатність співпереживати, реагувати на почуття інших.
- Інтуїтивний канал емпатії. Відображає здатність несвідомо вгадувати емоційні стани та настрої співрозмовника.
- Установки, що сприяють емпатії. Показують орієнтацію особистості на позитивну соціальну взаємодію, доброзичливість, комунікабельність.
- Установки, що перешкоджають емпатії. Виявляють риси емоційної холодності, егоцентризму, байдужості до переживань інших.
- Ідентифікація. Визначає здатність поставити себе на місце іншої людини, уявно «прожити» її ситуацію.

Респондентам пропонується оцінити кожне твердження, позначивши «+» у разі згоди або «-» у разі незгоди. Обробка результатів здійснюється за спеціальним ключем, який передбачає підрахунок балів у кожній шкалі. За кожну позитивну відповідь надається 1 бал.

Інтерпретація результатів проводиться за такими рівнями розвитку емпатії:

- 30–36 балів – високий рівень емпатійності, що свідчить про розвинену здатність до розуміння та співпереживання іншим людям;
- 15–29 балів – середній рівень, який характеризується вибіркоvim проявом емпатії, залежно від ситуації та соціального контексту;
- 0–14 балів – низький рівень емпатійності, що вказує на емоційну дистанційованість і труднощі у розумінні внутрішнього стану інших людей.

Методика Бойка є ефективним психодіагностичним інструментом для оцінки емоційної чутливості та міжособистісної взаємодії. Вона дозволяє виявити психологічні ресурси особистості, необхідні для налагодження конструктивного спілкування, запобігання міжособистісним і міжкультурним конфліктам.

У ході констатувального експерименту дана методика була застосована до 30 досліджуваних — працівників Обухівського районного управління поліції ГУНП у Київській області, віком від 22 до 40 років.

Наступна методика спрямована на вимірювання рівня розвитку комунікативних умінь і навичок, що є важливою складовою психологічної готовності до конструктивного врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі (Додаток Г).

Методика оцінки рівня комунікабельності розроблена В. Ф. Ряховським, відомим психологом, який досліджував проблематику соціальної адаптації, міжособистісної взаємодії та комунікативної компетентності. Вона широко використовується у психодіагностичній практиці для оцінювання рівня розвитку комунікативних якостей особистості, що визначають ефективність соціальної поведінки, професійного спілкування та здатність до міжособистісної взаємодії.

Комунікативність як психологічна характеристика передбачає здатність людини вступати в контакт з іншими, підтримувати ефективну взаємодію, адекватно сприймати і передавати інформацію, розуміти соціальні ролі та емоційні стани співрозмовника. У контексті врегулювання міжкультурних конфліктів комунікативна компетентність є ключовим чинником, що сприяє взаєморозумінню, толерантності та попередженню ескалації конфліктних ситуацій.

Методика В. Ф. Ряховського містить 16 тверджень, спрямованих на виявлення рівня комунікабельності особистості, її готовності до спілкування, відкритості, здатності підтримувати соціальні контакти та ініціювати взаємодію.

У констатувальній частині експерименту методика оцінки рівня комунікативності В. Ф. Ряховського була використана для визначення рівня розвитку комунікативних умінь серед 30 досліджуваних співробітників Обухівського районного управління поліції ГУНП у Київській області віком від 22 до 40 років.

Толерантність до невизначеності є однією з ключових особистісних характеристик, що визначає здатність людини ефективно функціонувати в ситуаціях невизначеності, стресу та соціальних змін. У багатокультурному середовищі, де постійно виникають нові соціальні, професійні та міжособистісні виклики, цей показник безпосередньо впливає на ефективність комунікації, адаптивність і конструктивне врегулювання конфліктів [3].

Для діагностики цього параметра в дослідженні було використано «Новий опитувальник толерантності до невизначеності», розроблений Т. В. Корніловою (Додаток Д). Дана методика є сучасним психодіагностичним інструментом, створеним на основі теоретичної моделі толерантності до невизначеності, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти сприйняття невизначених ситуацій.

Т. В. Корнілова розглядає толерантність до невизначеності як інтегральну властивість особистості, яка відображає готовність людини сприймати неоднозначні, суперечливі або нові ситуації без надмірної тривоги чи дезорганізації поведінки. Вона пов'язана з когнітивною гнучкістю, стресостійкістю, саморегуляцією та емоційною стабільністю [40].

Опитувальник містить 33 твердження, які відображають різні аспекти сприйняття невизначеності. Респонденту пропонується оцінити ступінь своєї згоди з кожним твердженням за шестибальною шкалою, де: 1 — абсолютно не згоден, 6 — повністю згоден.

Методика включає три основні шкали [40]:

1. Толерантність до невизначеності (ТН) — характеризує позитивне або нейтральне ставлення до новизни, готовність до ризику, сприйняття неоднозначних ситуацій як можливості для розвитку.
2. Інтолерантність до невизначеності (ІН) — відображає негативне ставлення до невизначених ситуацій, прагнення уникати новизни, страх перед непередбачуваними змінами.

3. Толерантність до суперечливості (ТС) — показує здатність сприймати внутрішні й зовнішні суперечності без втрати емоційної рівноваги та без необхідності швидкого пошуку однозначних рішень.

Після заповнення опитувальника обчислюються сумарні бали за кожною зі шкал.

Високі показники за шкалою ТН свідчать про гнучкість, відкритість новому досвіду, адаптивність.

Високі бали за ІН означають тривожність, ригідність мислення та низьку готовність діяти в умовах невизначеності.

Високі бали за ТС демонструють здатність до інтеграції різних точок зору, толерантність до протилежних думок і культурних відмінностей.

Отримані результати можуть бути інтерпретовані як:

Високий рівень толерантності — респондент демонструє стійкість, відкритість до змін, низьку тривожність і гнучкість у вирішенні конфліктів.

Середній рівень — толерантність проявляється ситуативно, залежить від рівня стресу або складності ситуації.

Низький рівень — характеризується униканням невизначеності, емоційною напругою, труднощами в адаптації до нових умов.

У констатувальній частині експерименту «Новий опитувальник толерантності до невизначеності» Т. В. Корнілової було використано для оцінки рівня гнучкості, адаптивності та емоційної стійкості серед 30 досліджуваних учасників Обухівського районного управління поліції ГУНП у Київській області, віком від 22 до 40 років.

2.3. Статистичні та психологічні результати констатувального експерименту

У роботі представлено результати констатувального експерименту, проведеного з метою вивчення психологічних особливостей досліджуваних осіб та їхньої взаємозалежності зі статистично значущими показниками.

Аналіз отриманих даних дасть змогу визначити, які саме психологічні фактори можуть впливати на поведінкові зміни, а також виявити загальні тенденції та закономірності в досліджуваній вибірці (див. рис.2.1.).



Рис.2.1. Показник рівня емоційної обізнаності

Як видно з рисунка 2.1. більшість респондентів продемонстрували середній рівень емоційної обізнаності, що свідчить про наявність у них базових навичок розпізнавання власних емоційних станів і контролю емоційних реакцій. Високий рівень зафіксовано у 33 % досліджуваних, що може вказувати на сформовану здатність ефективно усвідомлювати власні почуття, адекватно виражати їх у соціальній взаємодії та підтримувати внутрішню гармонію.

Водночас низький рівень емоційної обізнаності спостерігається у 17 % учасників, що може бути зумовлено недостатньою саморефлексією,

підвищеною емоційною напругою або стресовими умовами професійної діяльності.

Отримані результати свідчать про необхідність розвитку емоційної компетентності як важливої складової психологічної готовності працівників поліції до ефективної комунікації та попередження конфліктних ситуацій у багатокультурному середовищі. Подальший аналіз результатів за іншими шкалами емоційного інтелекту (управління емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей) дозволить комплексно охарактеризувати емоційний профіль досліджуваних осіб і виявити напрями для цілеспрямованого психологічного впливу.

За шкалою «Управління своїми емоціями» переважає середній рівень – 43% (у 13 опитуваних), на другому місці – високий рівень в 30% (у 9 опитуваних), і на останньому – низький рівень в 27% (у 8 опитуваних). Це свідчить про наявність певних труднощів у частини респондентів щодо здатності ефективно регулювати власні емоційні реакції, особливо у стресових або конфліктних ситуаціях (див.рис.2.2.).



Рис.2.2. Показник рівня управління своїми емоціями

Отримані дані дають підстави вважати, що для більшості досліджуваних характерне достатнє, але не стабільне володіння емоційною саморегуляцією, що

може проявлятися у труднощах збереження психологічної рівноваги у напружених умовах професійної діяльності. Для працівників поліції, діяльність яких часто супроводжується емоційними навантаженнями, розвиток навичок контролю емоцій є важливою складовою професійної стійкості та запорукою ефективної комунікації у багатокультурному середовищі.

Показник середнього рівня у більшості учасників свідчить про наявність потенціалу до подальшого формування емоційної зрілості, що може бути досягнуто шляхом цілеспрямованої психопрофілактичної роботи, тренінгів емоційного інтелекту та розвитку рефлексивних умінь.

За шкалою «Самотивація» найвищий показник діагностовано у середнього рівня – 42% (у 13 опитаних), високий рівень – 32% (у 10 опитаних), низький рівень – 26% (у 7 опитаних), що вказує на важливість і потребу підвищення здатності стимулювати і мотивувати себе до досягнення цілей(див.рис.2.3.).

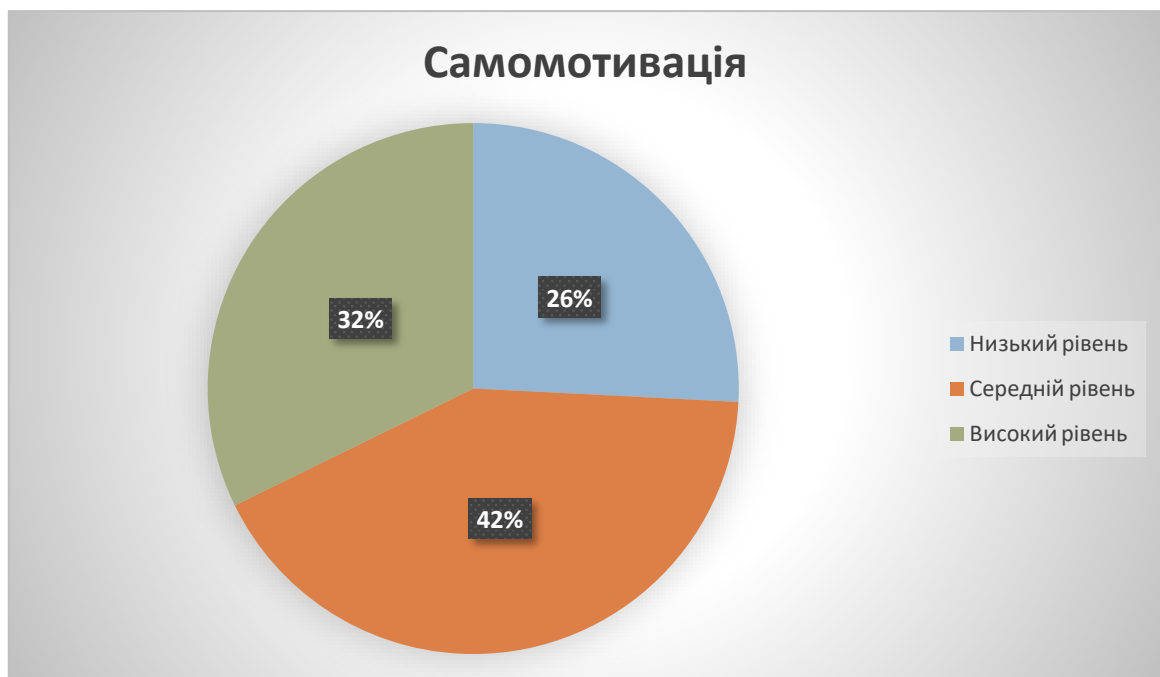


Рис.2.3. Показник рівня самотивації

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що більшість опитаних демонструють помірну схильність до самотивації, що виявляється у прагненні досягати цілей, проте потребує додаткової психологічної підтримки у ситуаціях емоційного виснаження чи професійного вигорання.

Для співробітників поліції, діяльність яких пов'язана з високим рівнем відповідальності та необхідністю швидкого прийняття рішень, самотивація є одним із ключових чинників успішності та стабільності у службовій діяльності. Розвиток внутрішніх мотиваційних ресурсів сприяє підвищенню ефективності комунікації, адаптивності до змін і формуванню психологічної готовності до врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

За шкалою «Емпатія» було досліджено, що високий показник було виявлено у більшості здобувачів – 37% (у 11 опитаних); середній показник у 33% (у 10 опитаних); низький показник у 30% (у 9 опитаних), що зазначає про достатньо сформовану здатність до співпереживання, розуміння емоцій і станів інших людей, що є важливою передумовою конструктивної взаємодії у професійному середовищі (див.рис.2.4.).

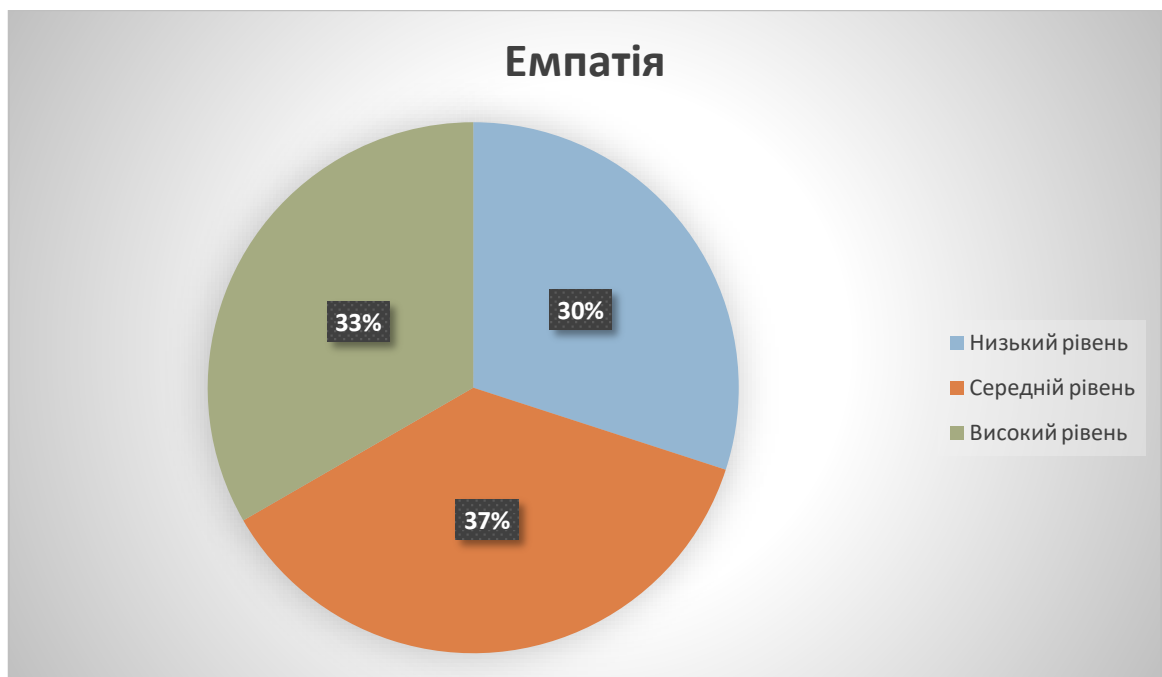


Рис.2.4. Показник рівня емпатії

Отримані результати дають змогу зробити висновок, що більшість досліджуваних мають розвинену емоційну чутливість та готовність до взаємодії, однак для частини з них характерна знижена емпатійність, яка може ускладнювати комунікацію в ситуаціях конфлікту чи міжкультурного непорозуміння.

Для працівників поліції наявність емпатійних якостей є важливою складовою професійної компетентності, оскільки здатність розуміти почуття, потреби та мотиви інших сприяє ефективному врегулюванню суперечок, попередженню агресивних реакцій та зміцненню довіри у спілкуванні з представниками різних культурних груп. Розвиток емпатії може здійснюватися через психологічні тренінги, рефлексивні вправи та розвиток емоційного інтелекту, що забезпечить підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в умовах службової діяльності.

За шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» переважає високий рівень у 43% (14 опитаних), що свідчить про здатність розпізнавати та виявляти емоції інших людей, а також впливати на їхні емоційні стани. Середній рівень було виявлено у 30% (у 10 опитаних), низький рівень у 27 (6 опитаних), що вказує на потребу розвитку уважності до емоцій інших (див.рис.2.5.).



Рис.2.5. Показник розпізнавання емоцій інших людей

Отримані результати засвідчують, що більшість респондентів володіють достатнім рівнем соціальної перцепції та вмінням читати емоційні сигнали партнерів по взаємодії. Це є ключовим чинником ефективного спілкування, попередження конфліктів та зниження емоційної напруги у службовому колективі.

Для працівників поліції така компетентність має особливе значення, адже дає змогу швидко орієнтуватися у поведінкових реакціях громадян, визначати емоційний стан учасників конфлікту та обирати відповідні стратегії впливу. Водночас, наявність групи з низьким рівнем розпізнавання емоцій підкреслює необхідність упровадження цілеспрямованих психологічних тренінгів, спрямованих на розвиток емоційної спостережливості, невербальної чутливості та толерантності до емоційних проявів інших людей.

За загальним показником «Емоційного інтелекту» було діагностовано, що переважає середній рівень розвитку емоційного інтелекту — у 47% (14 опитаних), що свідчить про достатню здатність усвідомлювати, розуміти й регулювати власні емоції, а також підтримувати ефективну комунікацію в соціальному середовищі. Високий рівень емоційного інтелекту спостерігається у 33% (10 опитаних), що характеризує осіб з високою емоційною компетентністю, стресостійкістю та розвинутою емпатією. Водночас, низький рівень зафіксовано у 20% (6 опитаних), що вказує на потребу розвитку навичок саморегуляції, самопізнання та розпізнавання емоцій інших людей (див. рис. 2.6).



Рис.2.6. Показник загального рівня емоційного інтелекту

Показники респондентів «Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса

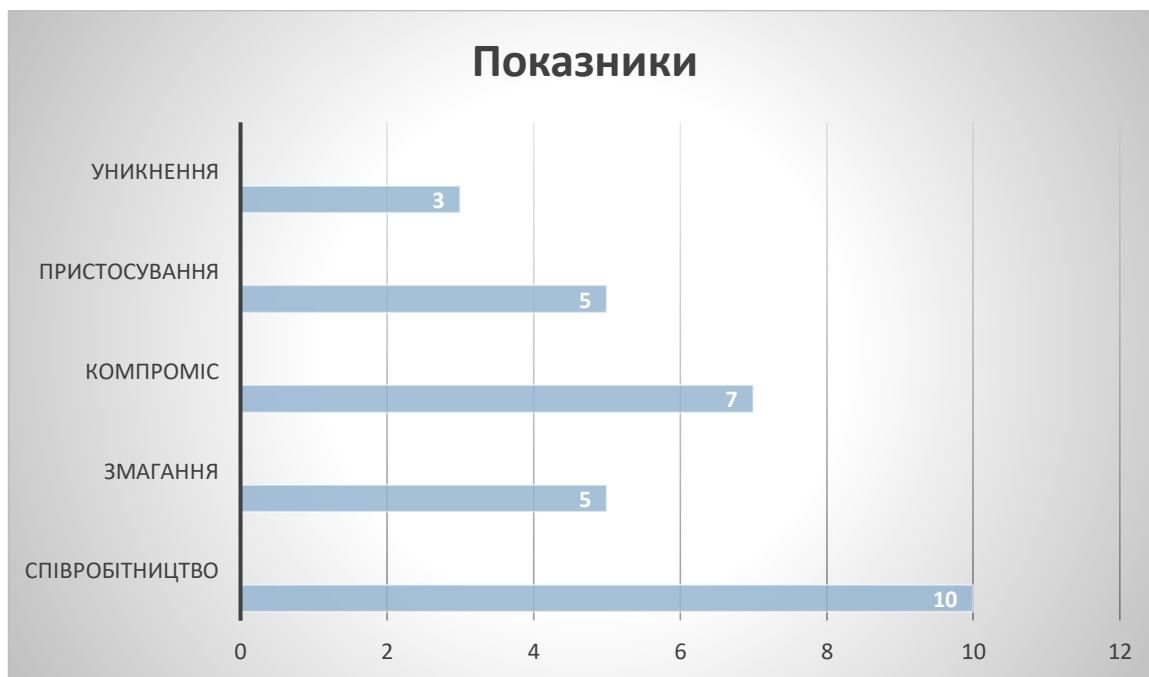


Рис.2.7 Показники респондентів

Переважаючим стилем поведінки у конфліктних ситуаціях серед респондентів є співробітництво – його обрали 10 осіб. Це свідчить про те, що більшість учасників дослідження прагнуть конструктивного розв’язання конфліктів, орієнтуючись на досягнення взаємовигідних результатів і гармонізацію міжособистісних відносин.

Другим за поширеністю є компромісний стиль (7 респондентів), який демонструє схильність до пошуку середнього рішення, прийнятного для обох сторін, навіть якщо воно не є оптимальним.

Змагання та пристосування показали однаковий рівень (по 5 осіб), що вказує на помірну тенденцію як до відстоювання власних позицій, так і до уникнення конфлікту за рахунок власних інтересів.

Найменше представлений стиль – уникнення (3 респонденти), що може свідчити про відносно низьку схильність до ухилення від вирішення конфліктних ситуацій або про наявність впевненості у власній позиції.

Таким чином, результати свідчать про домінування конструктивних стратегій поведінки у конфлікті (співпраця, компроміс), що позитивно характеризує досліджувану групу в контексті їхньої психологічної зрілості, соціальної адаптованості та емоційної компетентності.

Отримані результати дозволили окреслити загальні закономірності конфліктної поведінки працівників поліції, їх готовність до співпраці, схильність до компромісу або уникнення конфліктів. Ці дані мають значну практичну цінність для розроблення психологічних технік і тренінгів, спрямованих на підвищення рівня комунікативної компетентності та ефективності врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

Таблиця 2.1.

Показники респондентів за методикою «Діагностика рівня емпатійних здібностей» (В. В. Бойко)

№	Раціональний канал	Емоційний канал	Інтуїтивний канал	Установки, що сприяють емпатії	Ідентифікація	Загальний рівень	Рівень
1	6	7	5	8	7	33	середній
2	7	9	6	9	8	39	високий
3	5	6	4	6	6	27	середній
4	8	9	7	8	9	41	високий
5	4	5	3	5	5	22	низький
6	6	8	5	7	7	33	середній
7	5	6	4	6	5	26	середній
8	7	8	7	9	8	39	високий
9	6	7	5	7	7	32	середній
10	8	9	8	9	9	43	високий
11	5	6	5	6	6	28	середній
12	7	8	6	8	8	37	високий
13	4	5	3	4	5	21	низький
14	6	7	6	7	7	33	середній
15	8	8	7	8	8	39	високий
16	5	6	4	5	5	25	середній
17	7	8	6	8	8	37	високий
18	6	7	5	6	6	30	середній
19	8	9	8	9	9	43	високий
20	4	5	4	5	5	23	низький
21	6	7	6	7	7	33	середній
22	7	8	7	8	8	38	високий
23	5	6	5	6	6	28	середній
24	6	7	5	7	7	32	середній

25	8	9	7	8	9	41	високий
26	4	5	4	5	5	23	низький
27	6	7	5	7	6	31	середній
28	7	8	7	8	8	38	високий
29	5	6	4	6	6	27	середній
30	8	9	8	9	9	43	високий



Рис.2.8. Рівень емпатійних здібностей за методикою В. В. Бойка.

За результатами діагностики встановлено:

Високий рівень емпатійних здібностей було виявлено у 33% респондентів (10 осіб), що свідчить про їхню здатність легко встановлювати емоційний контакт з іншими людьми, проявляти співчуття, розуміння та підтримку. Такі особи демонструють високу чутливість до емоційних станів співрозмовників, що сприяє ефективному врегулюванню конфліктів.

Середній рівень емпатії характерний для 47% (14 осіб). Ці працівники володіють достатньою здатністю до співпереживання, але іноді можуть проявляти труднощі у виявленні чи розумінні емоцій інших. Їм доцільно розвивати навички емоційного слухання та підтримки.

Низький рівень емпатії виявлено у 20% респондентів (6 осіб). Це може вказувати на певні емоційні бар'єри, труднощі у взаємодії з людьми або схильність до раціоналізації у спілкуванні. Для таких працівників важливо

працювати над розвитком емоційної чутливості та навичок невербальної комунікації.

Отримані результати свідчать про те, що більшість працівників мають середній або високий рівень емпатійних здібностей, що позитивно впливає на їхню здатність ефективно взаємодіяти у багатокультурному середовищі, попереджати та врегульовувати конфліктні ситуації.

Отримані результати дали можливість оцінити рівень розвитку емпатійних здібностей у представників правоохоронних органів, а також визначити напрями психологічної роботи, спрямованої на розвиток емпатії як важливого чинника ефективного врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.



Рис.2.9. Рівень комунікабельності респондентів за методикою В. Ф. Ряховського

Результати дослідження рівня комунікабельності серед 30 респондентів наведено на рис. 2.9. Отримані дані свідчать про те, що більшість опитаних — 15 осіб (50 %) — мають **середній рівень комунікабельності**, що характеризує їх як осіб, які легко вступають у контакт з іншими, вміють підтримувати розмову, однак у деяких ситуаціях можуть відчувати психологічний бар'єр у спілкуванні.

Високий рівень комунікабельності виявлено у 10 респондентів (33 %), що свідчить про розвинені навички соціальної взаємодії, уміння швидко адаптуватися в колективі, відкритість до нових контактів і готовність до співпраці. Такі особи зазвичай проявляють ініціативу в комунікації, легко встановлюють довірчі відносини.

Низький рівень комунікабельності зафіксовано у 5 опитаних (17 %), що може вказувати на труднощі у встановленні міжособистісних контактів, емоційну стриманість, схильність до замкненості або уникнення соціальних ситуацій.

Отже, узагальнені результати демонструють, що більшість учасників мають достатній рівень комунікативних умінь, проте певна частка респондентів потребує розвитку соціальної впевненості та навичок міжособистісної взаємодії. Це вказує на потенціал для проведення цілеспрямованих психологічних тренінгів або занять, спрямованих на підвищення ефективності спілкування.

Отримані результати стали основою для подальшого аналізу взаємозв'язку між комунікативністю, емоційним інтелектом, емпатією та схильністю до конфліктної поведінки, а також для розроблення рекомендацій щодо вдосконалення психологічних технік у процесі професійного спілкування в багатокультурному середовищі.



Рис.2.10. Рівень толерантності до невизначеності за методикою Т. В. Корнілової

Результати дослідження за методикою Т. В. Корнілової подано на рис. 2.10. Отримані дані свідчать про те, що більшість респондентів (14 осіб, 47 %) мають середній рівень толерантності до невизначеності, що характеризує їх як осіб, здатних приймати нові ситуації та зміни без значного дискомфорту, але за умов наявності певної стабільності та передбачуваності. Такі особи можуть проявляти гнучкість у поведінці, проте іноді відчують тривогу у складних або неоднозначних обставинах.

Високий рівень толерантності спостерігається у 10 осіб (33 %), що свідчить про здатність спокійно сприймати новизну, швидко адаптуватися до мінливих умов, відкритість до нових досвідів і рішень навіть за браку повної інформації. Такі респонденти схильні проявляти ініціативу та демонструють емоційну стійкість у невизначених ситуаціях.

Низький рівень толерантності зафіксовано у 6 осіб (20 %). Це свідчить про підвищену тривожність, прагнення уникати невизначених ситуацій, бажання контролювати всі аспекти діяльності та страх перед новими умовами. Такі особи часто потребують чітких інструкцій, правил і прогнозованості.

Узагальнюючи результати, можна зазначити, що більшість опитаних володіють достатнім рівнем психологічної гнучкості та готовності до змін, однак наявність осіб із низьким рівнем толерантності вказує на потребу у розвитку навичок стресостійкості, адаптивності й саморегуляції. Це важливо, зокрема, у професіях, де існує висока динамічність подій і невизначеність умов діяльності.

Результати цього опитувальника дозволили виявити індивідуальні відмінності у ставленні до невизначених і конфліктних ситуацій, а також проаналізувати взаємозв'язок між толерантністю до невизначеності, емоційним інтелектом, рівнем емпатії та комунікативними характеристиками. Це дало змогу визначити психологічні техніки, найбільш ефективні для розвитку адаптивної поведінки та конструктивного врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Проведене дослідження дозволило комплексно вивчити психологічні чинники, що впливають на врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі, а також визначити особливості розвитку емоційного інтелекту, комунікабельності, емпатії, толерантності до невизначеності та схильності до конфліктної поведінки серед працівників Обухівського районного управління поліції ГУНП в Київській області.

У результаті теоретичного аналізу встановлено, що ефективність врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі значною мірою залежить від рівня розвитку емоційного інтелекту, емпатійних здібностей, комунікабельності, толерантності до невизначеності та здатності до конструктивної поведінки в конфлікті. Працівники правоохоронних органів, які часто перебувають у ситуаціях напруженої комунікації та культурної різноманітності, потребують розвинених навичок емоційного самоконтролю, розуміння почуттів інших і готовності до співпраці.

Емпіричне дослідження проводилось на вибірці з 30 респондентів віком від 22 до 40 років — працівників Обухівського РУП ГУНП у Київській області. У процесі дослідження застосовано низку психодіагностичних методик, які дозволили отримати об'єктивні кількісні та якісні показники психологічних особливостей учасників:

Методика «Діагностика емоційного інтелекту» (Н. Холл) — дала змогу визначити рівень емоційної обізнаності, управління емоціями, самомотивації, емпатії та розпізнавання емоцій інших людей.

Методика «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» (К. Томас) — дозволила оцінити, які стратегії поведінки в конфлікті переважають у досліджуваних: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення чи пристосування.

Методика «Діагностика рівня емпатійних здібностей» (В. В. Бойко) — дала можливість оцінити ступінь здатності до співпереживання, розуміння емоцій та станів інших людей.

Методика «Оцінка рівня комунікабельності» (В. Ф. Ряховський) — визначила рівень відкритості, контактності та соціальної взаємодії респондентів.

«Новий опитувальник толерантності до невизначеності» (Т. В. Корнілова) — дозволив дослідити ступінь психологічної гнучкості, готовності діяти в умовах нестабільності, неоднозначності та новизни.

Комплексне застосування цих методик забезпечило цілісне уявлення про психологічні особливості учасників, що визначають їхню здатність до ефективного врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі [67].

Аналіз результатів констатувального етапу експерименту виявив певні закономірності.

1. За методикою Н. Холла переважна більшість учасників продемонстрували середній рівень емоційного інтелекту, що свідчить про наявність потенціалу для розвитку емоційної саморегуляції, усвідомлення власних почуттів та емоцій інших людей.

2. За методикою К. Томаса встановлено, що найбільш поширеними стратегіями поведінки у конфлікті є компроміс і співпраця, що вказує на орієнтацію респондентів на конструктивне вирішення конфліктних ситуацій.

3. За результатами В. В. Бойка більшість респондентів мають середній або високий рівень емпатійних здібностей, що створює основу для формування толерантної, доброзичливої комунікації.

4. За методикою В. Ф. Ряховського визначено, що 50 % опитаних мають середній рівень комунікабельності, 33 % — високий, і лише 17 % — низький, що свідчить про загальну соціальну адаптивність групи.

5. За опитувальником Т. В. Корнілової встановлено, що більшість респондентів (47 %) мають середній рівень толерантності до невизначеності, 33 % — високий, 20 % — низький. Це свідчить про загальну готовність до роботи

в мінливих та невизначених умовах, що є важливим чинником ефективної професійної діяльності.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У БАГАТОКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Засади психокорекційної роботи з врегулюванням конфліктів в багатокультурному середовищі

На підставі отриманих емпіричних результатів було визначено основні напрями психокорекційної роботи, спрямованої на вдосконалення процесів врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

Результати досліджень засвідчили, що серед опитаних переважають середні показники емоційної обізнаності, управління емоціями та емпатії. Це свідчить про потребу у формуванні навичок емоційної саморегуляції, здатності усвідомлювати власні емоції та конструктивно їх використовувати у спілкуванні. Психокорекційна робота у цьому напрямі передбачає застосування технік емоційного тренінгу, вправ на розвиток самоспостереження, ведення «емоційного щоденника», а також відпрацювання вмінь розпізнавати та називати емоції інших людей [27, с. 182-186].

Відповідно щодо результатів за методикою К.Томаса за показником емоційного інтелекту підтверджують, що більшість учасників мають базовий рівень емоційної компетентності, який є достатнім для ефективного спілкування, але вимагає розвитку навичок емоційної саморегуляції, емпатії та конструктивного реагування у стресових і конфліктних ситуаціях.

За результатами методики В. В. Бойка встановлено, що у значної частини респондентів спостерігається середній рівень розвитку емпатійних здібностей. Це вказує на потребу у підвищенні рівня соціальної чутливості, уміння розуміти емоційні стани інших та реагувати адекватно до культурного контексту. Доцільним є проведення тренінгів емпатійного слухання, вправ з рефлексії почуттів співрозмовника, а також використання рольових ігор для формування навичок прийняття іншої точки зору.

Згідно з результатами «Нового опитувальника толерантності до невизначеності» Т. В. Корнілової, частина респондентів виявляє низьку толерантність до змін, невизначених ситуацій і культурного різноманіття. Це може ускладнювати ефективне вирішення конфліктів у багатокультурному середовищі.

Корекційна робота в цьому напрямку має включати тренінги гнучкості мислення, когнітивного переосмислення ситуацій, розвиток навичок прийняття рішень в умовах неповної інформації. Також ефективними є вправи на розвиток внутрішнього локусу контролю та стресостійкості.

Діагностика за методикою К. Томаса показала переважання стилів «уникнення» та «пристосування», що вказує на схильність уникати відкритих зіткнень замість конструктивного вирішення суперечностей. Це потребує формування навичок асертивної поведінки, відкритого висловлення власної позиції та здатності до компромісу.

Корекційні заходи включають тренінги ефективної комунікації, техніки «Я-повідомлень», відпрацювання моделей поведінки у конфліктних ситуаціях та аналіз типових помилок у взаємодії [77].

Результати методики В. Ф. Ряховського засвідчили, що значна частина респондентів має середній рівень комунікабельності, що є потенційним ресурсом, але потребує розвитку.

Психокорекційна робота у цьому аспекті спрямована на розвиток відкритості, активного слухання, навичок вербальної та невербальної комунікації. Особливу увагу слід приділити аспектам міжкультурної толерантності — вмінню адекватно реагувати на культурні відмінності, уникати етноцентризму, розуміти цінності інших культур.

Комплексна психокорекційна програма має поєднувати когнітивні, емоційно-регулятивні та поведінкові методи. Доцільно використовувати групові тренінги, психоедукаційні заняття, індивідуальні консультації та рефлексивні вправи [30].

Очікуваним результатом впровадження таких заходів є підвищення рівня емоційної компетентності, емпатії, комунікабельності, толерантності до невизначеності та конструктивності у врегулюванні конфліктів.

3.2. Програма соціально-психологічного тренінгу врегулювання конфліктів в багатокультурному середовищі

Сучасне суспільство характеризується інтенсивними процесами глобалізації, міжкультурної взаємодії та міграції, що зумовлює зростання багатокультурності соціального середовища. Водночас, саме культурні відмінності можуть ставати джерелом непорозумінь, упереджень і конфліктів, які потребують професійного психологічного врегулювання. Відтак особливої актуальності набуває розвиток у фахівців умінь ефективного міжкультурного спілкування, емпатії, толерантності до невизначеності та конструктивних способів поведінки в конфліктних ситуаціях [25, с. 8].

Запропонований соціально-психологічний тренінг спрямований на формування у здобувачів освіти, правоохоронців та фахівців соціономічних професій системи знань, умінь і навичок, необхідних для ефективного врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі. Програма побудована з урахуванням результатів емпіричного дослідження, проведеного за методиками [78]:

«Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса;

«Діагностика рівня емпатійних здібностей» В. В. Бойка;

«Методика оцінки рівня комунікабельності» В. Ф. Ряховського;

«Новий опитувальник толерантності до невизначеності» Т. В. Корнілової;
тест емоційного інтелекту (опитувальник Н. Холла).

Аналіз отриманих даних виявив наявність у респондентів середнього рівня емоційного інтелекту, комунікабельності та емпатійності, а також тенденцію до

використання компромісу та співробітництва як провідних стратегій поведінки в конфлікті. Водночас виявлено потребу у розвитку навичок саморегуляції, підвищення рівня толерантності до невизначеності та конструктивного мислення в стресових і міжкультурних умовах.

Виходячи з цього, метою тренінгу є розвиток соціально-психологічних компетентностей, необхідних для ефективного врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі, формування толерантного світогляду та вдосконалення емоційної культури учасників.

Завдання тренінгу

1. Розвинути навички розпізнавання, усвідомлення і регуляції власних емоцій (за результатами методики Н. Холла).
2. Підвищити рівень емпатійності (на основі методики В. В. Бойка).
3. Формувати конструктивні стратегії поведінки в конфлікті (відповідно до типології К. Томаса).
4. Розвинути комунікативну компетентність і толерантність до різноманітності (за опитувальником В. Ф. Ряховського і Т. В. Корнілової).
5. Сприяти зниженню рівня конфліктності, напруженості у взаємодії між представниками різних культурних груп.

Цільова аудиторія: працівники поліції, які взаємодіють із представниками різних культурних груп.

Форма роботи: інтерактивні вправи, групові дискусії, психодіагностичні техніки, аналіз конфліктних кейсів (Додаток Е).

Під час тренінгу рекомендується акцентувати увагу на практичних вправах. Хоча іноді потрібні пояснення, проте корисніше надати інформацію у письмовому або електронному вигляді, щоб заощадити час. Це дозволяє учасникам швидко ознайомитися з матеріалом та обговорити його [12].

Тренінг є формою організації навчально-виховної діяльності, яка базується на досвіді та знаннях учасників і спрямована на ефективне використання різних педагогічних методів, зокрема активних, шляхом створення позитивного

емоційного середовища в групі, та спрямована на отримання сформованих навичок і життєвих компетенцій.

Головною метою будь-якого тренінгу є не аналіз та інтерпретація проблем особистості для їх подальшого вирішення або зміни мотивації поведінки, а активне, свідоме навчання бажаної поведінки. Залежно від мети та завдань, що мають бути вирішені, можна виділити кілька видів тренінгів: соціально-психологічні, комунікативні, емоційно-стресові, когнітивно-поведінкові, тренінги особистісного зростання, міжкультурної взаємодії.

Соціально-психологічний тренінг врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі належить до комплексних інтегративних тренінгів, які поєднують елементи когнітивного навчання, розвитку емоційного інтелекту, формування толерантності та комунікативних умінь. Його зміст спрямований не лише на отримання знань, а й на розвиток практичних навичок конструктивного спілкування, ефективної поведінки у конфліктних ситуаціях і формування адекватного ставлення до культурного різноманіття [6, с. 8-9].

Така форма роботи дозволяє створити умови для активної участі кожного учасника, підвищити рівень самосвідомості, розвинути рефлексію та емпатію. Під час тренінгу застосовуються рольові ігри, моделювання ситуацій, групові дискусії, інтерактивні вправи та психодраматичні техніки, що сприяє глибшому засвоєнню матеріалу й формуванню досвіду конструктивного реагування у реальних міжкультурних конфліктах.

Завдяки поєднанню когнітивного, емоційного та поведінкового компонентів, тренінг спрямований на формування [43, с. 90-94]:

- здатності аналізувати конфліктні ситуації з урахуванням культурного контексту;
- уміння регулювати власні емоції та уникати ескалації конфліктів;
- розвитку емпатії та толерантності до невизначеності;
- формування професійної комунікативної компетентності в умовах різноманіття соціокультурного середовища.

Таким чином, соціально-психологічний тренінг виступає ефективним засобом профілактики конфліктів, розвитку емоційної культури особистості та підвищення якості міжкультурної взаємодії. Його впровадження у навчально-практичну підготовку майбутніх фахівців допомагає оптимізувати соціальні відносини, зміцнити навички мирного врегулювання суперечностей і сприяє становленню професійної психологічної компетентності у сфері багатокультурної комунікації.

Тренінг як форма активного соціально-психологічного навчання базується на низці принципів, що забезпечують його ефективність і результативність. До основних принципів відносяться [54]:

1. Принцип активності. Учасники є не пасивними слухачами, а активними учасниками процесу, які через вправи, ігри, дискусії здобувають новий досвід. Знання формуються шляхом діяльності, а не простого засвоєння інформації.
2. Принцип партнерства та рівноправності. Учасники і тренер є рівноправними учасниками процесу. Тренер не оцінює, а підтримує, стимулює самостійність і самовираження.
3. Принцип довіри та безпеки. Атмосфера взаємоповаги, відкритості й підтримки є необхідною умовою для ефективної групової роботи. Гарантується конфіденційність висловлювань учасників.
4. Принцип рефлексії. Кожен етап тренінгу завершується усвідомленням отриманого досвіду, аналізом власних почуттів і дій, що сприяє особистісному розвитку.
5. Принцип наочності та практичності. Матеріал подається у формі реальних життєвих ситуацій, рольових ігор, що забезпечує зв'язок теорії з практикою.
6. Принцип урахування індивідуально-психологічних особливостей. Тренер враховує рівень підготовленості, темперамент, культурні та етнічні відмінності учасників, забезпечуючи інклюзивність процесу.

7. Принцип системності. Тренінгова програма має логічну структуру — від діагностики до формування навичок, узагальнення й оцінки результатів.

Тренінг передбачає використання різних форм роботи, що забезпечують чергування пізнавальної, практичної та рефлексивної активності учасників:

Таблиця 3.1.

Форма роботи	Характеристика	Мета
Групова	Робота в малих групах (4–6 осіб) для розв’язання завдань або обговорення ситуацій	Формування командних навичок
Підгрупова	Поділ групи на пари чи трійки	Відпрацювання комунікативних навичок
Індивідуальна	Виконання особистих завдань, самоаналіз, тестування	Саморефлексія та самопізнання
Пленарна	Спільне обговорення результатів, узагальнення	Колективне формування висновків

Під час реалізації програми застосовуються як традиційні, так і інтерактивні методи навчання. Основними є:

1. Міні-лекції – короткі інформаційні блоки, які вводять теоретичну основу теми.
2. Дискусії – обмін думками для формування критичного мислення та усвідомлення різних позицій.
3. Мозковий штурм – колективний пошук ідей або способів розв’язання проблеми.
4. Рольові ігри – моделювання типових конфліктних ситуацій із подальшим обговоренням.
5. Психологічні вправи – формування навичок саморегуляції, емпатії, активного слухання.

6. Тестування та анкетування – оцінка рівня емоційного інтелекту, толерантності, стилів поведінки у конфлікті.

7. Рефлексивні методи – усвідомлення досвіду, аналіз власної поведінки, зворотний зв'язок.

8. Ігрові технології – забезпечують залучення емоційної сфери, зняття напруження, стимулювання творчості.

Тренінгова діяльність має власну специфіку, що відрізняє її від традиційного навчання чи лекційних форм.

1. Практична спрямованість. У центрі тренінгу — діяльність учасника, а не передача знань. Теоретичний матеріал лише доповнює практику.

2. Емоційна насиченість процесу. Активна взаємодія викликає емоційні реакції, що сприяє глибшому засвоєнню матеріалу.

3. Зворотний зв'язок як центральний елемент. Кожна вправа завершується обговоренням — що відчували, що усвідомили, як можна застосувати у професійній діяльності.

4. Індивідуально-груповий баланс. Тренер забезпечує гармонію між груповими завданнями і простором для особистого висловлення.

5. Динамічність і гнучкість. Тренінг може адаптуватися залежно від реакції групи, рівня залученості чи теми, що вимагає додаткового опрацювання.

Тренінг спрямований на стимулювання особистісного та професійного зростання учасників за такими напрямками:

Таблиця 3.2.

Аспект	Зміст роботи	Очікуваний результат
Когнітивний (знання)	Ознайомлення з теоретичними засадами конфліктології, міжкультурної комунікації	Усвідомлення ролі культури у спілкуванні

Емоційний (переживання)	Розвиток емпатії, толерантності, емоційної стабільності	Здатність контролювати емоції під час конфлікту
Поведенковий (навички)	Відпрацювання конструктивних стратегій поведінки	Зниження агресивності, розвиток комунікації
Мотиваційний	Формування внутрішньої готовності до співробітництва	Підвищення соціальної згуртованості
Рефлексивний	Аналіз власної поведінки, усвідомлення змін	Підвищення рівня самопізнання

Ці аспекти показують, що тренінги з врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі виступають ефективним інструментом розвитку як особистісних, так і професійних компетентностей фахівців. Вони дозволяють не лише розширити знання про природу міжкультурних конфліктів, але й сформувати практичні навички конструктивного спілкування, саморегуляції та управління емоціями в умовах культурного різноманіття [82].

Завдяки поєднанню когнітивних, емоційних і поведінкових методів учасники тренінгу здобувають досвід толерантної взаємодії, вчать бачити ситуацію з різних позицій, розвивають емпатію, відкритість і гнучкість мислення. Важливо, що тренінгова форма роботи не лише передбачає передавання знань, а й створює умови для особистісного самопізнання та переосмислення власних моделей поведінки у конфліктних ситуаціях [57, с. 118-123].

Крім того, тренінги такого типу сприяють формуванню позитивного психологічного клімату, підвищують рівень групової згуртованості, сприяють формуванню міжетнічної толерантності та культурної чутливості. Вони допомагають учасникам усвідомити значення культурних відмінностей як ресурсу розвитку, а не як джерела суперечностей.

Отже, проведення тренінгів із врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі має не лише освітній, а й корекційно-

розвивальний характер. Така робота сприяє гармонізації міжособистісних відносин, підвищенню рівня емоційного інтелекту, розвитку навичок ефективної комунікації та створює підґрунтя для формування культури миру, взаємоповаги та порозуміння у полікультурному суспільстві.

Перший день. План:

1. Початковий етап, до якого входять привітання та встановлення правил між учасниками.

2. Вправи, спрямовані на знайомство, представлення себе та виявлення очікувань від тренінгу; також вправи для сприяння відкритості та створення відчуття приєднання до групи і загальної згуртованості.

3. Лекція-ознайомлення учасників тренінгу з поняттям емпатії та її важливої ролі в житті.

Привітання тренера: «Я рада, що ми змогли сьогодні зібратися. Сьогодні ми постараємося розслабитися, відпочити, і найголовніше, дізнатися краще про почуття і емоції свої, та один одного».

Важливо зазначити цілі тренінгу, коротко розкрити основні поняття, які будуть використовуватися в ході занять, обговорити з учасниками принципи, правила і режим роботи тренінгової групи.

Наступним етапом є встановлення правил у групі. Учасники мають можливість обговорити та доповнити такі правила:

- сприяння відкритому та щирому спілкуванню;
- комунікація за принципом «тут і тепер»;
- добровільність та повага;
- збереження конфіденційності;
- підтримка та визнання сильних сторін особистості;
- прояв толерантності та екологічності;
- прийняття своїх почуттів, та інших.

Вправа 1. «Очікування та побоювання»

Мета: визначення та проговорення стосовно очікувань та переживань учасників тренінгу.

Рекомендована кількість учасників: 15 осіб.

Оптимальний час: 20-30 хвилин.

Звернення до учасників: «Коли Ви думали про сьогоднішній тренінг, можливо Ви задавали собі питання:

- Що нас чекає на цьому заході?- Як буде проходити цей процес?

- Чи це справді працює і може бути корисним?

Кожен з вас має свої очікування та побоювання. Дуже важливо обговорити ці аспекти прямо зараз. Спробуйте коротко сформулювати свої особисті очікування та побоювання, ми будемо записувати їх, щоб потім обговорити, на що ми зможемо сьогодні зосередитися та які аспекти потребуватимуть особливої уваги. Подумайте, яку участь ви готові взяти у тренінгу? Велике значення матиме загальна активність групи. В кінці тренінгу ми матимемо можливість переглянути свої очікування та порівняти їх із власними відчуттями від процесу». Учасники по черзі висловлюють свої очікування та побоювання.

Вправа 2. «Таємниці імені»

Мета: знайомство учасників один з одним, підвищення впевненості при самопрезентації, створення робочої та довірливої атмосфери.

Рекомендована кількість учасників: 15 осіб.

Оптимальний час: 15-20 хвилин.

План: Пропоную кожному з Вас розповісти про значення свого імені, історію його вибору або щось цікаве, пов'язане з ним.

Вправа 3. «Три прикметники»

Мета: знайомство учасників один з одним, підвищення впевненості під час самопрезентації, включення в групу.

Бажана кількість учасників: 15 осіб.

Оптимальний час: 10-15 хвилин.

План дій: «Почнемо нашу роботу зі знайомства: кожен по черзі називатиме своє ім'я та три характеристики, які відображають його особистість, і які починаються на ту ж саму літеру, що і його ім'я». Ця вправа спонукає учасників

до творчості та гнучкого мислення, пропонуючи нестандартний підхід до визначення їхніх якостей та особливостей.

Вправа 4. «Взаємні Компліменти»

Мета: підвищення самооцінки учасників, розвиток емпатії та розуміння емоційних потреб інших, освоєння нових підходів до взаємодії; формування дружньої та екологічної атмосфери; навчання навичкам висловлювання компліментів.

Рекомендована кількість учасників: 15 осіб.

Оптимальний час: 20-30 хвилин.

План дій: Учасники вільно пересуваються по кімнаті та звертаються до будь-якого учасника групи, обмінюючись компліментами, добрими побажаннями та похвалою. Після цього йде процес обміну взаємними компліментами з усіма учасниками тренінгу. Під час обговорення важливо висловити свої враження від нового виду поведінки, розгляньте, що вийшло добре і що можна покращити. Розгляньте, що було важче: робити компліменти чи приймати їх.

Вправа «Рівень включеності в групу»

Мета: сформувати згуртованість учасників групи та почуття приналежності до спільної діяльності

Бажана кількість учасників: 15 осіб.

Оптимальний час: 20-30 хвилин.

План дій:

«Пропоную всім подумати про те, наскільки кожен з нас відчуває себе включеним в групу прямо зараз. Ця вправа має велике значення, бо нікому не приємно відчувати себе відстороненим. Зараз ми всі підемо і встановимося в лінію без спілкування між собою. Той, хто відчуває себе повністю включеним, стане біля дверей, а той, хто відчуває себе менш включеним або зовсім відстороненим - біля стіни. Решта розташується між ними відповідно до свого відчуття включеності.

Подивіться навколо і розгляньте результат. Кожен коротко розкаже, що спонукало його обрати саме це місце і як він ставиться до вибору інших учасників. Чи були ви здивовані результатами вправи?

Питання для обговорення:

- Хто відчуває себе найменш включеним в групу?
- Що перешкоджає вам почувати себе більш включеним?
- Як ви можете особисто зробити, щоб краще включитися в роботу групи?
- Як ваші товариші можуть вам у цьому допомогти? Рефлексія і прощання.

Другий день. План:

Тема дня: «Психологічні техніки врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі»

Мета: поглибити знання учасників щодо ефективних способів взаємодії та врегулювання конфліктів у різноманітному культурному середовищі, розвивати емпатію, толерантність та навички конструктивного вирішення конфліктів.

Вправа 1. «Очікування і цілі другого дня»

Мета: визначення власних цілей та очікувань учасників, підготовка до активної роботи.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 15-20 хвилин

План:

1. Коротко нагадайте учасникам, що було обговорено вчора.
2. Запропонуйте учасникам подумати:

Які знання та навички щодо врегулювання конфліктів вони хочуть отримати сьогодні?

Які труднощі вони очікують у практичному застосуванні психологічних технік?

3. Кожен учасник по черзі озвучує свої очікування та побоювання, тренер робить нотатки.

4. Підсумуйте, на що можна зосередитися сьогодні, які аспекти потребують особливої уваги.

Вправа 2. «Культурний калейдоскоп»

Мета: підвищення міжкультурної обізнаності, розуміння різниць у цінностях та комунікаційних стилях

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 20 хвилин

План:

1. Кожен учасник коротко розповідає про власну культурну чи національну особливість, традицію або звичку, що впливає на спілкування.
2. Обговорення: які труднощі можуть виникати через культурні відмінності?
3. Підсумок: учасники виділяють ключові моменти, що потребують уваги під час врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

Вправа 3. «Активне слухання у конфлікті»

Мета: навчити прийомам активного слухання та перевірки розуміння співрозмовника.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 25 хвилин

План:

1. Учасники діляться на пари. Один грає роль конфліктуючої сторони, інший — миротворця.
2. Завдання миротворця — активно слухати, задавати уточнювальні питання, перефразовувати слова співрозмовника.
3. Після обміну ролями проводиться короткий аналіз: що вдалося, що викликало складнощі, які емоції виникли.

Вправа 4. «Перетворення конфлікту на співпрацю»

Мета: навчити застосовувати психологічні техніки конструктивного вирішення конфліктів.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 30 хвилин

План:

1. Група ділиться на 3 підгрупи. Кожна отримує сценарій конфліктної ситуації у багатокультурному середовищі.
2. Завдання: знайти конструктивне рішення конфлікту, застосовуючи навички активного слухання, емпатії та переговорів.
3. Кожна група представляє свій підхід, решта учасників дає зворотний зв'язок.

Вправа 5. «Рефлексія конфліктних стилів»

Мета: усвідомити власний стиль поведінки у конфлікті та його вплив на результат.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 20 хвилин

План:

1. Коротка презентація основних стилів конфліктної поведінки: уникання, пристосування, компроміс, суперництво, співпраця.
2. Учасники оцінюють себе за шкалою, визначають свій основний стиль.
3. Обговорення: у яких ситуаціях цей стиль ефективний, а де може ускладнити врегулювання конфлікту?

Вправа 6. «Рівень включеності у групове вирішення конфліктів»

Мета: оцінка почуття залученості та спільної відповідальності у групі.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 15 хвилин

План:

1. Кожен учасник встановлює своє місце у кімнаті відповідно до відчуття залученості у процес вирішення конфліктів.
2. Обговорення: що спонукало вибрати певне місце, як можна підвищити рівень включеності кожного.

Рефлексія і підсумок дня

Мета: закріпити отримані знання та навички, підвести підсумки, поділитися емоційними враженнями.

План:

1. Кожен учасник коротко ділиться, що він дізнався нового про себе та інших.
2. Обговорення: які техніки працювали, які складно застосовувати, що вимагає подальшого розвитку.
3. Підсумкова рекомендація тренера щодо застосування отриманих навичок у реальному багатокультурному середовищі.

Третій день. План:

Тема дня: «Практичне застосування психологічних технік врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі»

Мета: закріпити отримані знання та навички, відпрацювати практичні техніки у складних міжкультурних ситуаціях, підвищити впевненість учасників у реальному застосуванні методів врегулювання конфліктів.

Вправа 1. «Перегляд очікувань та прогресу»

Мета: оцінити, наскільки учасники досягли очікувань, визначити сильні та слабкі сторони в навчанні.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 15 хвилин

План:

1. Коротко нагадати очікування, озвучені учасниками у перший день.
2. Кожен учасник оцінює, що вдалося засвоїти, а що ще потребує уваги.
3. Обговорення у форматі «плюс-мінус-цікаво»: що спрацювало добре, що було складно, що зацікавило найбільше.

Вправа 2. «Рольові ігри: конфлікти у багатокультурному середовищі»

Мета: відпрацювання навичок конструктивного вирішення конфліктів у реалістичних ситуаціях.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 40 хвилин

План:

1. Групу поділити на 3 підгрупи. Кожна підгрупа отримує сценарій конфлікту між представниками різних культур (наприклад, робочі конфлікти, непорозуміння через традиції або мовний бар'єр).

2. Кожна підгрупа грає конфліктну ситуацію, використовуючи техніки активного слухання, емпатії, перефразування та пошуку компромісу.

3. Після кожної ролі — обговорення: що було ефективним, що складно застосувати, які емоції виникли.

Вправа 3. «Психологічні прийоми запобігання ескалації конфліктів» [81, с. 8-12]

Мета: навчитися передбачати та знижувати напруження у конфліктних ситуаціях.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 25 хвилин

План:

1. Тренер демонструє прийоми:

мовчазне спостереження та пауза перед реакцією;

використання «Я-висловлювань» замість «Ти-висловлювань»;

уточнювальні питання замість звинувачень.

2. Учасники практикують техніки у парах, отримують зворотний зв'язок.

3. Обговорення: які техніки легше застосовувати, а які потребують тренування.

Вправа 4. «Колесо перспектив»

Мета: розвинути здатність бачити проблему з різних точок зору, підвищити міжкультурну емпатію.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 20 хвилин

План:

1. Кожен учасник обирає одну конфліктну ситуацію (реальну або змодельовану).

2. Група разом аналізує ситуацію з позицій усіх сторін: учасника конфлікту, свідка, нейтрального спостерігача.

3. Обговорення: які перспективи були неочевидними, як змінилося розуміння ситуації після аналізу з різних точок зору.

Вправа 5. «Розробка індивідуальної стратегії врегулювання конфліктів»

Мета: створити персональний план застосування психологічних технік у реальному житті та на роботі.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 25 хвилин

План:

1. Кожен учасник формулює три ключові принципи, яких буде дотримуватися при вирішенні конфліктів.

2. Складання конкретних дій на випадок типових конфліктних ситуацій у багатокультурному середовищі.

3. Добровільне озвучення планів групі, обговорення можливих покращень.

Вправа 6. «Рефлексія та закріплення навичок»

Мета: підсумувати результати тренінгу, оцінити розвиток компетенцій.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 20 хвилин

План:

1. Кожен учасник ділиться: що найбільше сподобалося, що було складно, які техніки буде застосовувати на практиці.

2. Обговорення в групі: як тренінг допоміг зрозуміти себе та інших, що можна покращити в майбутньому.

3. Заключні слова тренера: рекомендації для подальшого розвитку навичок врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

Четвертий ден. План:

Тема дня: «Застосування психологічних технік у складних і комплексних конфліктних ситуаціях»

Мета: відпрацювати навички врегулювання конфліктів у складних та багаторівневих ситуаціях, підвищити здатність працювати з емоційним напруженням, посилити міжкультурну емпатію та командну взаємодію.

Вправа 1. «Перегляд навчального прогресу та викликів»

Мета: оцінити, що учасники засвоїли протягом попередніх днів і що ще потребує уваги.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 15 хвилин

План:

1. Кожен учасник коротко озвучує, які техніки він успішно застосовує, а з якими ще є складності.
2. Обговорення у форматі «Що спрацювало / Що складно / Що цікаво».
3. Визначення фокусу сьогоднішнього дня: робота над складними ситуаціями.

Вправа 2. «Складні сценарії конфліктів» [83]

Мета: відпрацювання навичок вирішення конфліктів, що включають емоційні, культурні та соціальні фактори.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 40 хвилин

План:

1. Тренер пропонує групі складні конфліктні сценарії, наприклад: конфлікт між представниками різних культур у команді; непорозуміння через культурні та мовні відмінності на робочому місці; емоційно загострена ситуація через різні цінності та традиції.
2. Групи розробляють стратегію вирішення конфлікту, застосовуючи психологічні техніки: активне слухання, емпатію, пошук компромісів, «Я-висловлювання».
3. Представлення рішень групою та обговорення ефективності застосованих прийомів.

Вправа 3. «Емоційна регуляція у конфлікті»

Мета: навчити учасників контролювати власні емоції та впливати на емоційний стан опонента під час конфлікту.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 25 хвилин

План:

1. Тренер демонструє техніки зниження емоційної напруги:
контроль дихання;
техніка «паузи перед відповіддю»;
активне перефразування висловлювань іншої сторони.
2. Практика у парах: один учасник грає конфліктну ситуацію, інший застосовує техніки регуляції емоцій.
3. Обговорення результатів: що вдалося, що складно, як ці навички можна застосовувати на практиці.

Вправа 4. «Командна стратегія врегулювання»

Мета: відпрацювати навички командної взаємодії у вирішенні конфліктів, враховуючи культурні особливості кожного учасника.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 35 хвилин

План:

1. Група працює як одна команда, отримує комплексну ситуацію з кількома конфліктними сторонами.
2. Завдання: розробити колективну стратегію врегулювання конфліктів із застосуванням психологічних технік, враховуючи культурні, емоційні та соціальні чинники.
3. Представлення результату та групове обговорення: що спрацювало, які труднощі виникли, як покращити взаємодію.

Вправа 5. «Рефлексія: відчуття компетентності у вирішенні конфліктів»

Мета: оцінити власну ефективність та готовність застосовувати навички у реальному житті.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 20 хвилин

План:

1. Кожен учасник відповідає на запитання:

Які техніки я можу ефективно застосовувати вже зараз?

Що ще потребує розвитку та тренування?

Як я буду застосовувати отримані знання у професійному та особистому житті?

2. Коротке обговорення у групі, обмін досвідом, рекомендації від тренера.

Вправа 6. «Підсумкова рефлексія та закриття тренінгу»

Мета: підвести підсумки, закріпити навички та створити план подальшого розвитку.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 20 хвилин

План:

1. Кожен учасник ділиться враженнями про весь курс тренінгу.

2. Обговорення змін у власному сприйнятті конфліктів та готовності застосовувати психологічні техніки.

3. Тренер дає заключні рекомендації щодо подальшого розвитку навичок міжкультурної комунікації та врегулювання конфліктів.

4. Ритуал прощання, сертифікати (за наявності), обмін контактами для подальшого підтримання професійних зв'язків

П'ятий день. План:

Тема дня: «Закріплення навичок, оцінка результатів та план подальшого розвитку»

Мета: підсумувати весь пройдений матеріал, оцінити власний прогрес, закріпити практичні навички та створити індивідуальний план застосування психологічних технік у багатокультурному середовищі.

Вправа 1. «Ранкова рефлексія»

Мета: оцінити емоційний та професійний стан учасників перед початком останнього дня.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 10-15 хвилин

План:

1. Кожен учасник коротко ділиться, які емоції та очікування він має щодо сьогоднішнього дня.

2. Обговорення: що залишилось незавершеним у попередніх днях, на що учасники хочуть зосередитися.

Вправа 2. «Кейс-стаді: комплексний конфлікт»

Мета: закріпити навички врегулювання конфліктів у багаторівневих, реалістичних ситуаціях.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 40 хвилин

План:

1. Тренер пропонує складний кейс конфлікту, який включає:

культурні відмінності;

емоційні загострення;

різні точки зору зацікавлених сторін.

2. Учасники розбиваються на групи і розробляють стратегію вирішення конфлікту, застосовуючи всі опановані психологічні техніки: активне слухання, емпатію, «Я-висловлювання», конструктивні переговори.

3. Презентація рішень, обговорення ефективності, зворотний зв'язок від тренера та групи.

Вправа 3. «Рольова гра: непередбачувана ситуація»

Мета: навчитися застосовувати психологічні техніки у швидкозмінних або несподіваних конфліктних ситуаціях.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 35 хвилин

План:

1. Тренер моделює непередбачувану конфліктну ситуацію, наприклад: зміна умов, додаткові учасники або раптове загострення емоцій.
2. Учасники реагують у реальному часі, застосовуючи навички регуляції емоцій, активного слухання та конструктивного діалогу.
3. Обговорення: що спрацювало, що викликало труднощі, що можна вдосконалити.

Вправа 4. «Індивідуальний план застосування навичок»

Мета: сформувати персональну стратегію подальшого використання психологічних технік у професійному та особистому житті.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 25 хвилин

План:

1. Кожен учасник складає список конкретних дій, які він планує застосовувати при врегулюванні конфліктів у багатокультурному середовищі.
2. Визначення пріоритетних технік та ситуацій, де вони будуть найбільш корисними.
3. Добровільне озвучення планів для групи, отримання порад та рекомендацій.

Вправа 5. «Оцінка власного прогресу та групова рефлексія»

Мета: оцінити рівень розвитку навичок учасників та ефективність тренінгу.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 20 хвилин

План:

1. Кожен учасник оцінює:
Які навички він опанував;
Що залишилося складним;
Наскільки змінилося його ставлення до конфліктів у багатокультурному середовищі.
2. Групова дискусія: поділ досвідом, обговорення, що було найціннішим.

Вправа 6. «Підсумкова рефлексія та закриття тренінгу»

Мета: завершити тренінг на позитивній ноті, закріпити результати та створити відчуття завершеності.

Кількість учасників: 15 осіб

Оптимальний час: 15-20 хвилин

План:

1. Кожен учасник ділиться своїми головними відкриттями та враженнями від тренінгу.
2. Обговорення: як отримані знання та навички допоможуть у майбутньому.
3. Заключні слова тренера: рекомендації для самостійного розвитку навичок, підтримка міжкультурної взаємодії.
4. Обмін контактами, вручення сертифікатів (за наявності), коротке прощання.

3.3. Результат формувального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів

Після проведення тренінгової та розвиваючої програми, було проведене повторне тестування за методикою емоційного інтелекту Холла.

Аналіз впровадження тренінгової програми ми можемо побачити в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Розподіл рівня емоційної обізнаності в експериментальній і контрольній групах до та після проведення тренінгу

Назва групи	Рівень емоційної обізнаності (кількість досліджуваних у %)		
	Високий	Середній	Низький

Контрольна група до тренінгу	33	40	17
Контрольна група після тренінгу	64	24	12
Експериментальна група до тренінгу	33	40	17
Експериментальна група після тренінгу	64	24	12

Результати другого тестування експериментальної групи показало такі зміни, як підвищення високого рівня за шкалою «Емоційна обізнаність» з 33% до 64%, та зниження за низьким показником з 17% до 12%, що говорить про тенденцію до покращення розуміння, ідентифікування та вираження власних емоцій, та вміння розпізнавати емоції інших.

Таблиця 3.4.

Розподіл рівня управління власними емоціями в експериментальній і контрольній групах до та після проведення тренінгу

Назва групи	Управління своїми емоціями (кількість досліджуваних у %)		
	Високий	Середній	Низький
Контрольна група до тренінгу	30	43	27
Контрольна група після тренінгу	49	24	21
Експериментальна група до тренінгу	30	43	27
Експериментальна група після тренінгу	49	24	21

За шкалою «Управління своїми емоціями» повторне тестування в експериментальній групі значно підвищило високий рівень з 30% до 49%, і відносно знизило показник низького рівня з 27% до 21%, що свідчить про ефективність тренінгової діяльності в роботі з розвитком навичок розуміння, контролю, управління та вираження своїх емоцій, почуттів та станів, що допомагає в усвідомлення власних емоцій, реагуванню на них адекватно та екологічно, що може бути корисним для побудування здорових стосунків та комунікації загалом.

Таблиця 3.5.

Розподіл рівня самомотивації в експериментальній і контрольній групах до та після проведення тренінгу

Назва групи	Рівень самомотивації (кількість досліджуваних у %)		
	Високий	Середній	Низький
Контрольна група до тренінгу	32	42	26
Контрольна група після тренінгу	32	42	26
Експериментальна група до тренінгу	32	42	26
Експериментальна група після тренінгу	32	42	26

Отриманні результати свідчать про те, що до та після тренінгу вони залишились без змін, що може говорити про невеликий процентаж кореляції між рівнем емпатії та рівнем самомотивації, але все ж таки тренінг на розвиток емпатії спрямований більше на розвиток навичок співчуття та розуміння інших, аніж вміння стимулювати або мотивувати себе, незалежно від зовнішніх обставин.

Таблиця 3.6.

Розподіл рівня емпатії в експериментальній і контрольній групах до та після проведення тренінгу

Назва групи	Рівень емпатії (кількість досліджуваних у %)		
	Високий	Середній	Низький
Контрольна група до тренінгу	33	37	30
Контрольна група після тренінгу	33	37	30
Експериментальна група до тренінгу	33	37	30
Експериментальна група після тренінгу	48	23	29

Можна відзначити помітний зріст високого рівня в експериментальній групі після впровадження тренінгової діяльності з 33% до 48%, та відповідно зниження низького показника на незначний, але 1% (з 30% до 29%), тоді як контрольна група залишилась з такими самими результатами, як на початку, що може свідчити про результативність тренінгової програми та вправ, спрямованих на розвиток емпатійних здібностей та навичок: уміння виражати та відчувати співчуття, розуміти емоційні потреби та переживання інших людей, проявляти відкритість, прийняття та теплоту до почуттів оточуючих.

Таблиця 3.7.

Розподіл рівня розпізнавання емоцій інших людей в експериментальній і контрольній групах до та після проведення тренінгу

Назва групи	Рівень розпізнавання емоцій інших людей (кількість досліджуваних у %)		
	Високий	Середній	Низький
Контрольна група до тренінгу	43	30	27
Контрольна група після тренінгу	45	35	20
Експериментальна група до тренінгу	43	30	27
Експериментальна група після тренінгу	45	35	20

Підвищення показників за шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» спостерігається після проведення, що підтверджує підвищення у здобувачів вищої психологічної освіти здатність виявляти та розпізнавати емоції в інших людях, а також впливати на їхні емоційні стани.

Таблиця 3.8.

Розподіл рівня загального емоційного інтелекту в експериментальній і контрольній групах до та після проведення тренінгу

Назва групи	Рівень розпізнавання емоцій інших людей (кількість досліджуваних у %)		
	Високий	Середній	Низький

Контрольна група до тренінгу	33	47	20
Контрольна група після тренінгу	33	47	20
Експериментальна група до тренінгу	33	47	20
Експериментальна група після тренінгу	33	47	20

Отриманні результати свідчать про те, що до та після тренінгу вони залишились без змін, що може говорити про невеликий процентаж кореляції.

Після проведення тренінгової та розвиваючої програми, було проведене повторне тестування за методикою діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки» К. Томаса (див. рис. 3.1.)

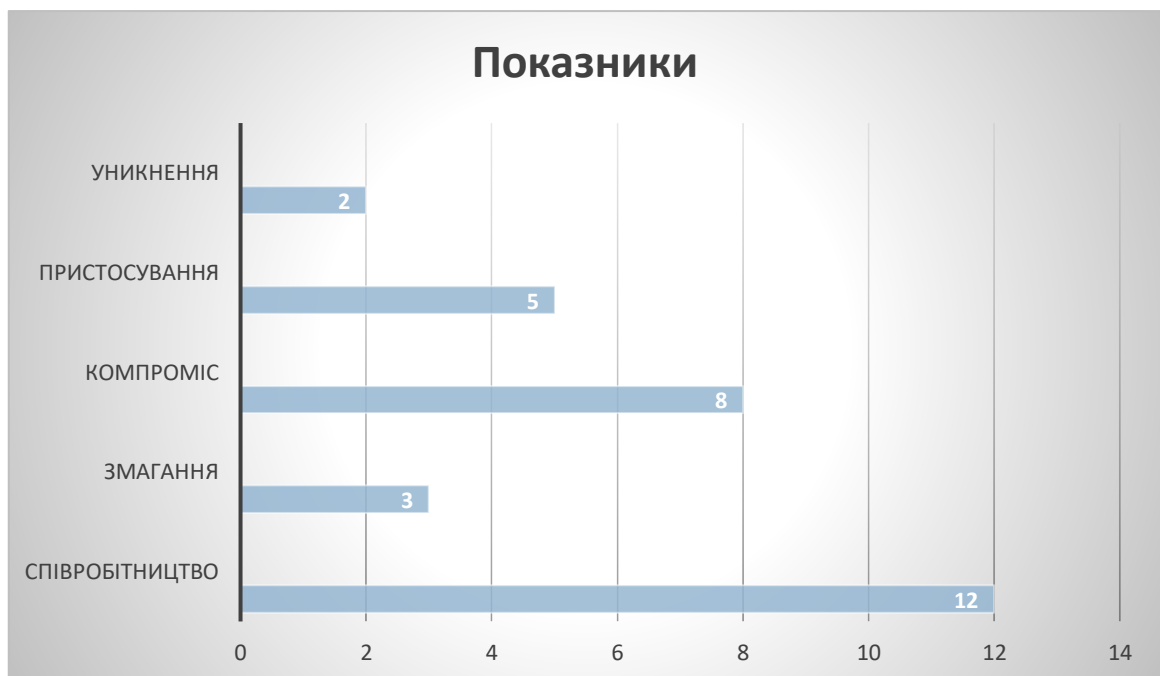


рис. 3.1. Показники респондентів після повторного тестування

Результати другого тестування свідчать про те, що збільшились показники співробітництва з 10 до 12, в той же час зменшився показник замагання з 5 до 3. Також можемо побачити, що зменшився показник уникнення з 3 до 2 та збільшився показник з 7 до 8, що свідчить про позитивну динаміку у розвитку конструктивних стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. Збільшення показника співробітництва вказує на зростання готовності до взаєморозуміння, пошуку компромісів та спільного вирішення проблем. Зменшення змагальності

свідчить про зниження тенденції до домінування та нав'язування власної позиції, що є ознакою підвищення емоційної зрілості та толерантності.

Також незначне зменшення показника уникнення демонструє, що респондент став менш схильним до ухилення від конфліктних ситуацій і більш готовим до відкритого їх обговорення. Водночас зростання показника пристосування (з 7 до 8) може вказувати на підвищення гнучкості у взаємодії з іншими, прагнення підтримувати гармонійні стосунки навіть ціною часткових поступок.

У цілому такі зміни свідчать про формування більш адаптивної та соціально зрілої поведінки в конфліктних ситуаціях, орієнтованої на співпрацю, взаємоповагу та ефективну комунікацію.

Також було проведене повторне тестування за методикою «Діагностика рівня емпатійних здібностей» (В. В. Бойко) (див. рис. 3.2.)



Рис.3.2. Рівень емпатійних здібностей за методикою В. В. Бойка.

Можна відзначити про підвищення загального рівня емпатійності та вдосконалення здатності до емоційного розуміння інших людей. Збільшення кількості респондентів із високим рівнем емпатійних здібностей (з 14 до 15) та середнім рівнем (з 10 до 11) поряд зі зменшенням кількості осіб із низьким

рівнем емпатії (з 6 до 4) вказує на позитивні зміни у сфері міжособистісного сприйняття.

Такі результати свідчать про розвиток емоційної чутливості, здатності до співпереживання та розуміння емоційного стану інших, що є важливою умовою ефективної комунікації, попередження та врегулювання конфліктів.

Отже, можна зробити висновок, що після проведених заходів (тренінгів, психологічних вправ чи навчання) учасники продемонстрували зростання рівня емоційної компетентності та здатності до емпатійної взаємодії, що позитивно впливає на психологічний клімат у колективі.

Після цього було проведене повторне тестування за методикою В.Ф. Ряховського (див. рис. 3.3.)



Рис.3.3. Рівень комунікабельності респондентів за методикою В. Ф. Ряховського

Результати свідчать про поступове вдосконалення комунікативної компетентності, розвиток навичок ефективної взаємодії та підвищення соціальної активності, що є важливим чинником у попередженні та врегулюванні конфліктів.

Наостанок було проведене повторне тестування за методикою Т.В. Корнілової (див. рис. 3.4.)



Рис.3.4. Рівень толерантності до невизначеності за методикою Т. В. Корнілової

Результати показали про стабільність індивідуально-психологічних характеристик особистості, пов'язаних із сприйняттям невизначених або суперечливих ситуацій. Незмінність результатів за методикою Т.В. Корнілової вказує на те, що рівень толерантності до невизначеності залишається на попередньому рівні, тобто особистість зберігає притаманний їй спосіб реагування на непередбачувані події та неоднозначні обставини.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

У третьому розділі дослідження було розглянуто практичні аспекти розвитку навичок врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі шляхом проведення психокорекційної роботи та впровадження соціально-психологічного тренінгу. Отримані результати дозволяють зробити низку узагальнень і висновків щодо ефективності використаних форм і методів роботи.

Проведений аналіз засад психокорекційної роботи засвідчив, що ефективність процесу врегулювання конфліктів значною мірою залежить від рівня розвитку емоційного інтелекту, емпатійності, толерантності та здатності до рефлексії учасників міжкультурної взаємодії. Психокорекційна робота у цій сфері має бути спрямована не лише на зниження напруженості у міжособистісних стосунках, а й на формування в учасників позитивного ставлення до культурного різноманіття, розвиток здатності до конструктивного діалогу та пошуку компромісних рішень.

Розроблена програма соціально-психологічного тренінгу врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі спрямована на формування в учасників умінь конструктивного спілкування, розуміння емоційного стану інших, подолання стереотипів і розвиток навичок міжкультурної толерантності. Програма поєднує когнітивний, емоційний і поведінковий компоненти, що дозволяє формувати цілісну модель поведінки у ситуаціях конфлікту. Практичні вправи, рольові ігри, групові дискусії та рефлексивні завдання створюють умови для засвоєння нових моделей комунікації та підвищення рівня саморегуляції [56].

Результати формувального експерименту підтвердили ефективність проведених корекційно-розвивальних заходів. Порівняльний аналіз даних за критерієм t-Ст'юдента засвідчив позитивну динаміку у розвитку емоційного інтелекту, толерантності та навичок конструктивного вирішення конфліктів. Учасники продемонстрували зростання показників співробітництва та

компромісу (за методикою К. Томаса), підвищення рівня емпатії (за тестом Мехрабяна і Епштейна) та покращення саморегуляції емоційних станів.

Отже, впровадження тренінгової програми дозволило досягти позитивних змін у соціально-психологічній компетентності учасників, що свідчить про її ефективність як інструменту профілактики та врегулювання міжкультурних конфліктів.

Підсумовуючи, можна зазначити, що:

психокорекційна робота у багатокультурному середовищі має бути спрямована на розвиток емоційно-комунікативної компетентності;

соціально-психологічний тренінг є дієвим засобом формування навичок конструктивного вирішення конфліктів і толерантного ставлення до представників інших культур;

розвиток емпатії, саморегуляції, здатності до діалогу та прийняття культурних відмінностей є ключовими факторами гармонізації міжкультурної взаємодії.

Таким чином, результати експериментального дослідження підтверджують доцільність застосування системного підходу до розвитку психологічної компетентності особистості у сфері міжкультурного спілкування, що забезпечує підвищення ефективності взаємодії та запобігання конфліктам у сучасному полікультурному суспільстві.

ВИСНОВКИ

Аналіз наукової літератури показав, що феномен конфліктів у багатокультурному середовищі є складним соціально-психологічним явищем, зумовленим різноманітністю культурних цінностей, норм, традицій та моделей поведінки. Конфлікт у таких умовах набуває не лише міжособистісного, а й міжгрупового характеру, що потребує спеціальних підходів до його врегулювання. Психологічні техніки у цьому контексті виступають дієвим інструментом гармонізації взаємин, підвищення рівня емоційної культури, розвитку емпатії та формування толерантного ставлення до представників інших культур.

Теоретичне узагальнення досліджень у сфері міжкультурної психології, соціальної комунікації та конфліктології засвідчило, що успішне врегулювання конфліктів у полікультурному середовищі ґрунтується на розвитку таких психологічних якостей, як емоційний інтелект, саморегуляція, гнучкість мислення, толерантність і здатність до рефлексії. Встановлено, що ключову роль у профілактиці конфліктів відіграє рівень сформованості міжкультурної компетентності — системи знань, умінь і ціннісних орієнтацій, що забезпечують ефективну взаємодію між представниками різних культур.

Проведено емпіричне дослідження, яке включало використання методик К. Томаса (для визначення стилів поведінки у конфлікті), опитувальник емоційного інтелекту Н. Холла; методика діагностики рівня емпатійних здібностей В. В. Бойка; методика оцінки рівня комунікативності В. Ф. Ряховського; новий опитувальник толерантності до невизначеності» Т. В. Корнілової. Отримані результати свідчать, що більшість працівників поліції продемонстрували середній рівень емоційного інтелекту та схильність до компромісу і співробітництва у конфліктних ситуаціях. Водночас, було виявлено частину респондентів, схильних до уникання або суперництва, що свідчить про потребу у додатковій психокорекційній роботі та тренінговому впливі.

Розроблено та впроваджено програму соціально-психологічного тренінгу «Психологічні техніки врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі», спрямовану на розвиток навичок ефективного спілкування, підвищення рівня емоційного інтелекту, толерантності та емпатії. Програма включала серію інтерактивних занять, спрямованих на усвідомлення власних емоцій, формування навичок активного слухання, рефлексії, попередження агресивних реакцій та розвиток здатності до конструктивного діалогу в умовах культурного різноманіття.

Результати формувального етапу практики показали позитивні зміни у психологічній готовності працівників поліції до міжкультурної взаємодії. Після тренінгу відбулося зростання рівня співробітництва (з 10 до 12 балів за методикою К. Томаса), зниження показників суперництва та уникання, а також підвищення рівня емпатії й самоконтролю. Це свідчить про ефективність застосованих психологічних технік у формуванні толерантної, врівноваженої та конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях.

Отримані результати підтверджують, що застосування психологічних технік (когнітивно-поведінкових, емоційно-регулятивних, комунікативних, інтерактивних) у роботі з представниками різних культур забезпечує формування конструктивних моделей поведінки, сприяє розвитку довіри, взаєморозуміння та гармонізації міжкультурних відносин. Зокрема, використання технік активного слухання, емпатійного реагування, рольового моделювання та елементів арт-терапії виявилось особливо ефективним у зниженні рівня агресії та напруження в конфліктних ситуаціях.

Практичне значення дослідження полягає у можливості впровадження розробленої тренінгової програми в освітніх, правоохоронних, управлінських та соціально-психологічних практиках. Матеріали магістерської роботи можуть бути використані при підготовці курсів із конфліктології, міжкультурної психології, емоційного інтелекту та соціальної комунікації.

Отже, психологічні техніки врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі є ефективним інструментом розвитку

соціально-психологічної компетентності особистості, що сприяє підвищенню рівня емоційної культури, формуванню толерантності, профілактиці міжкультурних протиріч і забезпеченню гармонійної взаємодії у полікультурному суспільстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамович С. Д. Мовленнєва комунікація Київ : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 460 с.
2. Аймаганбетова О. Х. Крос-культурні дослідження структури міжетнічних відносин : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05. Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2007. 31 с.
3. Алексеєнко Н. В. Толерантність до невизначеності як специфічна умова інноваційної діяльності. *Особистість, суспільство, закон: психологічні проблеми та шляхи розв'язання : матеріали міжнар. наук.-практ. конф.* Харків, 2017. 240 с.
4. Антонійчук Н. В. Конфліктна поведінка особистості як результат впливу об'єктивних та суб'єктивних чинників. *Вісник Львівського університету. Серія: Психологічні науки.* 2019. Вип. 5. С. 3–8.
5. Arasaratnam L. A. Intercultural communication competence In: Kurylo A. (Ed.). *Intercultural communication: Representation and construction of culture.* Los Angeles, CA : SAGE Publications, 2013. P. 47–68.
6. Бабій М. Ф. Контекстно-модульна підготовка психолога як запорука професійної ефективності. *Психолого-педагогічні особливості розвитку особистості в освітньому просторі : зб. тез Всеукр. наук.-практ. конф.* (Мукачєво, 17–18 травня 2017 р.) / редкол. : Т. Д. Щербан та ін. Мукачєво : Вид-во МДУ, 2017. С. 8–9.
7. Багінський А. Д. Сучасні соціально-політичні конфлікти у структурному вимірі. *Вісник НТУУ «КПІ».* 2019. № 2 (42). С. 6–10.
8. Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації. Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. Київ : Довіра, 2007. 207 с.
9. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ : ВЦ «Академія», 2009. 376 с.

10. Бегеза Л. Є. Соціально-психологічні концепти самооцінки особистості. *Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку*. 2022. С. 170–174.
11. Беляєва К. Профілактика конфліктів: вплив практичного психолога на їх вирішення. *Психолог*. 2018. № 17–18. С. 38–44.
12. Білоконенко Л. А. Український міжособистісний конфлікт : монографія. Київ : Інтерсервіс, 2015. 335 с.
13. Білявський В. М., Приходько В. Є. Особливості організаційних конфліктів та методи їх вирішення. *Проблеми та перспективи розвитку підприємництва : XIV міжнар. наук.-практ. конф..* Харків, 27 листопада 2020 р. Харків : ХНАДУ, 2020. С. 303–305.
14. Боднар В. Концепція конфліктної моделі суспільства Р. Дарендорфа. *Науковий збірник Ужгородського університету. Серія: Політологія, Соціологія, Філософія*. 2008. Вип. 9. С. 10–15.
15. Бондаренко О. Ф. Сучасний стан проблематики соціокультурних компетенцій практикуючого психолога. *Психологічне консультування і психотерапія*. Харків, 2017. Вип. 7, т. 1. С. 6–17.
16. Булах І. С. Витоки особистісного зростання людини. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12*. 2017. Вип. 6 (51). С. 53–64.
17. Гаврищак Л. Аналіз теоретичних підходів до вивчення міжособистісних конфліктів у зарубіжній соціальній психології. *Проблеми гуманітарних наук: Наукові записки ДДПУ*. Дрогобич : Вимір, 2000. Вип. 5. С. 106–116.
18. Гарматюк О., Бессонова Л. Ділові конфлікти та основні шляхи їх вирішення. *Матеріали Міжнародної науково-технічної конференції «Фундаментальні та прикладні проблеми сучасних технологій»* Тернопіль : ТНТУ, 2020. С. 240–242.
19. Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти – пропозиція нової класифікації. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. Сєверодонецьк, 2018. № 2. С. 87–98.

20. Гарькавець С. О., Полуєктова К. О. Проблема соціальних конфліктів, психологічні наслідки та шляхи подолання. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2018. № 3 (47). С. 110–117.
21. Гарькавець С. О. Конкурентна віктимність та її психологічні механізми. *Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукр. нац. ун-ту ім. В. Даля*. Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. № 1 (42). С. 59–67.
22. Герасіна Л. М., Требін М. П., Воднік В. Д. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : Право, 2012. 128 с.
23. Глазько І. М. Методи вирішення конфліктів на підприємствах індустрії туризму : магістерська робота / І. М. Глазько ; кер. А. В. Роговий ; Нац. ун-т «Чернігівська політехніка». Чернігів, 2019. 95 с.
24. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С. Л. Гумецької. Харків : Віват, 2019. 512 с.
25. Голинчик Е. О., Батхіна А. А. Стратегії поведінки в міжособистісному конфлікті у студентів: крос-культурне порівняння. *Психологічні дослідження*. 2017. Т. 10, № 53. С. 12.
26. Гребеньков Г. В. та ін. Конфліктологія : навч. посіб. / за ред. Г. В. Гребенькова. Львів : Магнолія, 2017. 228 с.
27. Грищенко О., Ясеницька С. Психологія конфліктів та їх управління в організаційному середовищі. *Scientific Collection «InterConf»*. 2024. Вип. 198. С. 182–186.
28. Денисенко І. Д. Сучасна теорія конфлікту: проблеми експлікації, демаркації, класифікації. *Український соціум*. 2013. № 3 (46). С. 32–43.
29. Джексон С. М. Системний підхід в управлінні конфліктами: теорія та практика. *Журнал соціальної роботи та конфліктології*. 2022. № 12 (1). С. 30–45.
30. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. Харків–Київ : Р. І. Ф., 2006. 320 с.

31. Джунусалієва Г. Д., Ковальська Н. А. Комунікативні девіації в контексті теорії мовної комунікації. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2011. Вип. 6. С. 68–71.
32. Дмитренко О. П. Причини невдач у міжкультурній комунікації. *Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасного ВНЗ* : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. Київ : КНЕУ, 2016. С. 75–78.
33. Етнос. Нація. Держава : Україна в контексті світового етнодержавницького досвіду : монографія / [Римаренко Ю. І., Вівчарик М. М., Картунов О. В., Кресіна І. О., Римаренко С. Ю., Телешун С. О., Шкляр Л. Є.] ; за заг. ред. Ю. І. Римаренка. Київ : Ін-т держави і права НАН України, 2000. 516 с.
34. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами : навч. посіб. Львів : Львівська політехніка, 2019. 192 с.
35. Кармаза О. Медіація та переговори як альтернативні способи вирішення спорів. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 5. С. 13–18.
36. Карамушка Л. М. Психологія управління конфліктами в організації : монографія. Київ, 2019. 268 с.
37. Кіссе А. Майбутнє етнічних конфліктів. *Політичний менеджмент*. 2005. № 6 (15). С. 82–88.
38. Куковський А. Г., Познаховський В. А., Кизима В. П. Причини розвитку та розв'язання міжособистісних конфліктів. Рівне, 2014. 10 с.
39. Куцай Н. С. Управління конфліктами на підприємстві. *Регіональна економіка. Серія: Економічні науки*. 2021. № 18 (71). С. 101–111.
40. Корнілова Т. Тест-опитувальник: толерантність до невизначеності [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://4id.com.ua/test/tolerancetouncertainty/ua> (дата звернення: 03.11.2025).
41. Лебедева Н. М. Етнокультурна міра в міжетнічній взаємодії. *Вісник Київського університету*. 2015. № 3. С. 141–146.

42. Лебедєва М. М., Левкова Т. Ю. Психологічні конфлікти : навч. посіб. Київ : КНУ, 2019. 215 с.
43. Лозова Н. М., Кочубей Г. В. Конфлікти в організації та шляхи їх подолання. *Наукові праці ЧНУ*. 2021. Вип. 162. С. 90–94.
44. Лутай В. С. Соціально-психологічні чинники розвитку конфліктів : монографія. Харків : ХНУ, 2017. 314 с.
45. Мальцева О. В. Типологія міжособистісних конфліктів у молодіжному середовищі. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Т. 7, Вип. 45. С. 51–57.
46. Медведєва О. Проблеми міжетнічної взаємодії в сучасному суспільстві. *Питання психології*. 2019. № 3. С. 122–130.
47. Мельник М. М., Гордійчук О. О. Конфлікти в організаціях: сутність, структура, управління. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 152 с.
48. Мешко Г. М. Психологія конфлікту: теорія і практика : навч. посіб. Тернопіль : Освіта, 2016. 280 с.
49. Мороз Т. М. Психологія конфліктів у професійній діяльності. Київ : КНЕУ, 2015. 167 с.
50. Мушкевич М. С. Вербальна комунікація в різних соціально-психологічних контекстах : монографія. Луцьк : СНУ, 2017. 196 с.
51. Назаренко В. М. Соціально-психологічні аспекти конфліктної поведінки. *Психологічні виміри суспільства*. 2018. № 2. С. 44–49.
52. Нестеренко І. П. Особистісні чинники виникнення конфліктів у професійному середовищі : монографія. Київ : КНТЕУ, 2016. 204 с.
53. Ніколаєнко Т. В. Особливості міжкультурної взаємодії у молодіжному середовищі. *Соціальна психологія*. 2017. № 3. С. 74–81.
54. Овчарук Л. С. Психологічні механізми регуляції конфліктної поведінки. Львів : ЛНУ, 2015. 156 с.
55. Олійник І. В. Типологія конфліктів у професійному середовищі. *Наукові записки НаУКМА*. 2019. Т. 212. С. 99–103.

56. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 160 с.
57. Панасюк В. М. Комунікативні моделі врегулювання конфліктів. *Педагогічна освіта*. 2018. № 1. С. 118–123.
58. Петренко В. Ф. Соціальна психологія конфлікту : навч. посіб. Харків : Право, 2014. 190 с.
59. Петрінко В. С. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посіб. Ужгород : УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
60. Пилипенко С. О. Особливості міжкультурної комунікації в епоху глобалізації. *Актуальні питання психології*. 2016. № 5. С. 55–60.
61. Психологічні особливості конфліктів та управління конфліктних ситуацій. URL: <https://buklib.net/books/36923/> (дата звернення: 04.11.2025).
62. Психологічні особливості розвитку особистості в міжкультурній комунікації – головні аспекти. URL: <https://fact-news.com.ua/psixologichni-osoblivosti-rozvitku-osobistosti-v-umovax-mizhkulturnoi-komunikatsii-klyuchovi-aspekti/> (дата звернення: 04.11.2025).
63. Рименко Ю. І., Вівчарик М. М., Картунов О. В. та ін. Етнос. Нація. Держава : Україна в контексті світового етнодержавницького досвіду : монографія / за заг. ред. Ю. І. Римаренка. Київ : Ін-т держави і права НАН України, 2000. 516 с.
64. Романенко О. В., Лукашенко М. Ю. Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях осіб із різним рівнем тривожності. *Юридична психологія*. 2017. № 2 (21). С. 21–29.
65. Роменець В. А., Маноха І. П. Історія психології ХХ століття : навч. посіб. Київ, 1998.
66. Свінарчук Н. До проблеми конфліктів та причин їх виникнення. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. – 2007. Т. 9, ч. 2. С. 198–200.

67. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія : підручник. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 320 с.
68. Сергієнко О. Способи вирішення конфліктних ситуацій : заняття з елементами тренінгу. *Психолог*. 2018. № 19–20. С. 34–36.
69. Сівчук П. Зарубіжний досвід вирішення конфліктних ситуацій. URL: http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011_2_1/092-095.pdf (дата звернення: 04.11.2025).
70. Сніца Т. Є. Міжкультурна комунікація як суспільний феномен. *Наукові записки Бердянського державного педагогічного університету*. 2014. Вип. III. С. 146–153.
71. Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку : матеріали конф. 2022. С. 170–174. (Матеріал Бегези Л. Є. оформлено раніше в розділі «Б»).
72. Сучасний стан проблематики соціокультурних компетенцій практикуючого психолога. *Психологічне консультування і психотерапія*. Харків, 2017. Вип. 7, т. 1. С. 6–17.
73. Тагановська С. В. Зв'язок емоційного інтелекту із стратегіями поведінки у ситуації конфлікту : кваліфікаційна робота. Київ : НАУ, 2022. 30 с.
74. Татенко В. О. Соціально-психологічні механізми впливу людини на людину. *Соціальна психологія*. 2003. № 1. С. 60–72.
75. Thomas K. W. Conflict and Conflict Management. United States : University Press of America, 1992.
76. Thomas K. W., Kilmann R. H. Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument. Tuxedo, NY : Xicom, 1974.
77. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів : підруч. Суми : Університетська книга, 2008. 239 с.
78. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів. Рівне : Перспектива, 2019. – 398 с.

79. Ферлонг Г. Інструментарій вирішення конфліктів : моделі та карти для аналізу, діагностики та вирішення конфліктів / пер. з англ. 2-е вид. John Wiley & Sons Inc., 2020. 246 с.
80. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підруч. – Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
81. Харченко Н. Управління конфліктами : методики й рекомендації щодо їх вирішення. Школа. 2018. № 12. С. 8–12.
82. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. Київ : Кондор, 2004. 182 с.
83. Штифурак В. Є. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017. 252 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностика «Емоційного інтелекту» (Н.Холл).

Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашої ступеня згоди з ним: повністю не згоден (-3 бали); в основному не згоден (-2 бали); почасти не згоден (-1 бал); частково згоден (+1 бал); в основному згоден (+2 бали); повністю згоден (+3 бали).

Тестовий матеріал

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких, як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокоїливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.

17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.

18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.

19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".

20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.

21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.

22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.

23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.

24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.

25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.

26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.

27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.

28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.

29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

КЛЮЧ

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала 5 - пункт 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Обробка та інтерпретація РЕЗУЛЬТАТІВ

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше - високий; 8-13 - середній; 7 і менш - низький. 122
Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака

визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше - високий; 40- 69 - середній; 39 і менше – низький.

*Додаток Б***Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса)**

Мета методики: Визначення індивідуального стилю поведінки людини у конфліктних ситуаціях — ступеня схильності до суперництва, пристосування, компромісу, уникнення або співпраці.

Інструкція для досліджуваних

Перед вами — 30 пар тверджень, які описують можливі варіанти поведінки у конфліктних ситуаціях.

У кожній парі оберіть той варіант, який найбільше відповідає вашій звичній реакції у подібних обставинах.

Вибирайте спонтанно, не роздумуючи занадто довго.

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

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

2А Я намагаюсь знайти компромісне рішення.

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

3А Звичайно я настійливо прагну досягти свого.

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

4А Я намагаюсь знайти компромісне рішення.

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

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

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

6А Я намагаюсь уникати виникнення неприємностей для себе.

6В Я намагаюсь досягти свого.

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

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

8А Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого.

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

9А Гадаю, що не завжди треба хвилюватися через розбіжності, що виникають.

9В Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10А Я твердо прагну досягти свого.

10В Я намагаюсь знайти компромісне рішення.

11А Насамперед я намагаюсь чітко визначити, у чому полягають усі інтереси та питання, що з'ясовуються.

11В Я намагаюсь заспокоїти іншого та головним чином зберегти наші стосунки.

12А Часто я уникаю позиції, яка може викликати спір.

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

13А Я пропоную середню позицію.

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

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

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

15А Я намагаюсь заспокоїти іншого та головним чином зберегти наші стосунки.

15В Я намагаюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.

16А Я намагаюсь не зачіпати почуттів іншого.

16В Я намагаюсь переконати іншого в перевагах власної позиції.

17А Звичайно я наполегливо намагаюсь досягти свого.

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

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

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

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

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

20А Я намагаюсь негайно подолати наші розбіжності.

20В Я намагаюсь знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

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

21В Я завжди схильюсь до прямого обговорення проблеми.

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

22В Я відстоюю власні бажання.

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

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

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

24В Я намагаюсь переконати іншого знайти компроміс.

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

25В Ведучи переговори, я намагаюсь бути уважним до бажань іншого.

26А Я пропоную середню позицію.

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

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

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

28А Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого.

28В Вирішуючи ситуацію, я зазвичай намагаюсь знайти підтримку в іншого.

29А Я пропоную середню позицію.

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

30А Я намагаюсь не зачіпати почуттів іншого.

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

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

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

3. Компроміс: 2 А, 4 А, 7 В, 10 В, 12 В, 13 А, 18 В, 22 А, 23 А, 24 В, 26 А, 29 А. 4. Уникання: 1 А, 5 В, 6 А, 7 А, 9 А, 12 А, 15 В, 17 В, 19 В, 20 В, 27 А, 29В.

5. Пристосування: 1 В, 3В, 4 В, 11 В, 15 А, 16 А, 18 А, 21 А, 24 А, 25 В, 27 В, 30 А

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

*Додаток В***Методика. Діагностика рівня емпатійних здібностей (В. В. Бойко)**

Мета дослідження: дослідження виявів емпатії — здатності особистості співпереживати проблемам інших людей.

Інструкція для учасників дослідження:

На зазначені запитання дайте відповідь (+) або (-):

1. Я маю звичку уважно вивчати обличчя і поведінку людей, щоб зрозуміти їхній характер, схильності, здібності.
2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності я, зазвичай, залишаюсь спокійним.
3. Я більше довіряю доказам свого розуму, ніж інтуїції.
4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами своїх співробітників.
5. Я можу легко увійти в довіру до людини, коли в цьому виникає потреба.
6. Зазвичай, я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.
7. Я з цікавості, як правило, розпочинаю розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками у потязі, літаку.
8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.
9. Моя інтуїція — надійніший спосіб розуміння оточуючих, ніж знання чи досвід.
10. Виявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості — нетактовно.
11. Своїми словами я часто ображаю близьких мені людей, не помічаючи цього.
12. Я легко можу уявити себе якоюсь твариною, відчутти її звички і стани.
13. Я майже не розмірковую над причинами вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.
14. Я рідко приймаю до серця проблеми своїх друзів.

15. Як правило, за кілька днів я відчуваю: щось повинно трапитися з близькою мені людиною, і очікування збуваються. 16. Спілкуючись з діловими партнерами, я зазвичай, намагаюсь уникати розмов про особисте.

17. Іноді рідні дорікають мені за черствість, неувагу до них.

18. Мені легко вдається скопіювати інтонацію, міміку людей, наслідуючи їх.

19. Мій зацікавлений погляд часто бентежить нових партнерів.

20. Чужий сміх, зазвичай, передається і мені.

21. Часто, діючи навмання, я все ж таки знаходжу правильний підхід до людини.

22. Плакати від щастя — дурниця.

23. Я здатен цілком злитися з близькою для мене людиною, ніби розчинитися в ній.

24. Мені рідко зустрічалися люди, яких би я розумів без зайвих слів.

25. Я мимоволі чи з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.

26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.

27. Мені набагато легше підсвідомо відчути сутність людини, ніж зрозуміти її, «розклавши на полицки».

28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у когось із членів сім'ї.

29. Мені було б складно щиро і довірливо вести бесіду з настороженою, замкнутою людиною.

30. У мене творча натура — поетична, художня, артистична.

31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.

32. Я засмучуюсь, якщо бачу людину в сльозах.

33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.

34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я волію перевести розмову на іншу тему.

35. Якщо я бачу, що у когось з рідних погано на душі, то, ж правило, стримуюсь від розпитувань.

36. Мені складно зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

Обробка даних:

Підраховується кількість правильних відповідей (відповіді до «ключа») за кожною шкалою, а потім визначається сума оцінка:

1. *Раціональний канал емпатії*: + 1, + 7, -13, + 19, +25, -31;
2. *Емоційний канал емпатії*: -2, +8, -14, +20, - 26, +32;
3. *Інтуїтивний канал емпатії*: -3, +9, +15, +21, +27, - 33;
4. *Установки, які сприяють емпатії*: +4, -10, -16, -22, -28, -34;
5. *Здатність до емпатії*: + 5, -11, - 17, - 23, -29, -35,
6. *Ідентифікація в емпатії*: +6, +12, +18, - 24, + 30, -36.

Інтерпретація результатів:

Аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії. Оцінки на кожній шкалі можуть варіюватися від 0 до 6 балів і вказувати на значущість конкретного параметру в структурі емпатії.

Раціональний канал емпатії. Характеризує спрямованість уваги, сприйняття і мислення емпатуючого на суть будь-якої іншої людини — її стан, проблеми, поведінку. Це спонтанний інтерес до іншої людини, який відкриває «шлюзи» емоційного та інтуїтивного її відображення. У раціональному компоненті емпатії не слід шукати логіку чи мотивацію інтересу до іншого. Людина привертає увагу своєю буттєвістю, що дає змогу емпатуючому неупереджено виявляти її суть.

Емоційний канал емпатії. Фіксується здатність емпатуючого входити до емоційного резонансу з оточуючими — співпереживати, брати співучасть. Емоційна чутливість у цьому разі стає засобом «входження» до енергетичного поля партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати його поведінку і ефективно впливати можливо тільки за умови енергетичного підстроювання.

Співучасть і співпереживання виконують роль зв'язки, провідника від емпатуючого до емпатованого і навпаки.

Інтуїтивний канал емпатії. Бальна оцінка свідчить про здатність респондента бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід підсвідомості. На рівні інтуїції замикаються і узагальнюються різноманітні дані про партнерів. Інтуїція, слід вважати, менше залежить від оцінювальних стереотипів, ніж усвідомлене сприйняття партнерів.

Установки, які сприяють чи перешкоджають емпатії, відповідно полегшують чи, навпаки, утруднюють дію всіх емпатич-них каналів. Ефективність емпатії, мабуть, знижується, якщо людина намагається уникнути особистих контактів, вважає недоречним виявити цікавість до іншої особистості, переконати себе спокійно ставитися до переживань і проблем оточуючих. Такі умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чутливості й емпатичного сприйняття. Навпаки, різноманітні канали емпатії діють активніше і надійніше, якщо з боку установок особистості немає перешкод.

Проникаюча здатність в емпатії розцінюється як важлива комунікативна ознака людини, яка дає змогу створювати атмосферу відкритості, сердечності, щирості. Кожний з нас своєю поведінкою і ставленням до партнерів сприяє інформаційно-енергетичному обміну чи перешкоджає йому. Розслаблення партнера сприяє емпатії, а атмосфера напруженості, штучності, підозри перешкоджає вираженню і емпатичному розумінню.

Ідентифікація — ще одна необхідна умова успішної емпатії. Це вміння зрозуміти іншого на основі співпереживань, постановки себе на місце партнера. В основі ідентифікації — легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідувань.

Шкальні оцінки виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника рівня емпатії. Сумарний показник теоретично може змінюватися у межах від 0 до 36 балів. За наявними попередніми даними, можна вважати: 30

балів і вище надзвичайно високий рівень емпатії; 29—22 середній; 21—15 — заниженні; менше 14 балів дуже низький.

Толерантність до невизначеності є однією з ключових особистісних характеристик, що визначає здатність людини ефективно функціонувати в ситуаціях невизначеності, стресу та соціальних змін. У багатокультурному середовищі, де постійно виникають нові соціальні, професійні та міжособистісні виклики, цей показник безпосередньо впливає на ефективність комунікації, адаптивність і конструктивне врегулювання конфліктів.

Для діагностики цього параметра в дослідженні було використано «Новий опитувальник толерантності до невизначеності», розроблений Т. В. Корніловою (Додаток Д). Дана методика є сучасним психодіагностичним інструментом, створеним на основі теоретичної моделі толерантності до невизначеності, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти сприйняття невизначених ситуацій.

Т. В. Корнілова розглядає толерантність до невизначеності як інтегральну властивість особистості, яка відображає готовність людини сприймати неоднозначні, суперечливі або нові ситуації без надмірної тривоги чи дезорганізації поведінки. Вона пов'язана з когнітивною гнучкістю, стресостійкістю, саморегуляцією та емоційною стабільністю.

Опитувальник містить 33 твердження, які відображають різні аспекти сприйняття невизначеності. Респонденту пропонується оцінити ступінь своєї згоди з кожним твердженням за шестибальною шкалою, де: 1 — абсолютно не згоден, 6 — повністю згоден.

Методика включає три основні шкали:

1. Толерантність до невизначеності (ТН) — характеризує позитивне або нейтральне ставлення до новизни, готовність до ризику, сприйняття неоднозначних ситуацій як можливості для розвитку.

2. Інтолерантність до невизначеності (ІН) — відображає негативне ставлення до невизначених ситуацій, прагнення уникати новизни, страх перед непередбачуваними змінами.

3. Толерантність до суперечливості (ТС) — показує здатність сприймати внутрішні й зовнішні суперечності без втрати емоційної рівноваги та без необхідності швидкого пошуку однозначних рішень.

Обробка та інтерпретація результатів

Після заповнення опитувальника обчислюються сумарні бали за кожною зі шкал.

- Високі показники за шкалою ТН свідчать про гнучкість, відкритість новому досвіду, адаптивність.

- Високі бали за ІН означають тривожність, ригідність мислення та низьку готовність діяти в умовах невизначеності.

- Високі бали за ТС демонструють здатність до інтеграції різних точок зору, толерантність до протилежних думок і культурних відмінностей.

Отримані результати можуть бути інтерпретовані як:

- Високий рівень толерантності — респондент демонструє стійкість, відкритість до змін, низьку тривожність і гнучкість у вирішенні конфліктів.

- Середній рівень — толерантність проявляється ситуативно, залежить від рівня стресу або складності ситуації.

- Низький рівень — характеризується униканням невизначеності, емоційною напругою, труднощами в адаптації до нових умов.

Застосування у дослідженні

У констатувальній частині експерименту «Новий опитувальник толерантності до невизначеності» Т. В. Корнілової було використано для оцінки рівня гнучкості, адаптивності та емоційної стійкості серед 30 досліджуваних учасників Обухівського районного управління поліції ГУНП у Київській області, віком від 22 до 40 років.

Результати цього опитувальника дозволили виявити індивідуальні відмінності у ставленні до невизначених і конфліктних ситуацій, а також проаналізувати взаємозв'язок між толерантністю до невизначеності, емоційним інтелектом, рівнем емпатії та комунікативними характеристиками. Це дало змогу визначити психологічні техніки, найбільш ефективні для розвитку

адаптивної поведінки та конструктивного врегулювання конфліктів у багатокультурному середовищі.

Додаток Г

Діагностика загального рівня комунікабельності (за в.Ф. Ряховським)

Інструкція до тесту:

Уважно прочитайте наведені нижче відповіді та дайте відповідь «так», «інколи» чи «ні»

Тестовий матеріал

1. Ви очікуєте на буденну ділову зустріч. Чи виводить це вас із звичної колії?
2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря аж доти, доки вже зовсім не сила терпіти?
3. Чи не викликає у вас незадоволення або збентеження доручення виступати з доповіддю чи повідомленням у зв'язку із якоюсь нагодою?
4. Ви маєте нагоду поїхати у відрядження до міста, де ніколи ще не бували. Чи докладете ви максимум зусиль для того, щоб уникнути цієї поїздки?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з іншими?
6. Чи дратує вас прохання незнайомої людини (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання тощо)?
7. Чи вірите ви в існування проблеми "батьків і дітей" та в те, що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?
8. Чи не посоромитеся ви нагадати знайомому, що він забув повернути 10 гривень, що їх ви позичили йому кілька місяців тому?
9. У кафе вам подали недоброякісну страву. Чи змовчите ви, лише незадоволено відсунувши тарілку?
10. У ситуації один на один з незнайомою людиною ви не розпочнете бесіду самі і вам не сподобається, якщо першою заговорить вона. Чи це так?
11. Вас жахає будь-яка довга черга (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру тощо). Вам легше відмовитися від свого наміру, ніж встати у хвіст і нудитися в очікуванні?
12. Чи боїтеся ви брати участь у залагодженні конфліктної ситуації?

13. У вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінювання творів літератури, мистецтва, культури, ніяких "чужих" думок з цього приводу ви не приймаєте. Це так?

14. Почувши десь у неофіційній ситуації ("в кулуарах") явно помилкову точку зору з добре відомого вам питання, ви, скоріше за все, промовчите?

15. Чи викликає у вас невдоволення прохання знайомих допомогти розібратися в якійсь проблемі чи навчальній темі?

16. Вам легше формулювати свою точку зору (думку, оцінку) у письмовій формі, ніж в усній?

Ключ до тесту:

За відповідь "так" нараховується 2 бали, "інколи" — 1 бал, "ні" — 0 балів.

Обробка результатів тесту

Визначте загальну суму балів, яку ви набрали, відповідаючи на запитання тесту.

Інтерпретація результатів тесту

32-30 балів. Ви некоммунікбельні, і це ваша біда, оскільки саме ви, передусім, страждаєте від цього. Однак і близьким людям нелегко. На вас важко покластися в справі, що потребує групових зусиль. Намагайтеся бути більш коммунікбельними, контролюйте себе.

29-25 балів. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, і тому у вас, мабуть, мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів якщо і не призводять вас до паніки, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і часто буваєте незадоволені собою. Однак не обмежуйтеся лише цим, оскільки саме від вас залежить змінити ці особливості характеру. Хіба не буває так, що чимось сильно захопившись, ви "несподівано" стаєте розкутими та коммунікбельними? Варто лише постаратися.

24—19 балів. Ви певною мірою товариські, у знайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми вас не лякають, однак з новими людьми ви сходитеся обережно, неохоче берете участь у суперечках і диспутах.

У ваших висловленнях часом занадто багато сарказму без усякої на те підстави. Усі ці недоліки у вашій владі.

18-14 балів. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні з іншими, відстоюєте свою позицію без зайвої запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. У той же час ви не любите гучних компаній, екстравагантних витівок та багатослів'я - усе це вас дратує.

13-9 балів. Ви дуже товариські (часом, мабуть, навіть надміру), зацікавлені, говірки, любите висловлюватися по різних питаннях, що, буває, дратує інших. Охоче знайомитеся з новими людьми, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, що ви виходите з себе, однак швидко відходите. Чого вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зустрічі із серйозними проблемами. При бажанні, однак, ви зможете змусити себе не відступати.

8-4 бали. Товариськість "б'є з вас ключем". Ви завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас нудьгу. Охоче висловлюєтесь, навіть якщо ваше уявлення про проблему більш ніж поверхове. Усюди почуваєте себе у своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете її успішно довести до завершення. З цієї причини люди ставляться до вас із деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтесь над цим.

3 бали і менше. Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь в справи, що не мають до вас ніякого відношення, беретеся судити про проблеми, в яких зовсім некомпетентні. Через це ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів. Вам необхідно зайнятися самовихованням.

Методика «Новий опитувальник толерантності до невизначеності» (Т. В. Корнілова)

Толерантність до невизначеності — це особистісна характеристика, що визначає здатність людини ефективно функціонувати в умовах нестабільності, новизни та суперечливих вимог середовища. У професійній діяльності, зокрема в роботі працівників поліції, цей показник відображає рівень емоційної стійкості, гнучкості мислення та готовності до прийняття рішень у стресових або невизначених ситуаціях.

Для вивчення цієї характеристики у дослідженні застосовано “Новий опитувальник толерантності до невизначеності”, розроблений Т. В. Корніловою. Опитувальник містить 33 твердження, які охоплюють когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти ставлення до невизначених ситуацій.

Респондент оцінює кожне твердження за шестибальною шкалою (від 1 — “абсолютно не згоден” до 6 — “повністю згоден”).

Методика включає три шкали:

1. Толерантність до невизначеності (ТН) — готовність приймати новизну, зміни, неоднозначність як джерело розвитку.
2. Інтолерантність до невизначеності (ІН) — прагнення уникати новизни, невпевненість, підвищена тривожність у нестандартних умовах.
3. Толерантність до суперечливості (ТС) — здатність сприймати різні, навіть суперечливі точки зору без емоційного напруження.

Після обробки результатів визначається рівень розвитку зазначених компонентів.

Рівень	Кількість балів (орієнтовно)	Характеристика
Високий	120–150	Висока гнучкість, стресостійкість, відкритість до змін, конструктивність у спілкуванні.
Середній	90–119	Помірна здатність до прийняття новизни, вибіркова адаптація до складних ситуацій.

Низький	< 90	Ригідність мислення, страх помилок, уникання невизначеності, підвищена тривожність.
---------	------	---

Додаток Е

**Календарний графік 5-денного тренінгу на тему
«Психологічні техніки врегулювання конфліктів у
багатокультурному середовищі»**

Ден ь	Вправа	Мета	Кількіст ь учасникі в	Оптимальни й час	План дій
1	Очікування та побоювання	Визначення особистих очікувань і готовності до тренінгу	15	15-20 хв	Кожен учасник озвучує очікування і побоювання; обговорення з тренером
	«Тасмниці імені»	Знайомство, підвищення впевненості, створення довірливої атмосфери	15	15-20 хв	Кожен розповідає історію або значення свого імені
	«Три прикметники»	Знайомство, самопрезентація, творче мислення	15	10-15 хв	Назвати ім'я і три характеристики, що починаються на ту ж літеру
	«Взаємні компліменти»	Підвищення самооцінки, розвиток емпатії, формування дружньої атмосфери	15	20-30 хв	Вільне пересування та обмін компліментами, обговорення вражень
	«Рівень включеності в групу»	Згуртованість, почуття приналежності	15	20-30 хв	Встановлення місця в кімнаті за відчуттям включеності; обговорення результату
2	Очікування другого дня	Визначення цілей та фокусу	15	15-20 хв	Кожен озвучує очікування; тренер підсумовує фокус дня
	«Культурний калейдоскоп»	Підвищення міжкультурної обізнаності	15	20 хв	Розповідь про власні культурні особливості;

					обговорення труднощів
	«Активне слухання у конфлікті»	Навички активного слухання	15	25 хв	Робота в парах: один — конфліктуючий, інший — миротворець; обмін ролями
	«Перетворення конфлікту на співпрацю»	Застосування технік конструктивного вирішення	15	30 хв	Розробка рішень для сценаріїв у підгрупах; презентація та обговорення
	«Рефлексія конфліктних стилів»	Усвідомлення власного стилю поведінки у конфлікті	15	20 хв	Оцінка стилю; обговорення ефективності у різних ситуаціях
	«Рівень включеності у групу»	Згуртованість та спільна відповідальність	15	15 хв	Встановлення місця за відчуттям залученості; обговорення
3	Перегляд очікувань та прогресу	Оцінка досягнень	15	15 хв	Обговорення сильних та слабких сторін у навичках
	«Рольові ігри: конфлікти у багатокультурному середовищі»	Практичне застосування навичок	15	40 хв	Групова робота зі сценаріями; презентація рішень; обговорення
	«Психологічні прийоми запобігання ескалації»	Зниження напруження у конфлікті	15	25 хв	Демонстрація технік; практика у парах; обговорення
	«Колесо перспектив»	Розвиток міжкультурної емпатії	15	20 хв	Аналіз конфліктної ситуації з різних точок зору; обговорення
	«Індивідуальна стратегія врегулювання конфліктів»	Персональний план застосування навичок	15	25 хв	Формування трьох ключових принципів та дій;

					обговорення у групі
	Рефлексія та закріплення навичок	Підсумок дня	15	20 хв	Обговорення результатів, оцінка розвитку компетенцій
4	Перегляд прогресу та викликів	Аналіз засвоєних знань	15	15 хв	Обговорення, визначення фокусу дня
	«Складні сценарії конфліктів»	Вирішення комплексних ситуацій	15	40 хв	Робота в групах зі сценаріями; презентація; обговорення ефективності
	«Емоційна регуляція у конфлікті»	Контроль емоцій та зниження напруги	15	25 хв	Демонстрація технік; практика у парах; обговорення
	«Командна стратегія врегулювання»	Командна взаємодія у вирішенні конфліктів	15	35 хв	Розробка колективної стратегії; презентація; обговорення
	«Рефлексія: відчуття компетентності»	Оцінка власної ефективності	15	20 хв	Обговорення застосованих навичок; визначення зон для розвитку
	Підсумкова рефлексія та закриття дня	Закріплення навичок	15	20 хв	Групове обговорення, рекомендації тренера
5	«Ранкова рефлексія»	Оцінка емоційного стану та очікувань	15	10-15 хв	Озвучення емоцій і фокусу дня
	Кейс-стаді: комплексний конфлікт	Закріплення практичних навичок	15	40 хв	Групова робота зі складним кейсом; презентація рішень
	«Рольова гра: непередбачувана ситуація»	Практика у швидкозмінних конфліктах	15	35 хв	Реакція у реальному часі; обговорення результатів

	Індивідуальний план застосування навичок	Персональна стратегія	15	25 хв	Складання плану дій; обговорення у групі
	Оцінка власного прогресу та групова рефлексія	Підведення підсумків	15	20 хв	Обговорення розвитку навичок, цінності тренінгу
	Підсумкова рефлексія та закриття тренінгу	Закріплення результатів та завершення	15	15-20 хв	Обмін враженнями, рекомендації тренера, вручення сертифікатів