

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
ЦЕНТРАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
Кафедра психології управління



■ ЦЕНТРАЛЬНИЙ
■ ІНСТИТУТ
■ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ
■ ОСВІТИ

О. О. ГОРОВА

РОЗВИТОК ОСОБИСТОСТІ ГОТОВНОСТІ ФАХІВЦІВ ДО КОНСТРУКТИВНОГО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

Спецкурс

*для слухачів очно-дистанційної форми навчання
в системі післядипломної педагогічної освіти*

Київ
2023

*Схвалено і рекомендовано до друку вченою радою
Центрального інституту післядипломної освіти
ДЗВО «Університет менеджменту освіти»
(протокол № 6 від 12 вересня 2023 р.)*

Рецензенти:

- Брюховецька
Олександра
Вікторівна** — доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології та особистісного розвитку Навчально-наукового інституту менеджменту та психології ДЗВО «Університет менеджменту освіти».
- Сердюк
Людмила
Захарівна** — доктор психологічних наук, професор, завідувач лабораторії психології особистості імені П. Р. Чамати Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України.

Укладач: Горова Олена Олександрівна, доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри психології управління Центрального інституту післядипломної освіти ДЗВО «Університет менеджменту освіти». Київ, Україна.

О. О. Горова

Розвиток особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів : спецкурс. Київ : НАПН України ДЗВО «Університет менеджменту освіти», 2023. 28 с.

Навчально-методичну розробку присвячено висвітленню особливостей розвитку особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів в умовах очно-дистанційної форми навчання.

Розробка містить навчально-тематичний план, програмний зміст, інформаційні матеріали для спецкурсу, а також завдання для самостійної роботи, питання для самоконтролю й список використаної та рекомендованої літератури.

Призначено викладачам інститутів післядипломної педагогічної освіти, керівникам освітніх організацій, які займаються самоосвітою, а також усім, хто цікавиться проблемами психологічної підготовки особистості до професійної діяльності в умовах соціальних трансформацій.

УДК 159.9:316.61

© О. О. Горова, 2023

© ДЗВО «Університет менеджменту освіти», 2023

ЗМІСТ

Вступ	4
Навчально-тематичний план	5
Зміст спецкурсу	5
Завдання для самостійної роботи	6
Інформаційно-методичні матеріали для спецкурсу	7
Рекомендована та використана література	20

ВСТУП

Кризові явища у суспільстві призводять до виникнення професійних і соціальних конфліктних ситуацій, обумовлюють прояв деструктивних форм поведінки і викривленого ціннісного ставлення до себе і до навколишнього світу.

Визнання конфлікту неминучим явищем повсякденного життя актуалізує проблему розвитку конкретних норм і правил поведінки у конфліктних ситуаціях, а також індивідуально-особистісних якостей, які сприяють конструктивному вирішенню проблем різного типу. Здатність будувати конструктивні відносини з оточуючими і ефективно долати конфліктні ситуації є важливим показником розвитку людини.

Характерні для кожної особистості способи поведінки в конфліктних ситуаціях виникають на всіх етапах її соціалізації, в процесі активного опанування нею соціо професійних відносин, її інтеграції у широку систему міжособистісних взаємин. Особливо важливим з цього погляду є формування професійних знань, вмінь та навичок освітянина, оскільки певна ступінь конфліктологічності є однією із особливостей педагогічної взаємодії. Зіткнення суб'єктів педагогічного процесу виступає частиною навчально-виховних ситуацій, в яких конфліктність стає відображенням закономірності педагогічної взаємодії суб'єктів освіти. Працюючи з колективом освітянин, як правило, знаходиться у психічній напрузі, оскільки він повинен ефективно регулювати як свою поведінку, так і поведінку інших суб'єктів професійної діяльності у різних ситуаціях. Під час педагогічної взаємодії інколи виникає відсутність взаєморозуміння між усіма учасниками педагогічного процесу: учнівською або студентською молоддю, їх батьками, колегами та адміністрацією.

Саме конфліктологічна компетентність передбачає здатність освітянина ефективно взаємодіяти з іншими людьми, досягати консенсусу, запобігати, локалізувати і розв'язувати проблемні й конфліктні ситуації на засадах гуманності, толерантності, відповідальності, співпраці.

Мета спецкурсу – розвиток особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів, вирішення особистісних та міжособистісних конфліктів, поглиблення знання про природу виникнення та конструктивні способи подолання конфліктів.

У результаті опанування змісту даного спецкурсу слухачі – викладачі інститутів післядипломної педагогічної освіти, а також керівники освітніх організацій мусять навчитися долати особистісну неготовність вирішувати конфлікти, вміти перетворювати деструктивні рішення на якісні, навчитись глибинно усвідомлювати тригери, причини та поведінкові сценарії, які призводять до виникнення конфліктів, багатоваріантно моделювати стратегії конструктивного вирішення конфліктів, розширити поведінковий репертуар, усвідомити зони відповідальності за вихід із ситуації конфлікту, гармонізувати емоційний стан, розробити особистісний стратегічний план конструктивного подолання конфліктів.

Формат спецкурсу – психологічна трансформаційна гра авторчкфій модифікації. Кількість годин реалізації спецкурсу

(15год. / 0,5 кред. ECTS) за потреби може бути змінено.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва теми	Форма заняття, кількість годин			
		Тематична дискусія	Елементи тренінгу	Самостійна робота	Разом
1	Особистісна готовність фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів	2	0	3	5
2	Розвиток особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів у трансформаційній грі		4	6	10
	Разом	2	4	9	15

ЗМІСТ СПЕЦКУРСУ

Тема 1. Особистісна готовність фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів (*тематична дискусія*)

Питання для обговорення

1. Конфлікт у професійній діяльності: чи можна його уникнути?
2. Ознаки конструктивного розв'язання конфліктів.
3. Роль особистості фахівця у конструктивному розв'язанні конфліктів.

Тема 2. Вступ до психологічної трансформаційної гри – «Зіткнення»

- Мультимедійна презентація: «Що ми сьогодні будемо робити?» (визначення мети і завдань психологічної трансформаційної гри);
- Актуалізація знань слухачів щодо видів конфліктів, стратегій їх конструктивного вирішення.

Етап 1 (підготовчий)

Мета. Слухачі формують запит на гру, актуалізуючи свої конфліктні ситуації, які б хотіли розв'язати.

Етап 2 (діагностичний)

Мета. Визначення архетипів, субособи слухачів, якими вони є зазвичай в конфлікті, визначення перешкод, що заважають вирішувати конфлікти, знаходження, що може допомогти в конфліктних ситуаціях, визначення якої мети хоче досягти особистість в конфлікті. Робота з лінією життя, з'ясування талантів та ресурсів людини, визначення емоцій, які заважають або допомагають слухачам вирішувати конфлікти.

Основне завдання 1 Етапу відповісти на питання «Хто Я в конфлікті?».

Етап 3

Мета. Виявити потреби, які особистість задовольняє за допомогою конфлікту та знайти інші засоби та способи задоволення цих потреб, які дадуть змогу слухачам не вступати в конфліктні ситуації.

Основне завдання 3 Етапу відповісти на питання «Для чого Я конфліктую?».

Етап 4

Мета. З'ясувати, що роз'єднує під час сутички, що об'єднує слухачів в конфлікті. Виявити негативні та позитивні психологічні сценарії, які заважають або допомагають у вирішенні проблемних ситуацій. Визначення чим саме можуть або не можуть поступитись слухачі, сформувані новий спосіб дії та нові шляхи при подоланні конфлікту.

Основне завдання 4 Етапу відповісти на питання «Як Я можу по-іншому?».

Етап 5

Мета. Знаходження притаманних особистості шляхів вирішення конфліктів (втеча, компроміс, співробітництво, пристосування, бездіяльність тощо), спроба змінити звичні способи вирішення конфліктів на більш конструктивні.

Основне завдання 4 Етапу відповісти на питання «Як Я дію?».

Етап 6

Мета. Розробити «внутрішній» договір, виробити правила, вимоги, обов'язки угоди, якої слід буде дотримуватись, та визначити перші кроки до конструктивного вирішення конфліктів.

Основне завдання 4 Етапу відповісти на питання «Який Я новий?».

Етап 7. Заключна частина

- Рефлексивний аналіз: «Що дав мені спецкурс?».
- Анкетне опитування: «Оцінка ефективності спецкурсу».
- Побажання учасників один одному у вигляді «подарунків» мотивів, що забезпечують можливість вдосконалювати особистісну готовність до конструктивного вирішення конфліктів в умовах очно-дистанційної форми навчання.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Проаналізувати приклади розв'язання конфліктів, очевидцями або учасником яких Ви були, та пригадати, яким способом (методом) ці ситуації були вирішені або яким чином Ви сприяли їх вирішенню.

2. Дати оцінку власній поведінці, професійній діяльності і визначити стратегію і тактику, яких Ви частіше за все притримуєтесь в проблемних ситуаціях педагогічної взаємодії. Як, на Вашу думку, це позначається на розвитку особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів? Чи можна оптимізувати Вашу стратегію (тактику), Якщо так, то яким чином?

3. Скласти власний психологічний портрет, має враховувати наступні складові: загальні відомості про особистість, спрямованість, особливості характеру, здібності, які забезпечують особистісну готовність фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів та ін. Доцільно пропонувати моделювати план власного розвитку особистісної готовності фахівців до

конструктивного розв'язання конфліктів, план зміни іміджу та ін.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Як ви розумієте сутність поняття «конфлікт»?
2. Визначити особливості вияву конфліктів.
3. Проаналізувати психологічні особливості конфліктної поведінки педагогічних працівників.
4. Визначити роль формування конфліктологічних компетенцій педагогічних працівників.
5. Скласти індивідуальну програму підготовки до запобігання та вирішення конфліктів в освітніх організаціях.
6. Визначити роль конфліктологічних компетенцій керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі.
7. Розглянути зміст та складові особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів
8. Як ви розумієте сутність понять «рефлексія особистісної готовності фахівців», «конструктивне розв'язання конфліктів», «розвиток внутрішньої мотивації до творчої діяльності».
9. Розкрити структуру особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів.
10. Які умови варто створити для розвитку особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів.

ІНФОРМАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ СПЕЦКУРСУ

БЛОК 1 ІНФОРМАЦІЙНО-СМИСЛОВИЙ КОМПОНЕНТ

Сьогодні висуває нові вимоги до особистісної готовності персоналу освітніх організацій до конструктивного розв'язання конфліктів. Особливо актуальним є питання, зумовлені потребою розробки нових і вдосконалення існуючих механізмів управління конфліктами задля забезпечення суб'єктивного благополуччя освітян.

Освітня діяльність потребує особливих вмінь і навичок, необхідних для уникнення, розвитку і розв'язання конфліктних ситуацій, прогнозування результатів власної діяльності, які безперечно впливають на усі сфери життя як особистості, так і освітньої організації загалом, ступінь міжособистісних взаємин в інтересах реалізації професійних завдань.

Персонал освітніх організацій відповідно до посадових обов'язків має бути здатним до об'єктивного оцінювання конфліктних ситуацій, вирішення, попередження і запобігання різноманітних непорозумінь, неузгодженостей та конфліктів. Відповідно актуалізується проблема оволодіння мистецтвом управління конфліктами в усіх сферах життя (В. Балахтар, с. 354), що, безперечно, впливає на якість життя, задоволеність персоналу, самопочуття

працівників, їхню поведінку і здатність приймати самостійні рішення, шукати вихід зі складних життєвих ситуацій, творчо реалізуючи професійну діяльність та втілюючи «незвичайні ідеї, відхиляючись від традиційних схем мислення, швидко розв'язуючи проблемні життєві ситуації» (Гилфорд, 1965, с. 443-456). При цьому на особливу увагу заслуговує саме суб'єктивне благополуччя персоналу освітніх організацій, що є показником стану «загального психічного та фізичного комфорту, енергійності, сили та здорового самопочуття» (Diener, 2009), позитивних емоцій та почуттів, сприяючи процвітанню особистості впродовж життя (або навпаки) (Seligman, 2011, с. 13).

Конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) свідчить про певну завершальну ланку механізму роз'яснень суперечностей у сукупності суспільних відносин. При цьому конфлікт тлумачать по-різному, а саме:

- прихильники *психодинамічного підходу* пояснюють як постійний елемент людської душі (Фройд, 2021);
- *мотиваційного підходу* – боротьбу несумісних намірів; послідовність раціональних та конструктивних дій, реалізованих учасниками конфлікту (Deutsch, 1994) та ін.;
- *ситуаційного підходу* – реакцію на зовнішню ситуацію (Druckman, 1971; Callanan, Benzing, & Perri, 2006) та ін.;
- *організаційного підходу* – процес і результат дії суперечностей у діяльності організації та підтримуванні конфліктної взаємодії (Карамушка, 2011, Пірен, 2007) та ін.;
- *особистісного підходу* – прояв конкретних індивідуально-психологічних особливостей у поведінці й діяльності людини під час конфлікту (Dweck, Ehrlinger, 2006; Sandy, Boardman, Deutsch, 2006) та ін.;
- *системного* – розкриття конфлікту як системи, значної кількості взаємодіючих елементів (Pape, 1996, Pondy, 1996) та ін.

Отже, існують різні підходи, які висвітлюють різні можливості в управлінні конфліктами в організаціях. Більш суперечливої категорії як конфлікт складно знайти. Крім того, різні погляди щодо вирішення конфлікту вказують на ймовірність появи конфлікту лише за умови відсутності взаєморозуміння серед людей.

Конструктивне розв'язання конфлікту полягає у підвищенні ефективності діяльності персоналу освітньої організації, пошуку різних точок бачення, значної кількості альтернатив його вирішення тощо задля прийняття оптимальної стратегії, що поєднує декілька факторів: тривалості часу розв'язання конфлікту; загальної культури освітян; рівноваги між конфліктуєчими сторонами; своєчасності конструктивного розв'язання; наявності медіатора (Ложкин, Пов'якель, 2002).

Готовність персоналу освітніх організацій до розв'язання конфліктів науковці також трактують по-різному, описуючи як:

- стійку систему професійно важливих якостей працівника, його досвід, знання, навички, вміння з метою конструктивного розв'язання конфлікту (Варлакова, 2011);

- цілісну якість особистості, що виявляється в її емоційно-вольовій мобілізаційності за умови включення в ситуацію конфліктного характеру (Лазарева, 2013);

- психологічне утворення, зумовлене особливостями професійної поведінки й діяльності в конфліктній ситуації (Анцупов, 2009) та ін.

Варто зазначити, що для персоналу освітніх організацій зміст готовності до розв'язання конфліктів передбачає опанування вміннями займати конструктивну позицію в освітній діяльності в момент розгортання конфлікту, прагнення дотримуватися установок і правил діалогічного спілкування, вміння здійснювати всі етапи управління конфліктною ситуацією (вміти діагностувати ймовірність появи конфлікту, прогнозувати особливості його розвитку, попереджувати, взаємодіяти в ситуації конфлікту, розв'язувати проблемні ситуації) (Холковська, 2013).

Вибір стратегії розв'язання конфлікту (суперництва (конкуренції), кооперації, компромісу, уникнення, пристосування) залежить від індивідуальних, сімейних та суспільних переконань, цінностей, досвіду, культури, можливостей та контексту в часі і змінах. Це ті необхідні речі, до яких прагне кожна людина впродовж свого життя, в тому числі і персонал освітніх організацій, спираючись на позитивні уявлення, унікальні для кожного зокрема, що цілісно формують наші відчуття про нас, хто ми і яких цінностей, принципів варто дотримуватись (McCallum., Price, 2016). Усе разом сприяє досягненню особистістю суб'єктивного благополуччя, впливаючи на безліч факторів, як позитивних, так і негативних, деякі з них можуть контролюватися персоналом, а деякі – ні. Серед них варто назвати:

- стійкість та самореалізацію;
- соціальну емоційну компетентність (емоційний інтелект),
- особисті реакції на діяльність в освітній організації (виснаження, втому, стрес тощо) в умовах конфліктної ситуації.

Особливо це актуально в умовах протидії пандемії коронавірусу COVID-19 і переходу на онлайн-формат роботи та навчання, що потребує психологічної компетентності суб'єктів дистанційного навчання, надання психологічної допомоги в стресових ситуаціях, психологічної підтримки у режимі відеоконференцій тощо.

«Динамічний стан, у якому особистість здатна розвивати свій потенціал, працювати продуктивно та творчо, будувати міцні та позитивні стосунки з іншими людьми та сприяти їх розвитку» (Day, & Qing, 2009, с. 15) сприятиме розвитку у персоналу освітніх організацій готовності до конструктивного розв'язання конфліктів.

Саме здатність персоналу освітніх організацій контролювати з плином часу цілий ряд чинників, як конструктивних, так і небажаних, можуть ізолювати вплив на емоційний, фізичний та когнітивний стан у відповідь (Gillett-Swan, &

Sargeant, 2014), забезпечуючи досягнення їх суб'єктивного благополуччя. Це, у свою чергу, потребує усвідомлення персоналом освітніх організацій різноманіття ресурсів, доступних для подолання психоемоційного напруження, виснаження й конфліктності загалом.

Серед таких **ресурсів** варто відзначити:

- фізичні (фізичний розвиток, спосіб життя, здорове харчування та ін.);
- ментальні (знання, уміння, навички, досвід, осмисленість життєвої позиції, цілі, пріоритети тощо);
- професійні (відповідність професійній орієнтації, рівень професійної мотивації, схильності та ін.);
- естетичні (уміння насолоджуватись прекрасним – музикою, художнім мистецтвом, творчим розвитком особистості, творче мислення тощо);
- соціальні (навички спілкування, здатність до взаєморозуміння, надання і прийняття допомоги, здатність до реалізації колективної діяльності, виконання ролей чи функцій та ін.);
- емоційні (емоційний інтелект, розуміння й керування як власними почуттями, так й інших людей, оволодіння навичками саморегуляції й екологічної свободи прояву почуттів);
- духовні (віра у силу духу, духовні практики, релігія, смисложиттєві орієнтації, духовно-моральні цінності і принципи, життєві позиція та ін.).

Отже, активізуючи особистісні ресурси, персонал освітніх організацій здатний сприяти зміцненню його фізичного і психологічного благополуччя та адаптивності шляхом сприяння забезпеченню і підтримці необхідного рівня ресурсів задля якісного виконання професійних обов'язків та збереження повноцінного функціонування освітньої організації. Цьому сприяють психопрофілактична робота, спрямована на розвиток саморегуляції, стресостійкості, конфліктогенної компетентності, здатності протидіяти конфліктам і конфліктним ситуаціям через активізацію внутрішніх і зовнішніх ресурсів, що дозволить досягнути суб'єктивного благополуччя, що передбачає стан загального психічного та фізичного комфорту, енергійності, сили та здорового самопочуття (Diener, 2009), дозволяє поєднувати позитивні емоції та почуття, а також сприяти процвітанню особистості протягом життєвого шлях (або навпаки) (Seligman, 2011, с. 13).

Задоволеність і благополуччя є досить значущими для персоналу освітніх організацій і займають центральне місце в їх самосвідомості, а також у всьому суб'єктивному (внутрішньому) світі персоналу і будуються на суб'єктивному емоційно забарвленому ставленні до змістовних подій освітньої організації, явищ, сприяючи досягненню внутрішнього комфорту, духовної урівноваженості, задоволеності якістю життя (професійної та особистої) і переживання благополуччя і щастя загалом. Зрозуміло, що це впливає на переживання позитивних чи негативних емоцій. При цьому, чим більше позитиву переживає персонал освітніх організацій, тим більша його задоволеність як особистим, так і професійним життям. Це, у свою чергу впливає, рівень суб'єктивного благополуччя, що містить не лише емоційну оцінку, а й уявлення щодо власного

благополуччя (благополуччя інших людей) чи неблагополуччя (когнітивні судження), враховує об'єктивні критерії благополуччя, успішність персоналу, показники здоров'я працівників освітніх організацій, матеріальний достаток тощо.

У сукупності усе разом формує загальну оцінку якості життя персоналу відповідно до обраних освітньою організацією критеріїв. Крім того, це впливає і на здатність персоналу вирішувати різні професійні задачі, проблеми у колективі, бути готовим до розв'язання конфліктних ситуацій, формування позитивного психологічного клімату тощо.

Адже лише суб'єктивно благополучний персонал освітніх організацій здатний не лише конструктивно розв'язувати різні конфліктні ситуації, а й володіти, а також бути здатним формувати у зростаючій молоді загальнолюдські (життя, людина, добро, соціум, щастя, справедливість тощо), національні (національна ідея, рідна мова, традиції, звичаї, мова інших народів, національна символіка, фольклор та ін.), громадянські (демократичні права й обов'язки, толерантність до інакомислячих, повага до культури і традицій інших національностей, релігійна терпимість тощо), сімейні (цінності родинного життя: повага, любов, взаємодопомога, гармонія та ін.) й особистісні (самореалізація, здоров'я, освіченість та ін.) цінності.

Досягненню суб'єктивного благополуччя персоналу освітніх організацій сприятиме задоволеність соціальним статусом, актуальним станом спільноти працівників і причетності до неї, взаємозв'язками у колективі, що свідчить про *соціальне благополуччя персоналу*.

Особливості духовної культури персоналу освітніх організацій, їхні ціннісні орієнтації, усвідомленість і переживання сенсу власного життя – *духовне благополуччя*.

Щодо гарного фізичного самопочуття, тілесного комфорту кожного працівника, їхнього фізичного статусу, то це висвітлюватиме *фізичне благополуччя*.

Значну роль у досягненні суб'єктивного благополуччя відіграє і задоволеність матеріальним аспектом свого існування, його стабільністю – *матеріальне благополуччя*.

Крім того, узгодженість психічних процесів і функцій, відчуття внутрішньої рівноваги і гармонії свідчатиме про *психологічне благополуччя* тощо.

Усі названі складові складають загальну картину суб'єктивного благополуччя і, звісно, є взаємопов'язаними і взаємодіючими між собою. При цьому *суб'єктивне благополуччя персоналу освітніх організацій* впливає як на здатність реалізації професійної діяльності, так і готовність до конструктивного розв'язання конфліктів в освітній сфері, проявляючись у:

- регламентації самопочуття, внутрішньому ставленні персоналу до взаємодії із зовнішнім світом, самоприйнятті у соціумі, формуванні ідентичності працівників, їхній поведінці у конфліктних ситуаціях (регулятивна функція);

- сприянні адаптації, інтеграції, моделюванню, структуруванню в індивідуальному когнітивному просторі персоналу в процесі розв'язання конфліктів (функція управління когнітивними процесами);
- забезпеченні творчого руху на шляху до реалізації цілей організації, здібностей кожного працівника освітньої організації у вирішенні конфліктних ситуацій (функція розвитку);
- сприяє забезпеченню вибору стратегій конструктивної поведінки в процесі розв'язання конфліктів залежно від локусу благополуччя і спрямованості особистості (поведінкова функція).

БЛОК 2 ДІАГНОСТИЧНИЙ КОМПОНЕНТ

Методики дослідження показників та рівнів розвитку особистісної готовності персоналу освітніх організацій до конструктивного розв'язання конфліктів та її впливу на досягнення працівниками суб'єктивного благополуччя

Методика «Управління міжособистісними конфліктами»

(Д. А. Веттен, К. С. Камерон)

D.A. Whetten and K.S. Cameron, Developing Management Skills (8th edition) Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2010.

Мета дослідження. Визначення рівня компетентності в управлінні конфліктами.

Інструкція для учасників дослідження. Оцініть, будь ласка, запропоновані твердження згідно наведеної нижче шкали.

Пам'ятайте, Ваша відповідь має відображати реальну поведінку, а не бажану. Спробуйте бути відвертими.

Методику діагностичного дослідження проблеми управління конфліктом доцільно проводити в два етапи відповідно до шкали оцінювання: 1 бал – цілком незгоден; 2 бали – незгоден; 3 бали – швидше незгоден; 4 бали – швидше згоден; 5 балів – згоден; 6 балів – цілком згоден.

Перший етап: попередня оцінка запропонованих тверджень; другий етап – повторна оцінка.

Коли я помічаю, що дії іншої людини потребують корекції, то:

1. Виказуючи своє невдоволення, я прагну не зачіпати особистість й не звинувачую її в тому, що вона турбується лише про власні інтереси.
2. Розповідаючи про свої сумніви, я говорю про них як про власні проблеми.
3. Я коротко описую проблему в контексті ситуації, її наслідки та почуття, які вона викликала у мене.
4. Я чітко визначаю порушені стандарти й очікування, що не справдилися.
5. Я висуюваю конкретну пропозицію, деталізуючи найбільш суттєвий варіант.
6. Я наполегливо поясню власну точку зору, допоки інша людина її не зрозуміє.

7. Я підтримую двохсторонню комунікацію шляхом заохочення в співрозмовникові бажання висловити власне бачення проблеми й поставити запитання.

8. Якщо мене бентежить одразу кілька проблем, я розглядаю їх послідовно.

Коли хто-небудь жаліється на те, що я зробив:

9. Я шукаю позицію нашої взаємної узгодженості.

10. Я виявляю ширий інтерес і увагу до будь-якої думки, навіть якщо я з нею незгоден.

11. Я не намагаюся виправдовуватися або захищатися.

12. Я намагаюся отримати додаткову інформацію: ставлю допоміжні запитання, спрямовані на те, щоб отримати конкретну й розгорнуту інформацію.

13. Я не розпорошую, а концентрую увагу на якійсь одній проблемі.

14. Я знаходжу такі позиції критики з якими можу погодитися.

15. Я прошу співрозмовника сформулювати, якою він хотів би бачити мою поведінку.

16. Я намагаюся досягти узгодженості в плані дій.

Коли конфліктують дві інші людини, а я відіграю роль посередника (медіатора)

17. Я визнаю наявність конфлікту й ставлюсь до нього як до серйозного й важливого явища.

18. Я допомагаю учасникам конфлікту визначити час зустрічі для вирішення ситуації шляхом визначення проблеми й часу, необхідного для його врегулювання.

19. Я не приймаю позиції жодної сторони, зберігаючи нейтралітет.

20. Я допомагаю конфліктуючим сторонам зосередити увагу на тому як впливає конфлікт на результати праці.

21. Я фокусую комунікації на проблемі, а не на особистостях.

22. Я однозначно прагну до того, щоб жодна сторона не домінувала в обговоренні проблеми.

23. Я допомагаю сторонам у пошукові можливих альтернатив рішення проблеми.

24. Я допомагаю учасникам знайти таке рішення, у якому вони дійдуть згоди.

Обробка результатів та їх інтерпретація. Підрахуйте загальну кількість балів спочатку в графі попередня оцінка, потім – повторна оцінка.

Порівняльний аналіз даних:

1) порівняйте свій результат із максимально можливим (144);

2) порівняйте свій результат із результатами інших учасників;

3) порівняйте власні результати з результатами, отриманими у контрольній групі (кількість опитаних – 500 респондентів).

Якщо загальна кількість набраних Вами балів складає:

120 і вище Досконалий рівень

116–119 — Високий рівень

98–115 — Середній рівень
97 і нижче Низький рівень

Бланк для відповідей

Навички	№ за/п	Попередня оцінка	Повторна оцінка
Попередження виникнення невдоволення	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
Реакція на критику	9		
	10		
	11		
	12		
	13		
	14		
	15		
	16		
Роль посередника у вирішенні конфлікту	17		
	18		
	19		
	20		
	21		
	22		
	23		
	24		
Разом			

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»
(П. П. Хепнер, І. Х. Петерсен) (Heppner P. P., Petersen Ch. H. *Development and Implication of a Personal Problem Solving Inventory. Journal of Counseling Psychology. 1982. № 29. P. 66–75*).

Мета дослідження. Визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.

Інструкція для учасників опитування.

Оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як «правильні» чи «неправильні».

Відповіді фіксуйте у бланку для відповідей.

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.

2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди виправдовується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10. Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти внаслідок чого це сталося.
12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікт щойно втягнутих у нього людей.
13. На конфлікти я реаую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його розв'язання.
14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.
16. У конфліктній ситуації я часто виношу судження, яке в подальшому не виправдовується.
17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.
18. Якщо я стикаюся з проблемою, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.

Обробка та інтерпретація результатів дослідження.

Підрахуйте загальну кількість балів. Якщо загальна кількість набраних Вами балів складає:

- від 18 до 48 балів – низький рівень;
- від 49 до 60 балів – середній рівень;
- від 61 до 72 балів – високий рівень.

Порівняльний аналіз даних:

- 1) порівняйте свій результат із максимально можливим (72);
- 2) порівняйте свій результат із результатами інших респондентів.

Бланк для відповідей

Характеристики	№ за/п	Попередня оцінка	Повторна оцінка
«Упевненість у собі»	1		
	2		
	3		
	4		
	5		

	6
	7
	8
	9
«Імпульсивність»	10
	11
	12
	13
	14
	15
	16
	17
	18
Разом	

ТЕСТ за методикою Томаса-Кілмена

«Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). APA PsycTests. <https://doi.org/10.1037/t02326-000>

Психологія: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. Усіх спец. денної та заочної форми навчання / Уклад.: М.О. Кононець. К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014. С. 24–28.

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар.

З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки.

1.

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

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

2.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

3.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

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

4.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої

людини.

5.

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

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

а) Я намагаюся уникнути прикрощів.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.

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

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

8.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

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

9.

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

б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

а) Я наполегливо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

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

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

12.

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

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

13.

а) Я пропоную серединну позицію.

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

14.

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

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

15.

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

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

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

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

19.

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

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

20.

а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22.

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

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

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

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

24.

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

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

- а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.
- б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

- а) Я пропоную серединну позицію.
- б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

- а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.
- б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

- а) Я пропоную серединну позицію.
- б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.

- а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.
- б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Бланк для відповідей

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

Опрацювання результатів

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

Ключ до відповідей

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

Інтерпретація результатів

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

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

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

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

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

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

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Визначте, який переважаючий стиль поведінки у конфліктній ситуації властивий Вам?
2. Проаналізуйте власну особистісну готовність до конструктивного розв'язання конфліктів.
3. Окресліть ресурсні моменти саморозвитку особистісної готовності до конструктивного розв'язання конфліктів.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

4. Що таке конфлікт?
5. Які складові конфлікту?
6. Дати характеристику конструктивному розв'язанню конфліктів.
7. У чому полягають сутність і складові особистісної готовності до конструктивного розв'язання конфліктів?
8. Які існують методи вивчення особистісної готовності до конструктивного розв'язання конфліктів?
9. Яким чином педагогічний (науково-педагогічний працівник) може сприяти розвитку особистісної готовності до конструктивного розв'язання конфліктів?

РЕКОМЕНДОВАНА ТА ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Балахтар К. Well-being as a factor of successful teacher activity. *Соціальна робота і проблеми міграційних процесів у глобалізованому світі*: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., м. Чернівці, 3–4 трав. 2018 р. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2018. С. 19–23.
2. Біленька О. Б., Чайківський Т. В. Соціально-педагогічні конфлікти у вищому навчальному закладі – причини виникнення та шляхи розв’язання. *Науковий вісник Національного лісотехнічного ун-ту*: зб. наук.-тех. праць. 2013. Вип. 23.12. С. 385–389.
3. Бережний А. І. Емпатія як ефективний інструмент управління конфліктами в системі інноваційного розвитку закладів освіти. *Економіка будівництва і міського господарства*. 2013. Т. 9. № 3. С. 229–234.
4. Варлакова Є. О. *Формування готовності майбутніх практичних психологів до розв’язання міжособистісних конфліктів*: автореф. дис. канд. психол. наук. Київ, 2011. 21 с.
5. Грибок О. П. Психологічні особливості конфліктної поведінки студентів вищих навчальних закладів. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*: зб. наук. праць. Київ. нац. ун-ту ім. Тараса Шевченка. Київ, 2012. Вип. 14. С. 112–119.
6. Гречановська О. В. Значення стилів поведінки у формуванні конфліктологічної культури студентів технічних ВНЗ. *Вісник Чернігівського нац. пед. ун-ту ім. Т. Г. Шевченка. Серія: Педагогічні науки*. Чернігів, 2015. Вип. 124. С. 144–147.
7. Гураль У. М. Практичні методи формування в молодших спеціалістів комерційних коледжів конфліктологічної компетентності у розв’язанні професійних конфліктів. *Оновлення змісту, форм та методів навчання і виховання в закладах освіти*: зб. наук. праць Рівнен. держ. гуманітар. ун-ту. Рівне, 2016. Вип. 13. Ч. 1. С. 84–87.
8. Дзюба Т. М. *Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту*; за наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава: ПОІППО. 2005. 64 с.
9. Долгий О. А., Чехович Л. М. Особливості управління конфліктами у колективі освітньої установи. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 9. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1483>
10. Дуткевич Т. В. Стиль поведінки у конфлікті керівника загальноосвітнього навчального закладу як чинник конфліктності вчителів. *Проблеми сучасної психології*: зб. наук. праць Кам’янець-Подільського нац. ун-ту ім. Івана Огієнка. Кам’янець-Подільський, 2014. Вип. 23. С. 170–182.
11. Карамушка Л. М., Радченко О. Б. Особливості вияву організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія. Київ, 2012. Т. 1. Вип. 35. С. 78–82.
12. Карамушка Л. М. *Управління конфліктами в освітніх організаціях*. Київ: Шкільний світ, 2011. 128 с.
13. Калаур С. М. Обґрунтування доцільності розробки системи професійної

підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів. *Оновлення змісту, форм та методів навчання і виховання в закладах освіти* : зб. наук. праць: наук. записки Рівнен. держ. гуманітар. ун-ту. 2016. Вип. 13. Ч. 1. С. 64–69.

14. Киричок І. І., Шульженко Н. Т. Керівник загальноосвітнього навчального закладу як суб'єкт конфліктологічної діяльності. *Науковий вісник Нац. ун-ту біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія* : зб. наук. праць. 2015. Вип. 208. Ч. 2. С. 102–112.

15. Козич І. В. Асертивна поведінка як новоутворення процесу формування конфліктологічної компетентності майбутнього педагога вищої школи. *Вісник Запорізького нац. ун-ту. Педагогічні науки* : зб. наук. праць. 2014. № 1. С. 135–143.

16. Коломицева О. В. Прогнозування конфліктів інтересів економічних суб'єктів для ефективного формування оптимальної територіальної організації закладів загальної середньої освіти. *Вісник Одеського нац. ун-ту. Серія: Економіка*. 2016. Т. 21. Вип. 1. С. 157–160.

17. Лазарева В. В. *Формування готовності майбутніх дільничних інспекторів МВС до розв'язання конфліктних ситуацій у процесі фахової підготовки: автореф. дис. канд. пед. наук*. Тернопіль, 2013. 20 с.

18. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. *Практическая психология конфликта: учеб. пособие*. Киев : МАУП, 2002. 256 с.

19. Матійків І. М. Роль конфліктологічної компетентності керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі. *Науковий вісник Львівського держ. ун-ту внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2012. Вип. 2(1). С. 434–444.

20. Мельнікова О. В. Педагогічний конфлікт та методи його подолання. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика. Spirituality of a personality: Methodology, Theory and Practice*: зб. наук. праць Східноукр. нац. ун-ту ім. В. Даля, НДІ духов. розвитку людини, каф. «ЮНЕСКО» «Духовно-культурні цінності виховання та освіти». 2012. Вип. 1. С. 119–126.

21. Модестова Т. В., Нещерет О. В. Конфлікт як шлях вирішення проблем у сфері міжособистісного спілкування. *Збірник Київського міжнар. ун-ту, Ін-т соц. та політичної психології НАПН України. Серія: Психологічні науки: проблеми і здобутки*. 2015. Вип. 8. С. 130–143.

22. Мухіна Л. М. Теоретико-методологічні підходи до розгляду поняття конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності викладача. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Екологічна психологія. 2015. Т. 7. Вип. 38. С. 328–339.

23. Осипова Т. Ю., Розум К. В. Підготовка майбутніх учителів до запобігання і вирішення конфліктів у професійній діяльності як педагогічна проблема. *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. 16, Творча особистість учителя: проблеми теорії і практики*. 2012. Вип. 15. С. 149–155.

24. Пірен М. І. *Конфліктологія: підручник*. Київ : МАУП, 2007. 360 с.

25. Порожня Л. А. Педагогічна спадщина А. Макаренка: метод «вибуху» як засіб розв'язання міжособистісних конфліктних ситуацій в учнівському середовищі. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах* : зб. наук. праць Класичного приват. ун-ту. 2013. Вип. 29. С. 73–76.

26. *Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект* : навч.-метод. посіб. / авт.: В. Л. Андрєєнкова та ін. Київ : Стеценко В. В., 2016. 191 с.
27. Цісецький О. Формування конфліктологічних компетенцій у студентів вищих навчальних закладів. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. 2012. Вип. 17. С. 56–59.
28. Чайковська О. М. *Психологія підліткової конфліктності* : навч. посібник; МОН України, Кам'янець-Поділ. нац. ун-т ім. Івана Огієнка. Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2016. 126 с.
29. Шевченко Н. В. Соціальне партнерство в освіті: конфліктний підхід як методологічна орієнтація. *Вісник Національного ун-ту «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. Серія: Філософія, філософія права, політологія, соціологія : зб. наук. праць. 2013. № 3. С. 160–168.
30. Фройд З. Вступ до психоаналізу. Нові висновки. Тернопіль: Навчальна книга «Богдан», 2021.
31. Холковська І. Л. Структурно-функціональна модель конфліктологічної підготовки майбутніх учителів. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми* : зб. наук. праць Вінницького держ. пед. ун-ту ім. Михайла Коцюбинського. 2013. Вип. 35. С. 507–513.
32. Холковська І. Л. Компетентнісний підхід до конфліктологічної підготовки педагогів. *Наукові записки кафедри педагогіки* : зб. наук. праць Харків. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна. 2013. Вип. 31. С. 323–330.
33. Холковська І. Л., Тимошенко Л. В. Педагогічні прийоми формування конфліктологічної готовності майбутніх учителів. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми* : зб. наук. праць Вінницького держ. пед. ун-ту ім. Михайла Коцюбинського. 2013. Вип.36. С. 449–455.
34. Холковська І. Принцип управління-самоуправління у формуванні готовності майбутніх учителів до попередження і розв'язання конфліктів. *Проблеми підготовки сучасного вчителя*. 2013. № 8. Ч. 2. С. 201–206.
35. Callanan G. A., Benzing C. D. & Perri D. F. (2006). Choice of Conflict-Handling Strategy: A Matter of Context, *The Journal of Psychology*, 140:3, 269–288, DOI: 10.3200/JRLP.140.3.269-288
36. Day C., & Qing G. (2009). Teacher emotions: Wellbeing and effectiveness. In P. A. Schutz & M. Zembylas (eds). *Advances in Teacher Emotion Research*. Springer, P. 15–31.
37. Diener E. (2009). *The science of well-being: The collected works of Ed Diener*. New York, NY: Springer.
38. Druckman D. (1971). The influence of the situation in interparty conflict. *Journal of Conflict Resolution*, 15(4), 523–554. <https://doi.org/10.1177/002200277101500409>
39. Dweck C. S., Ehrlinger J. (2006). Implicit Theories and Conflict Resolution. *The handbook of conflict resolution: theory and practice*. Eds.: Deutsch M., Coleman P. T., Marcus E. C., 2nd ed., Jossey-Bass. A Wiley Imprint. P. 317–330.
40. Gillett-Swan J. K., & Sargeant J. (2014). Wellbeing as a process of accrual: Beyond subjectivity and beyond the moment. *Social Indicators Research*.
41. Deutsch M. (1994). *Constructive Conflict Resolution: Principles, Training, and*

Research. *Journal of Social Issues*. Vol. 50,1 1. P. 13–32.

42. McCallum F., & Price D. (2016). Nurturing wellbeing development in education. Routledge, NY. P. 17.

43. Pape T. (1999). A Systems Approach to Resolving OR Conflict. *AORN journal*. 69. 551-3, 556. 10.1016/S0001-2092(06)62466-6.

44. Pondy L. R. (1996). A Systems Theory of Organizational Conflict. *The Academy of Management Journal*. Vol. 9, 3, Special Theme: Theories of Organizations. P. 246–256.

45. Seligman M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and wellbeing*. New York: Free Press.

46. Sandy S. V., Boardman S. K., Deutsch M. (2006). Personality and Conflict. *The handbook of conflict resolution: theory and practice*. Eds.: Deutsch M., Coleman P. T., Marcus E. C., 2nd ed., Jossey-Bass. A Wiley Imprint. P. 331–356.

Навчально-методичне видання

ГОРОВА Олена Олександрівна

РОЗВИТОК ОСОБИСТОСТІ ГОТОВНОСТІ ФАХІВЦІВ ДО КОНСТРУКТИВНОГО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

Спецкурс

*для слухачів очно-дистанційної форми навчання
в системі післядипломної педагогічної освіти*

За редакцією автора

Підписано до друку 12.09.2023. Формат 60x84 1/16
Друк офсетний. Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.
Умов. друк. арк. 1,4. Обл. вид. арк. 1,5.
Тираж 300 прим. Замовлення № 200923_1

Державний заклад вищої освіти
«Університет менеджменту освіти»
04053, м. Київ, вул. Січових Стрільців, 52-А
тел: +38 (044) 481-38-00; факс: +38 (044) 484-10-96
www.umo.edu.ua

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру видавців,
виготовлювачів і розповсюджувачів видавничої продукції серія ДК № 7227 від 28.12.2020 р.