

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Психолого-педагогічний факультет
Кафедра практичної психології

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри

_____ О.А. Чаркіна

«___» _____ 2025р.

Реєстраційний № _____

«___» _____ 2025р.

МОДЕЛІ ВИРІШЕННЯ ТА ШЛЯХИ ПРОФІЛАКТИКИ КОНФЛІКТІВ
У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

Кваліфікаційна робота студентки
групи ЗПП-21

ступінь вищої освіти бакалавр
спеціальності 053 Психологія

Грінцевич Анастасії Олексіївни

Керівник: кандидат психологічних наук,
доц. кафедри практичної психології
Гергель Є.Л.

Оцінка:

Національна шкала _____

Шкала ECTS ____ Кількість балів _____

Голова ЕК _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

Члени ЕК _____
(підпис) (прізвище, ініціали)

_____ (підпис) (прізвище, ініціали)

ЗАПЕВНЕННЯ

Я, **Грінцевич Анастасія Олексіївна**, розумію і підтримую політику Криворізького державного педагогічного університету з академічної доброчесності. Запевняю, що ця кваліфікаційна робота виконана самостійно, не містить академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації. Я не надавала і не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело. Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Криворізького державного педагогічного університету ознайомена. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення академічної доброчесності робота не опускається до захисту або оцінюється незадовільно.

(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ.....	7
1.1. Сутність і природа конфліктів: основні поняття, види та підходи.....	7
1.2. Основні причини виникнення конфліктів у педагогічному середовищі	13
1.3. Моделі вирішення конфліктів: аналіз сучасних підходів.....	16
Висновки до розділу 1.....	22
РОЗДІЛ II. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ.....	24
2.1. Діагностика конфліктів у педагогічному колективі та інтерпретація результатів.....	24
2.2. Ефективні стратегії та моделі вирішення конфліктів у педагогічному колективі	29
2.3. Результати впровадження тренінгу вирішення конфліктів у педагогічному колективі	39
Висновки до розділу 2.....	53
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	58
ДОДАТОК	63

ВСТУП

Актуальність теми. Діяльність педагогічних працівників у сьогоденні час є особливою і важливою, тому що педагог є особистістю, що вміщає в себе вихователя, наставника та радника, а особливо взірця для своїх учнів. Водночас педагог є учасником трудової діяльності та членом педагогічного колективу. В такому колективі взаємовідносини є двосторонніми, з однієї сторони – це партнерство та взаєморозуміння, а з іншої, при виникненні складних ситуацій, це непорозуміння та конфліктність.

Конфлікти є невід’ємною частиною будь-якої організації, педагогічний колектив не є виключенням. Професійні конфлікти в освітніх закладах можуть виникати з різних причин – недостатня комунікація, відмінності в підходах до роботи, особистісні та професійні якості педагога тощо.

Одним із обов’язків педагога є його здатність до продуктивного розв’язання конфліктів, що за собою може нести функціональне навантаження. Компетентний педагог здатний передавати свій досвід своїм учням та одночасно успішно організовувати міжособистісну взаємодію з колегами.

Актуальність вивчення даної теми пов’язана не тільки із зниженням рівня конфліктності навчальної та виховної взаємодії, а також обумовлена сучасними потребами освітніх закладів та їх процесів її гуманізації та демократизації.

Вивчення проблем видів конфліктів, рівнів та стадій розвитку конфліктних ситуацій присвячені окремі роботи різних вчених, таких як В. Абрамов, Л. Волченко, С. Гаркавець, А. Гірник, А. Донченко, О. Зінчина, М. Пірен, М. Примуш, Т. Титаренко.

Також існує ціла низка досліджень присвячена конфліктам в системі освіти, до яких були написані роботи таких відомих авторів як І. Башкатова, В. Волик, Н. Волкова, А. Железняк, О. Кузьменкова, Л. Пастух, Г. Сухобська,

М. Шопша та інші, де розглядаються теоретичні поняття, специфічні особливості міжособистісних конфліктів зокрема в закладах освіти, причини їх виникнення, а також шляхи профілактики та їх вирішення.

Отже, зважаючи на вагоме значення педагогічного колективу для забезпечення високої якості освіти, вагомим є не тільки ефективно вирішувати конфлікти, а й запобігати їх виникненню для забезпечення стабільності, гармонії та ефективній взаємодії в педагогічному середовищі.

Мета: дослідити ефективність запропонованих моделей рішення та намітити шляхи профілактики професійних конфліктів у педагогічному колективі.

Завдання дослідження:

1. Розкрити сутність і природу конфліктів, охарактеризувати типи конфліктів їх класифікацію та особливості;
2. Проаналізувати основні причини виникнення конфліктів в педагогічному середовищі;
3. Розглянути моделі вирішення конфліктів у педагогічному колективі;
4. Здійснити діагностування педагогів на конфліктність та намітити шляхи та стратегії вирішення конфліктів у педагогічному середовищі;
5. Розробити тренінгову програму вирішення конфліктів у педагогічному колективі та перевірити її ефективність.

Об'єкт дослідження: педагогічні конфлікти як явище, що виникає в освітньому середовищі.

Предмет дослідження: моделі вирішення та шляхи профілактики професійних конфліктів, які виникають у педагогічних колективах.

Методи дослідження: у процесі роботи застосовано теоретичний аналіз наукової літератури з теми конфліктології та управління конфліктами, практичні методи дослідження за допомогою методики К. Томаса (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, TKI), тесту на рівень конфліктності особистості (В. Бойко), методики оцінки агресивності у відносинах

(А. Ассінгер) та для перевірки достовірності отриманих результатів застосовано ϕ -критерій Фішера (кутове перетворення).

Емпірична база: дослідницько-експериментальна робота проводилась в комунальному закладі дошкільної освіти (ясла-садок) №210 м. Кривого Рогу. Було залучено 21 педагогічних працівників.

Структура роботи: вступ, два розділи, висновки до розділів, загальні висновки, 11 таблиць, 6 рисунків, додаток, список використаної літератури, що складається з 40 позицій. Загальна кількість сторінок кваліфікаційної роботи складає 70 сторінок, з них 55 – основного тексту.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

1.1. Сутність і природа конфліктів: основні поняття, види та підходи

Конфлікти є невід'ємною частиною людського життя, оскільки людина є соціальною особистістю і постійно взаємодіє з іншими людьми. В процесі взаємодії між людьми з різними інтересами, цінностями та цілями можуть виникати різного виду конфлікти. Ці конфлікти можуть виступати як руйнівною, так і конструктивною силою, все залежить від способу його вирішення.

В області конфліктології та психології конфліктів було зроблено велику кількість наукових досліджень, які дали можливість глибше зрозуміти природу людських взаємин, механізмів виникнення конфліктів та суперечностей, а особливо шляхів їх подолання.

Різні визначення конфлікту вказують на наявність різних розбіжностей та значень самого поняття конфлікт. З цього виникає необхідність розкрити саму сутність конфлікту та розглянути деякі з багатьох визначень конфлікту науковців.

Вчений В. Петрінко у своїх роботах вказує, що конфлікт – це зіткнення протилежних тенденцій у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних взаємодіях чи в стосунках між окремими людьми або групами, що супроводжуються гострими негативними емоціями та внутрішніми переживаннями. По суті, конфлікт передбачає протиріччя, розбіжності, неузгодженість, протиборство між думками та ідеями, уявленнями, прагненнями, інтересами, цінностями, позиціями осіб [34, с. 23].

Також науковець стверджує, що за природою конфлікт є соціальним явищем або феноменом. У цілому суспільство не здатне існувати, а тим більше еволюціонувати без конфліктів. Подібне явище, як конфлікт, доцільно

розглядати з соціального погляду у межах дослідження та аналізу взаємодії в соціальній групі, між класами, державами, а особливо взаєминами між особистостями. Тоді з цієї точки зору конфлікт стає чинником соціального розвитку і має два значення: позитивного (конструктивного) та негативного (деструктивного) [34].

Інша вчена В. Кучик вважає, що конфлікт є найбільш деструктивним способом розвитку і вирішення протиріч, що виникають у процесі соціальної взаємодії, або боротьбою різних підструктур особистості [24, с. 40].

В. Волик у своїй роботі визначила, що конфлікти виявляються у поведінці людини, а за основу береться система потреб, інтересів, мотивів, цілей [7, с. 173].

На думку А. Москаленко конфлікт є механізмом розвитку людської діяльності та особистості, через що, конфлікт став предметом досліджень багатьох наук, особливо управління. Це змінило ставлення до цієї проблеми в бік кращої оцінки його конструктивних функцій [31, с. 128].

З іншої сторони О. Бобокал стверджує, що конфліктні ситуації негативно впливають на ментальне здоров'я, внаслідок цього у конфліктуючих виникає стрес, що може бути основою для багатьох захворювань, неврозів, психосоматичних станів, а це також спонукає до розвитку неадекватних способів емоційного реагування та формуванню агресивних стереотипів поведінки. І все це знижує продуктивність та працездатність професійної діяльності [5, с.59].

Внески вчених у наукові сфери конфліктології та психології конфліктів дали основу для формування сучасних підходів до управління конфліктами, їх вирішення, запобігання та профілактику у різних соціальних середовищах.

Можна виділити два основні підходи до аналізу конфліктів: природничо-науковий, до якого входять дослідження в галузі математики, логіки, біології; другий – гуманітарний, до якого входять дослідження різних суспільних та гуманітарних наук – психології, філософії, соціології, історії тощо [38, с. 5,7].

Зупинимося на аналізі вивчення конфлікту гуманітарних наук за Є.Тихомировою [38].

Філософський підхід є історично першою спробою осмислити природу конфлікту. Філософи Давнього Сходу, Греції та Риму трактували конфлікт як боротьбу протилежностей сторін явищ чи процесів. Вже на той час філософи бачили, що конфлікт – це феномен або закономірне явище, яке є невід’ємною частиною існування природи, суспільства та мислення. Вони вбачали його головне джерело в матеріальних суперечностях, духовних протилежностях або внутрішній природі людини.

Основні ідеї, що були розвинуті філософами:

- конфлікт є природною та необхідною умовою розвитку суспільства;
- його виникнення зумовлене матеріальними, політичними та психологічними причинами;
- конфлікт має подвійну природу, що спричиняє позитивні чи негативні наслідки;
- конфлікт неможливо усунути, але можна зменшити його руйнівний вплив;
- у державі запобіганню конфліктів створює умови для політичного маневру.

Психологічний підхід в основному зосереджується на особистісних аспектах конфлікту, які пов’язують зі станом людини, розглядають як прояв самоствердження або реакцію на несприйняття оточуючих.

Деякі дослідники пов’язують конфлікт з інстинктом агресивності. Прояви між групою агресії аналізував Г. Лебон. Мак-Дауголл досліджував інстинкт «забіякуватості» і як він проявляється в поведінці натовпу. Питанням про проблему початкової ворожості і страхом до чужих займався З. Фрейд та його однодумці, а Дж. Доллард досліджував агресивну поведінку та теорію фрустрації від необіхевіористів у сфері між групою взаємодії.

Через те, що конфлікти пов'язані з зіткненням інтересів та різними поглядами людей, значний вплив грає психологічний фактор в їх зародженні.

Великий внесок у розробку психології конфлікту вклав вчений К. Томас, він виділив п'ять типів поведінки людини в конфліктній ситуації та розробив тестову методику для визначення схильності людини до конфліктів, визначивши якийсь з цих типів.

Соціологічний підхід аналізує конфлікт як системне явище. К. Маркс розглядав конфлікт як наслідок соціальної нерівності, тоді як Г. Зиммель вбачав у ньому механізм збереження соціальної рівноваги.

Концепції конфлікту цих вчених мають багато спільного: основне це те, що конфлікт розглядається як поширена і необхідна властивість соціальних систем. Але є і багато відмінностей: К. Маркс підкреслював антагоністичний характер конфліктів, він звертався до умов, які змогли б розв'язати конфлікт та найбільше його цікавили соціально-структурні причини виникнення конфлікту; Г. Зиммеля цікавили інтегративні наслідки конфліктів та умови, які змогли б знизити гостроту конфлікту.

Сучасні соціологи (Р. Дарендорф, Л. Козер) розвинули ці ідеї, досліджуючи причини конфліктів, їх функції та механізми врегулювання конфліктів.

Кожен підхід пропонує унікальну перспективу, яка дозволяє глибше усвідомити саму природу конфлікту, причини виникнення та можливості його вирішення. Для аналізу складних конфліктних ситуацій краще використовувати комплексний підхід, що об'єднує декілька теоретичних основ.

Для глибшого розуміння конфліктів їх класифікують за критеріями:

- 1) За характером учасників:
 - міжособистісні конфлікти, які виникають між двох людей через розбіжності в поглядах, цінностях чи особистих якостях (частіше за все мають емоційне забарвлення та можуть впливати на атмосферу в колективі);

- міжгрупові конфлікти, що виникають між групами в колективі (особливість цих конфліктів пов'язана з розподілом ресурсів чи відповідальністю);

- внутрішньоособистісні конфлікти – зумовлені внутрішніми протиріччями особи, наприклад, між професійними обов'язками та особистими цінностями.

2) За рівнем впливу на колектив:

- конструктивні конфлікти, які сприяють виявленню прихованих проблем і стимулюють розвиток в колективі (можуть бути джерелом інновацій та позитивних змін);

- деструктивні конфлікти, що руйнують робочі відносини, знижують продуктивність та створюють напружену атмосферу.

3) За змістом:

- предметні, де чітко простежуються вимоги, претензії та протиріччя;

- безпредметні, які полягають не в вирішенні протиріч, а в виплеску негативних емоцій та образ.

4) За часом тривання:

- короткочасні, що виникають раптово та мають швидкий нетривалий розвиток;

- тривалі – продовжуються певний період часу;

- затяжні, які тривають довгий проміжок часу, протягом якого відносини загострюються та спричиняють стійку напругу в колективі.

5) За характерними рисами:

- відкриті, коли розбіжності та непорозуміння між особистостями виражаються відкрито та безпосередньо, де висловлюються відверто свої думки, погляди, почуття тощо. В даному конфлікті це може призвести до змін відносин та розв'язання проблем через дискусію;

- приховані, коли розбіжності та непорозуміння не виражаються відкрито. Через це приховані конфліктні емоції можуть призвести до накопичення напруженості та ще більшої недовіри між сторонами.

б) За способом розв'язання:

- легкі (швидко вирішувані);
- важкі (для їх розв'язання необхідно тривалий час).

Наглядно класифікацію типів конфліктів представлено на рис.1.1.



Рис. 1.1. Класифікація типів конфліктів

Також розрізняють конфлікти за підсумковим результатом на продуктивні, які допомагають вирішити протиріччя та непродуктивні (не мають ніякої користі).

Виходячи з напрямку комунікативної взаємодії, розрізняють «горизонтальні» конфлікти, які виникають між колегами одного рівня, та «вертикальні» – між працівниками і керівниками.

Отже, для кращого розуміння суті конфліктів ці класифікації за різними критеріями дозволяють глибше зрозуміти їхню природу, рівень впливу на колектив, виявити глибинні причини виникнення та обрати ефективні стратегії та шляхи вирішення.

1.2. Основні причини виникнення конфліктів в педагогічному середовищі

Педагогічний конфлікт – це інтенсивна форма розвитку і подолання значущих розбіжностей між суб'єктами освітнього процесу (педагогами, здобувачами освіти, керівництвом закладу), що, як правило, супроводжується негативними емоціями і вимагає розв'язання для досягнення балансу у взаєминах [31, с.130].

Конфлікти у педагогічному колективі за своєю природою відносяться до міжособистісних та міжгрупових. Для педагогіки вивчення конфлікту в освітньому середовищі має особливо важливе значення. Для розуміння міжособистісних та міжгрупових конфліктів, а також прогнозування шляхів їх вирішення, для початку необхідно виявити їх причини.

А. Гірник підкреслює, що в трансактному аналізі виділяють чотири базові життєві позиції, залежно від того, як людина оцінює себе і як ставиться до навколишніх [13, с.88].

Найчастіше люди вступають в конфлікти з позицією «Мені добре – вам погано», що проявляється в прагненні диктувати умови та перемогти в ситуації. Люди з позицією «Мені добре – вам добре», починають конфлікти лише для їх конструктивного розв'язання. При позиції особи «Мені погано – вам добре» та «Мені погано – вам погано» реакція супроводжується

глибоким внутрішнім напруженням, при цьому вони демонструють ззовні малоконфліктну поведінку (поступливі або байдужі).

Основні життєві позиції схематично розглянуто на рис. 1.2.

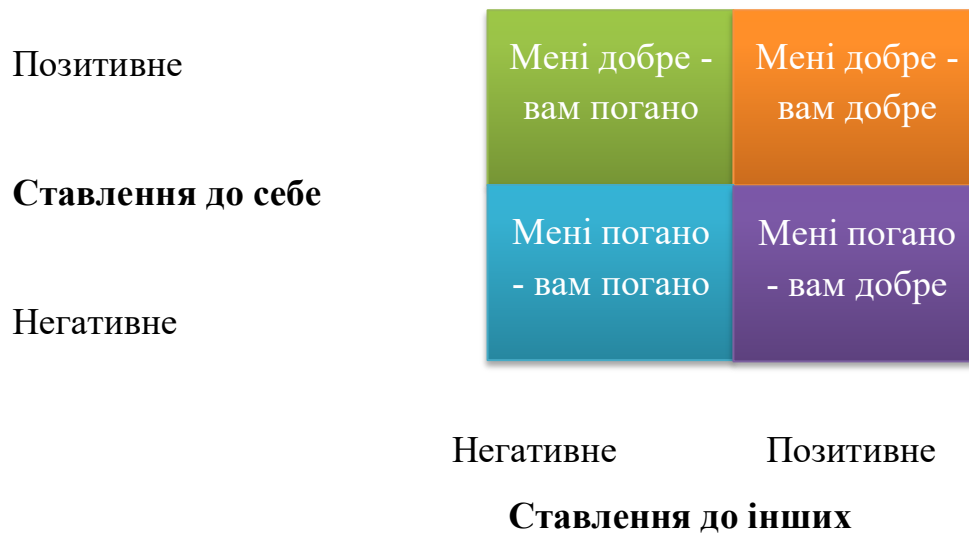


Рис. 1.2. Основні життєві позиції індивідів

Також А. Гірник стверджує, що згідно з психодинамічною теорією конфлікти, які виникають у особи в стосунках з іншими людьми, інтерпретуються як відображення внутрішніх суперечностей особистості, що залишилися невирішеними [13, с.88].

Багато дослідників причиною основних конфліктів у педагогічному колективі вважають особистісні якості педагогів та працівників: занижена або завищена самооцінка, нерозвиненість процесів саморегуляції, хибна самоідентифікація, недостатня сформованість здатності емпатії, рефлексії, слабкий самоконтроль. Джерелом протиріч також може бути й розбіжність в педагогічних поглядах, в методах та вимогах до здобувачів освіти [31, с.130].

А. Колесник виділила три групи причин виникнення конфліктів: особистісними якостями працівників освітнього закладу; особливостями

стилю роботи керівника; оптимальних стосунків між суб'єктами освітнього процесу, тобто з дітьми, їх батьками та колегами закладу [21, с.123].

На думку В. Волик причинами конфліктів між педагогічними працівниками є [7, с. 173-174] :

- конкуренція, бажання досягнути високого рейтингу, а саме перед дітьми, їх батьками, колегами та керівництвом;
- викривлення професійної поведінки працівників, у яких великий стаж роботи;
- емоційне вигорання педагогів;
- нерівномірний та нерівноправний розподіл обов'язків;
- нерівномірне або несправедливе матеріальне заохочення, премій тощо;
- індивідуально-психологічні особливості працівника;
- ігнорування посадових обов'язків, порушення трудової дисципліни, запізнення, лень, брехливість;
- самоствердження шляхом приниження іншого.

Якщо в педагогічному колективі взаємовідносини між людьми утворюють атмосферу доброзичливості та згуртованості, то ці стосунки між колегами будуть корисними та сприятливими для всього освітнього процесу. Але якщо взаємовідносини між колегами недоброзичливі, які постійно створюють напругу, конфлікти та сутички, це спонукає педагога приділяти увагу не на навчальний процес, а на врегулювання своїх взаємостосунків з іншими співробітниками [5, с.60].

Дослідники підкреслюють, що основною передумовою загострення конфліктної ситуації є порушення рівності позицій учасників. Це може проявлятися в поведінкових аспектах, які зумовлюють прихованій мотивації, інтересів, почуттів та інформації про конфлікт. Ці приховані мотиви та почуття спричиняють помилкове сприйняття конфліктуючими сторонами одне одного, що можуть стати підґрунтям для розвитку неправильних припущень і, відповідно, неадекватну поведінку в реальній ситуації.

Отже, конфлікти в педагогічному колективі можуть виникати з різних причин, але ключовим чинником ефективної діяльності як окремих педагогів, так і колективу в цілому є подолання цих конфліктів. Якщо конфлікти не вирішуються своєчасно – це може мати негативний вплив на атмосферу в навчальному закладі.

1.3. Моделі вирішення конфліктів: аналіз сучасних підходів

В реаліях сучасного суспільства конфлікти неминучі, особливо де є міжособистісне спілкування. Це можуть бути різні організації, педагогічні колективи, сім'ї чи інші групи людей. Тому існують різні підходи та моделі, що допомагають вирішити конфлікти, зменшити їх негативний вплив та забезпечити продуктивну взаємодію.

Ральф Дарендорф один із найвпливовіших представників конфліктології ХХ століття. У своїй теорії «конфліктної моделі суспільства» вчений розглядав конфлікт як невід'ємну частину соціального життя, оскільки на його думку будь-яке суспільство функціонує на основі примусу одних його елементів іншими. Він вважав, що найкраще розв'язання конфлікту є інституалізація - це коли суперечності вирішуються в рамках правил і норм, прийнятих для всіх сторін.

Для врегулювання конфліктів Дарендорф вважає важливим[13]:

1. Визнання наявності конфлікту. Для цього необхідно виконати певні технічні, соціальні та політичні умови. Вчений зауважує, що маніфестування конфлікту є важливим кроком до його послаблення.
2. Рівень організованості сторін конфлікту. Чим більш організовані учасники конфлікту, тим простіше знайти спільне рішення та досягти домовленостей й виконання умов договору. Натомість нечітко сформульовані інтереси сприяють малоімовірним врегулювання конфлікту.
3. Для забезпечення балансу взаємовідносин та рівності сторін, необхідно, щоб ці сторони конфлікту домовилися щодо певних правил.

В еволюційному підході до вирішення конфліктів, який запропонував Дарендорф, не розглядається конфлікт як щось руйнівне або негативне, а навпаки, вчений вбачав в цьому рушійну силу соціального розвитку та змін.

Модель Томаса-Кілменна (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument – TKI) є однією з найбільш популярних концепцій у сфері конфліктології та управління конфліктами. Дана модель була розроблена Кеннетом Томасом та Ральфом Кілменном, що базується на двох поведінкових стилях людини в ситуації зіткненні інтересів:

- наполегливість (Assertiveness) – міра, з якою людина зацікавлена на захисті власних інтересів;
- кооперативність (Cooperativeness) – міра, з якою людина враховує інтереси інших людей.

На основі цих двох поведінкових стилів модель визначає п'ять основних стратегій поведінки у розв'язанні конфлікту:

1. Конкуренція (Competing) – наполегливість на своїх інтересах, не враховуючи інтереси іншої сторони.
2. Адаптація (Accommodating) – поступливість своїми інтересами заради іншої сторони для збереження гармонії у відносинах.
3. Компроміс (Compromising) – угода досягається шляхом взаємних поступок.
4. Співпраця (Collaborating) – обидві сторони працюють разом, щоб знайти рішення, яке задовольняє всіх.
5. Уникнення (Avoiding) – особа не бере активної участі у вирішенні конфлікту.

У кожної стратегії поведінки є переваги і звичайно ж недоліки, детально розглянемо кожен.

Стратегія конкуренції характерна для активних та домінуючих людей, які вирішують конфлікти не прагнучи до співпраці. Вони зорієнтовані на досягненні власних інтересів, змушуючи інших приймати їх рішення, але в екстремальних ситуаціях дана стратегія іноді може стати ефективною, де

необхідно прийняти на себе роль лідера. Однак, якщо головною метою є збереження доброзичливих стосунків, цей стиль стратегії варто уникати, адже він може погіршити взаємини.

Стратегія уникнення застосовується, коли людина не відстоює власні інтереси та не співпрацює з іншими, ухиляючись від вирішення конфлікту. Така стратегія поведінки може бути ефективною в ситуаціях, де потрібно знизити напруженість або відкласти розв'язання конфлікту на деякий час. Недоліком є те, що інша сторона може сприймати це як небажання брати відповідальність.

Стратегія адаптації передбачає згоду без відстоювання власних інтересів. Вона ефективна, коли результат важливий для другої сторони, але не має великого значення для того хто пристосовується. Ця стратегія допомагає зберегти гарні стосунки, відновити гармонію та уникнути загострення конфлікту. Водночас її не варто використовувати, якщо це порушує внутрішній комфорт або інша сторона не цінує поступок.

Стратегія співпраці передбачає активну взаємодію, спрямовану на знайдення рішення, яке б задовольнило інтереси всіх сторін. Цей підхід вимагає часу та зусиль, що дозволить врахувати приховані потреби учасників конфлікту. Коли обидві сторони зацікавлені у результаті та готові до конструктивного діалогу - це сприяє ефективній перспективі довготривалих відносин.

Стратегія компромісу передбачає взаємні поступки, щоб частково задовольнити інтереси двох сторін. Зазвичай це дає тимчасове рішення та не завжди дозволяє виявити приховані потреби сторін. Компроміс ефективний при швидких рішеннях конфлікту, де сторони мають несумісні інтереси, але важливо зберегти взаємовідносини, поступившись частиною своїх вимог.

У конфліктній ситуації вибір стратегії поведінки відіграє ключову роль у вирішенні та завершенні конфлікту, тому що це не просто вибір дій, а ключ до того, як буде далі розвиватися подія та які будуть наслідки цього конфлікту, чи зможе вибрана стратегія стати точкою зростання для

колективу. Стратегії поведінки у конфлікті, основні ідеї та її ризики представлені у порівняльній таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Порівняльна таблиця стратегій поведінки у конфліктній ситуації

Стратегія	Наполегливість (Assertiveness)	Кооперативність (Cooperativeness)	Основна ідея	Ризики
Адаптація	Низька	Висока	«Я програю – ти виграєш»	Втрата власних інтересів
Конкуренція	Висока	Низька	«Я виграю – ти програєш»	Погіршення стосунків
Компроміс	Середня	Середня	«Давай домовимось»	Ніхто не задоволений повністю
Співпраця	Висока	Висока	«Виграш для всіх»	Потребує багато часу
Уникнення	Низька	Низька	«Краще не втручатися»	Проблема може загостритися

Вчений К. Томас виокремлює фактори ефективного завершення конфліктної взаємодії [26, с.24]:

- 1) коректне оцінювання заходу, завдяки чому особа прагне задовольнити інтереси обох сторін;
- 2) усвідомлення вибору тактики поведінки у відповідності до конкретної ситуації;
- 3) усвідомлювання та врахування сили іншої сторони та можливостей, яку вона має;
- 4) вірне розуміння джерела конфлікту;
- 5) об'єктивне встановлення взаємовідносин з опонентом;
- 6) брати до уваги особистісні властивості обох сторін.

Виконання цих умов на думку вченого, допомагає виявити позитивні аспекти конфлікту: всі сторони отримують реальну інформацію про соціальне навколишнє становище, дотримується баланс соціального

контролю та влади, а також встановлюються фізичні та нормативні межі груп.

Що стосується закладів освіти, то використання моделі Томаса-Кілменна в педагогічному колективі дає можливість ефективно керувати конфліктами, знижувати рівень напруги та створювати сприятливе середовище для освітнього процесу. Завдяки вибору стратегій поведінки в різних ситуаціях педагоги можуть краще взаємодіяти між собою, знаходити оптимальні шляхи вирішення суперечок, що сприяє формуванню атмосфери довіри та співпраці між ними.

Дослідження різного виду конфліктів посприяло пошуку й розробці науковцями ефективних методів та інструментів для подолання цих конфліктів, у числі яких медіація посідає провідне місце.

Медіація як ефективний метод при вирішенні конфліктів – це альтернативний позасудовий спосіб врегулювання конфліктів, який можна застосувати щодо трудових, цивільних, сімейних, адміністративних та інших спорів. Саме слово медіація походить від латинського «mediatio», що означає «посередництво». Цей процес полягає у врегулюванні суперечок за допомогою третьої сторони – медіатора, який в спокійній обстановці допомагає сформулювати прийнятне рішення для обох сторін.

Даний метод дозволяє вирішити конфлікти із залученням нейтрального посередника, який сприяє налагодженню процесу комунікації та дає можливість розглянути суперечливе питання таким чином, щоб її учасники змогли знайти самостійно раціональне рішення, яке б могло врахувати інтереси та потреби всіх сторін.

Деякі вчені дійшли висновку, що у широкому розумінні медіація є комплексним та впорядкованим процесом альтернативного врегулювання конфліктів і суперечок, який охоплює правові, соціальні та психологічні аспекти комунікації. Її мета – мирне розв'язання конфлікту, формування культури, спільного ухвалення рішень, розвиток переговорних навичок та запобігання подальшій ескалації суперечок через діалог, взаємне розуміння

та добровільний пошук найкращих рішень за участю неупередженої третьої сторони (медіатора) [25, с.348].

Посередництво є професійною сферою діяльності, у межах якої медіатори та їхні команди виступають нейтральною ланкою між сторонами конфлікту, створюючи атмосферу довіри до процесу та зміцнюючи переконання, що досягнення мирної згоди є реальним [15, с.10].

У педагогічному середовищі, де комунікація має ключову роль, нерозв'язані суперечки спричиняють втрату продуктивності, психологічне виснаження, а також призводять до погіршення атмосфери в колективі. Тому саме медіація в педагогічному колективі стає вагомим інструментом для врегулювання взаємовідносин, створення позитивного мікроклімату та підвищення ефективності співпраці.

Вирішальна роль у подоланні конфліктів у педагогічному колективі належить керівнику. Саме від керівника та обраного ним підходу залежить ефективність розв'язання конфліктної ситуації. Керівник має можливість використовувати різні типи медіаторства: арбітра, третейського суддю, посередника, помічника або спостерігача.

У наукових підходах до управління конфліктами існує дві основні позиції в ролі керівника. Перша позиція полягає в доцільності орієнтуватися керівнику на роль посередника, а не судді. Друга – передбачає вміння керівника застосовувати всі типи медіаторських стратегій для гнучкості в реагуванні на різні види конфліктних ситуацій та продуктивного їх вирішення.

Розглянемо типи медіаторства більш детально:

1. Арбітр – медіатор, який має прийняти остаточне рішення в конфлікті. Такий тип застосовується, коли конфлікт протікає у критичних ситуаціях, де необхідно швидко вирішити спір або коли одна сторона однозначно чинить неправильно.

2. Третейський суддя – схожий на арбітра, однак рішення медіатора обґрунтоване на попередньо погоджених правилах або принципах. Він не

лише оцінює ситуацію, а ще й визначає рішення, яке має або юридичну або моральну силу обох сторін.

3. Посередник – виконує роль нейтрального учасника. Він сприяє переговорам, допомагаючи конфліктуючим сторонам знайти компроміс та дійти до спільного рішення.

4. Помічник – медіатор, який бере на себе підтримуючу функцію та допомагає сторонам зрозуміти свої потреби та емоції. Він може пропонувати варіанти вирішення без нав'язування власної думки та спонукати до конструктивного діалогу.

5. Спостерігач – займає пасивну позицію, він не втручається у перебіг конфлікту, але аналізує ситуацію. Його завдання спостерігати за динамікою процесу та при необхідності давати зворотній зв'язок для уникнення загострення конфлікту.

Застосування медіації у педагогічному колективі стимулює розвитку професійної культури, створеною взаємоповагою, довірою та співпрацею. Даний метод дозволяє педагогам навчитися конструктивно вирішувати спірні питання не застосовуючи авторитарні методи або емоційні конфронтації.

Отже, інтеграція медіації в систему управління педагогічним колективом може стати корисним інструментом для розв'язання конфліктів, завдяки чому покращуються взаємовідносини між учасниками освітнього процесу та підвищується ефективність навчального закладу загалом.

Висновки до розділу 1

1. Під час проведення теоретичного аналізу було з'ясовано, що конфлікт – це складне соціальне явище, яке проявляється у суперечностях між індивідами чи групами з різними цілями, інтересами, поглядами та цінностями. Дослідження в галузі конфліктології та психології конфліктів допомогли більш глибоко зрозуміти сутність та природу людських взаємин, усвідомити механізми виникнення конфліктів та шляхи їх подолання.

2. Аналіз наукових робіт свідчить про розбіжності у поглядах на саму суть та значення конфлікту:

- згідно з В. Петрінком, конфлікт може бути конструктивним або деструктивним та може бути чинником для розвитку соціуму.
- В. Кучик вбачає конфлікт тільки деструктивним.
- А. Москаленко розглядає конфлікт як механізм розвитку особистості та людської діяльності.
- на думку О. Бобокал конфлікти несуть негативний вплив, спричиняють стреси та пригнічують негативний стан людей.

3. З'ясовано, що в педагогічному колективі конфлікти є важливою та невід'ємною частиною взаємодії між учасниками освітнього процесу. Причинами цих конфліктів може бути як особистісні якості учасників конфлікту, до специфіки стилів управління та відносин у колективі. Крім того, міжособистісні конфлікти часто виникають через відмінності в педагогічних поглядах, методах навчання, нерівного розподілу обов'язків та професійного вигорання.

4. Розглянуті моделі та підходи до вирішення конфліктів (теорія Р. Дарендорфа та модель Томаса-Кілменна) демонструють різноманіття стратегій для вирішення суперечностей, які можуть застосовувати учасники конфлікту залежно від ситуації. Вибір стратегії (конкуренція, співпраця, адаптація, компроміс чи уникнення) має значний вплив на результат та взаємовідносини учасників.

5. Медіація відіграє особливу роль у педагогічному колективі, через те, що там комунікація є основою успішної роботи. Вона створює довірливу атмосферу, взаємоповагу і допомагає розвитку професійної культури.

6. Дуже важливо своєчасно та конструктивно вирішити конфлікти, це сприятиме гармонії в колективі і покращенню освітнього процесу.

РОЗДІЛ II. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

2.1 Діагностика конфліктів у педагогічному колективі та інтерпретація результатів

Для продуктивного вирішення конфліктів у педагогічному колективі необхідно проводити своєчасну діагностику для з'ясування, аналізу та подальшого вирішення суперечностей між працівниками освітнього закладу. Діагностика конфліктів є важливим етапом, що дозволяє не лише виявити наявність конфліктної ситуації, але й з'ясувати її причини, рівень загостреності та ефективні шляхи розв'язання.

В даній роботі для визначення рівня конфліктогенності колективу було зроблено емпіричне дослідження на базі комунального закладу дошкільної освіти (ясла-садок) №210 м. Кривого Рогу, де було залучено 21 педагогічних працівників.

Для збору об'єктивної інформації про конфліктні процеси в колективі були застосовані такі методики:

1. Методика К. Томаса (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, TKI).
2. Тест на рівень конфліктності особистості (В. Бойко).
3. Методика оцінки агресивності у відносинах (А. Ассінгер).

Більш детально розглянемо кожну методику та результати досліджень педагогічного колективу.

Методика К. Томаса (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, TKI).

Дуже доцільним є застосування даної методики в даній роботі, що присвячена вивченню конфліктів у педагогічному середовищі. Метою цієї методики є визначення переважаючого способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях. Ця методика виявляє у педагогічного працівника

індивідуальний стиль поведінки із п'яти основних стратегій реагування – конкуренція, адаптація, компроміс, співпраця чи уникнення.

В опитувальнику описується кожний з п'яти перерахованих можливих способів вирішення конфліктів, використовуючи 12 суджень, в різних поєднаннях групуючись у 30 пар, де необхідно вибрати те судження, яке більш підходить респонденту.

Отримані результати:

1. Конкуренція – 5 осіб (23,8%);
2. Адаптація – 3 особи (14,28%);
3. Компроміс – 5 осіб (23,8%);
4. Співпраця – 2 особи (9,52%);
5. Уникнення – 6 осіб (28,57%).

За результатами можна зробити судження, що для більшості працівників більш характерною стратегією поведінки в конфлікті є уникнення – 28,57%. Це може свідчити про схильність більшості працівників уникати відкритого діалогу при конфліктних ситуаціях. Як вже зазначалося вище, така стратегія може бути ефективною лише при короткостроковій перспективі, але якщо дану стратегію застосовувати регулярно, то це може призвести до накопичення напруги, непорозумінь та невирішених проблем.

Однаковий рівень отримали стратегії конкуренції та компромісу – 23,81%, що вказує на середні показники. Вибір стратегії конкуренція свідчить про відстоювання власних позицій деяких працівників, тоді як компроміс говорить про те, що частина педагогів готова йти на поступки заради збереження балансу.

Самими низькими показниками виявилися у стратегії адаптація 14,29% та співпраця 9,52%. Низькі показники таких стратегій говорить про відсутність в колективі відкритого діалогу, гнучкості та низької схильності до співпраці.

Отже, на основі аналізу було виявлено різноманітні стратегії поведінки в даному дослідженні, але найбільш вираженими є стратегія уникнення, що

характеризує педагогів до схильності ухиляння відкритого вирішення суперечностей, відкладання їх розв'язання або надавання переваги пасивній дії для збереження стабільності у стосунках в колективі, навіть за рахунок невирішених своїх потреб та проблем.

Тест на рівень конфліктності особистості (В. Бойко).

Дана методика дає можливість виявити провідну стратегію психологічного захисту під час комунікації. Вона дозволяє виявити, який в опитуваного стиль поведінки (миролюбство, агресія чи уникнення) переважає у взаємодії з іншими людьми.

Застосування цієї методики відповідає завданню даної роботи для оцінки загального рівня конфліктності працівників та виявити домінантні стилі реагування в міжособистісних протистояннях.

Опитувальник складається з 14 тверджень з трьома варіантами відповіді, де необхідно обрати одну з них.

При інтерпретації результатів підраховується кількість відповідей, де варіант:

- а) відповідає миролюбивій стратегії;
- б) відповідає стратегії уникнення;
- в) відповідає агресивній стратегії;

Стратегія, де кількість обраних відповідей найбільша, вважається домінуючою в поведінці під час спілкування. Якщо кількість відповідей приблизно однакова – це змішаний тип, що говорить про гнучкість у виборі стилю поведінки в залежності від ситуації.

Отримані результати:

1. Миролюбива – 5 осіб (23,81%);
2. Уникнення – 6 осіб (28,57%);
3. Агресивна – 3 особи (14,29%);
4. Змішаний тип – 7 осіб (33,33%).

Найбільше у опитаних виявився змішаний тип поведінки – 33,33%, що свідчить про здатність педагогів адаптуватися до ситуації в залежності від

обставин. Це також може говорити про прагнення до балансу або про нерозвиненість сталої конфліктної стратегії працівників.

На другому місці виявилась стратегія захисту уникнення – 28,57%. Педагоги, що вибрали дану стратегію захисту схильні до уникання відкритих конфліктів, можливо через страх ескалації, внутрішньої напруги або прагненні до збереження внутрішнього психологічного комфорту. Ця захисна реакція спонукає до усвідомленого відходу від конфліктів для збереження емоційних, психологічних та розумових ресурсів.

Миротлюбивий стиль захисту вибрали 23,81% працівників, що вказує на орієнтацію деякої частини педагогів на підтримку гармонії в колективі та готовності до компромісу. Провідною роллю даної стратегії є інтелект і м'який, врівноважений характер. Інтелект стримує енергію емоцій, а характер є основою для комунікабельності та миротлюбства.

І найменше працівники обрали агресивну стратегію захисту – 14,29%, тобто усього 3 особи з високим «конфліктогенним потенціалом», що є позитивною тенденцією, оскільки це говорить про невисоку поширеність конфронтації або жорсткого домінування в колективі. Дана реакція ґрунтується на інстинкті самозахисту і виникає при загрозі. Вона активізує емоції через посилення інтелектом спрямованих дій на збереження контролю через тиск або протидію.

Дані результати дають зрозуміти загальну картину орієнтації педагогів на спокійні, миротлюбиві або іноді уникаючі форми поведінки в конфлікті саме в цьому колективі.

Методика оцінки агресивності у відносинах (А. Ассінгер).

Методика оцінки агресивності у відносинах, яка була запропонована А. Ассінгером у 1993 році, призначена для виявлення загального рівня агресивності особистості та рівня коректності при соціальних контактах. Цей метод дозволяє визначити наскільки легко й комфортно з людиною спілкуватися в повсякденному житті.

Дана методика є корисним інструментом для діагностики педагогічного колективу, яка допомагає своєчасно визначити осіб з підвищеним рівнем агресивності для запобігання потенційних конфліктів. Результати методики можуть бути використані як основа для психолого-педагогічних семінарів або тренінгів для розвитку навичок емоційного самоконтролю, конструктивної взаємодії та налагодження коректної комунікації.

В методиці є 20 запитань, на які є три варіанта відповідей, з яких необхідно вибрати той, що більше підходить.

Отримані результати:

1. Низький рівень агресивності – 7 осіб (33,33%);
2. Середній рівень агресивності – 11 осіб (52,38%);
3. Високий рівень агресивності – 3 особи (14,29%).

З результатів видно, що у більшості працівників виявлено середній рівень – 52,38%, що вказує на наявність помірного ступеня емоційної напруги в колективі, яка може виникати при стресових ситуаціях, але є контрольованою і не набуває деструктивного характеру.

Педагогів з низьким рівнем агресивності було встановлено 33,33%. Характерним для таких працівників є добре розвинена емоційна стабільність, уміння контролювати себе та знижений прояв дратівливості або ворожості.

Високий рівень агресивності було виявлено у 14,29% опитаних, тобто та ж кількість (3 особи), що і в попередній методиці. Це говорить про те, що можливо вони потребують в індивідуальній психологічній підтримці або в стимулюванні розвитку навичок емоційного контролю та підвищення стресостійкості.

З огляду на результати можна зробити короткий висновок, що в усіх трьох методиках переважає помірні або унікальні форми реагування та рівень агресивності є середнім. З цього з'являється необхідність впроваджувати системну психологічну підтримку для розвитку саморегуляції, емпатії та рефлексії.

Отже, для того щоб визначити рівень конфліктогенності колективу необхідно час від часу проводити діагностику, щоб визначити загальну схильність педагогів до конфліктності, емоційного напруження в колективі чи незадоволеності умов праці та управлінськими рішеннями.

2.2. Ефективні стратегії та моделі вирішення конфліктів у педагогічному колективі

Освітній простір об'єднує людей з різними стилями роботи, цінностями, темпераментом та професійними амбіціями, тому в педагогічному середовищі досить часто трапляються конфлікти. Існує декілька ефективних та дієвих стратегій для зменшення та усунення педагогічних конфліктів, які спрямовані для покращення комунікації, конструктивної взаємодії, підвищенню ефективності праці та створенню здорового мікроклімату в навчальному закладі.

Одна з таких стратегій – це спонукання до відкритого спілкування між сторонами, що конфліктують. Дана стратегія базується на переконанні, що основна частина конфліктів виникає через непорозуміння, викривлене сприйняття ситуації або через брак інформації.

Головною метою є створення безпечного середовища для відвертого обговорення проблем. Без страху осуду чи покарання дві сторони можуть висловити свої думки та почуття.

Цей метод передбачає налагодження сприятливої атмосфери, що дозволяє всім учасникам конфлікту вільно висловлювати ідеї, погляди й почуття [32, с. 88].

Кроки реалізації стратегії представлено у таблиці 2.1

Одним із підходів розв'язання конфлікту в даній стратегії є звернення до нейтральної особи. Медіатор, як нейтральна сторона, не займає жодної зі сторін. Він допомагає учасникам конфлікту усвідомити причини суперечки,

розібратися у власних емоціях, зрозуміти погляди іншої сторони та спільно обрати рішення, яке буде прийнятним для всіх.

Таблиця 2.1.

**Кроки реалізації стратегії спонукання до відкритого спілкування
між конфліктними сторонами**

Крок	Зміст
1. Підготовка до діалогу	Визначення учасників діалогу. За необхідністю залучити посередника (психолог або адміністрація). Узгодити правила комунікації (ввічливість, не перебивати тощо).
2. Формулювання позицій	Кожна сторона висловлює свою точку зору, із забезпеченням активного слухання.
3. Виявлення точок дотику	Пошук спільних інтересів та розуміння, що об'єднує.
4. Пошук спільного рішення	Обговорення можливих варіантів усунення конфлікту. Вибір компромісу або взаємовигідного рішення.
5. Фіксація домовленостей	Чітке визнання відповідальностей та усне або письмове закріплення рішень.
6. Оцінка результатів	Повторна зустріч для перевірки дотримання домовленостей. При необхідності додати корекцію дій.

Іншим дієвим методом для заохочення відкритого діалогу вважається спільне активне слухання альтернативних точок зору.

Активне слухання входить до ефективних методів комунікації, який полягає в умінні вислухати опонента та відповісти так, щоб співрозмовники почули й зрозуміли один одного.

Фахівці зауважують, що часто люди сприймають не те, що насправді було сказано, а те що вони хочуть або очікують почути. Ми можемо мимоволі додумати зміст, сприйняти сказане крізь призму власних уявлень або пропустити нову інформацію чи деталі – адже наше сприйняття є вибіркоvim. Тому важливо використовувати метод активного слухання, який підтверджує порозуміння співрозмовників [29, с.30].

Спільне активне слухання являється одним з основних методів, який передбачає уважне, емпатійне, взаємне сприйняття думок та почуттів учасників суперечки. Його роль полягає не лише в фізичному слуханні, а в глибокому розумінні позиції та мотивів іншої сторони без осуду та поспішних висновків.

Оскільки цей метод сприяє налагодженню взаємної довіри, створює основу для конструктивного діалогу та зменшує емоційне напруження, його необхідно включати в основу стратегії вирішення конфліктів в педагогічному колективі.

Такий підхід покращує комунікаційні навички, забезпечує фундамент взаєморозуміння, що допомагає створити атмосферу взаємної поваги та підтримки[32].

Для більшого розуміння у таблиці 2.2. розглянуто детально основні компоненти спільного активного слухання.

Таблиця 2.2.

Основні компоненти спільного активного слухання

Компонент	Суть
1. Повна увага	Зосередження на співрозмовнику: зоровий контакт, кивки, мова тіла, мінімум відволікань.
2. Уточнення	З'ясування деталей для кращого розуміння («Чи правильно я зрозумів?»).
3. Переформулювання або парафраз	Повторення почутого своїми словами, для перевірки точності розуміння.
4. Емпатія	Прийняття емоцій іншої сторони без осуду.
5. Уникнення оцінювання	Відмова від критики чи оцінок.
6. Підтримка відкритості	Заохочення для продовження розмови (використання вербальних: «і», «і що далі», «зрозуміло» тощо та невербальних сигналів).
7. Контроль емоцій	Збереження спокою, навіть коли виникає напруга або незгода.
8. Взаємне слухання	Процес є двостороннім – обидві сторони беруть участь у слуханні та висловлюванні.

В результаті за допомогою цих компонентів активного слухання можливо не лише послабити емоційний тиск, а також виявити справжні

причини суперечностей, що допомагає уникнути подальших суперечок та конфліктних ситуацій, а це перш за все стимулює до покращення спілкування на робочому місці. .

При вирішенні конфліктів сторони нерідко стикаються з необхідністю імплементації стратегії, спрямованої на досягненні компромісу, який задовольнив би інтереси обох сторін. Це включає розробку рішення про повне або часткове задоволення інтересів кожного учасника конфлікту. Водночас важливо розуміти, що дана згода може бути виконаною лише при готовності обох сторін йти на поступки та відкритості до співпраці. Для кращої реалізації такої стратегії спершу необхідно провести детальний аналіз очікувань та потреб кожної сторони та врахувати можливі альтернативи. Прагнення врахувати позиції обох сторін у процесі вирішення конфлікту демонструє зрілість учасників діалогу та спонукає до конструктивного підходу у взаємовідносинах, побудові стійкого та здорового спілкування.

У процесі впровадження ефективної системи врегулювання конфліктів науковець І. Олійник розробив поетапний підхід, де кожен етап був адаптований та спрямований на формування здорового комунікативного середовища в педагогічному колективі.

Основні етапи формування стратегій врегулювання конфліктів[32]:

- 1) Аналіз ситуації конфлікту. На першому етапі здійснюється збір інформації про ситуації, що стає джерелом конфліктів. Також варто проаналізувати, які співробітники втягуються в конфлікти найчастіше та, які питання стають джерелом напруження.
- 2) Встановлення цільових пріоритетів. У подальшому необхідно чітко формулювати цілі, які заклад освіти прагне досягти при врегулюванні конфліктної ситуації. Це може бути: покращення навчального клімату, поглиблення співпраці між працівниками та мінімізація конфліктів.
- 3) Вибір стратегії. Після аналізу інформації та встановлення цільових пріоритетів слід визначити конкретні методи врегулювання

конфліктів. До них може належати: розроблення внутрішньої політики врегулювання конфліктів; організація навчальних заходів; проведення тренінгів на теми емоційного інтелекту, медіації, ненасильницького спілкування тощо. Та по можливості створити систему постійного відстеження конфліктних проявів.

- 4) Втілення та оцінка ефективності стратегій. Систематична оцінка результативності обраних стратегій є важливим етапом. До неї входять не тільки моніторинг напруженості в колективі, а й анонімне опитування педагогів про клімат у команді та аналіз кількості звернень до адміністрації чи психолога щодо наявності конфліктів. На основі отриманих даних вводяться корекційні дії.
- 5) Постійне вдосконалення. Всі впроваджені стратегії з часом необхідно переглядати та вдосконалювати за потреби впровадження реформ, нових кадрів тощо.

Необхідно зазначити, що після перших кроків розв'язання конфлікту зацікавлені сторони можуть прийти до спільного розуміння певних подальших дій. Ці рішення можуть мати різне завершення:

- повне врегулювання (конфлікт зникає повністю);
- часткове (неповне) врегулювання. Це коли вирішуються деякі аспекти або елементи конфлікту. Такі підходи є ефективними у ситуаціях з «вічними» конфліктами (релігійними, політичними, ідеологічними тощо) для періодичного пом'якшення суперечок.

Також існує декілька моделей вирішення конфліктів, інколи їх називають ще стратегіями[4,38]:

«Виграш/програш», де одна сторона прагне виграти будь якою ціною, не враховуючи інтереси іншої.

«Програш/виграш» - це коли одна сторона визнає перевагу іншої та добровільно поступається своїми інтересами, не очікуючи взаємності.

«Програш/програш» - обидві сторони зазнають втрат не досягши компромісу. Частіше це відбувається при взаємному виснаженні.

«Виграш/виграш» - дана модель орієнтована на спільне подолання проблем через відкриту комунікацію та знаходження взаємовигідних рішень. Задовольнити інтереси всіх учасників процесу є основною метою цієї стратегії.

Найперспективнішою та доречною з перерахованих моделей для педагогічного колективу є стратегія «виграш/виграш, де не передбачається програш іншої сторони, а метод врегулювання конфлікту орієнтований на досягнення згоди. Використання такої моделі можливе тільки тоді, коли педагоги визнають цінності один одного та шанобливо ставляться один до одного. При вирішенні конфлікту бачать лише проблему, а не особисті недоліки іншої сторони. Ця модель перетворює учасників суперечки на партнерів, що є не тільки дієвим засобом, а й етичною перевагою водночас.

У своїх наукових дослідженнях вчена А. Колесник виокремлює два основних шляхи подолання конфліктів серед педагогічних працівників: педагогічний та адміністративний [21].

Більш розповсюдженим шляхом вважається педагогічний. Він забезпечує збереження колективу та сприяє його морально-психологічному розвитку. Основою використання цього методу є довірлива колективна чи індивідуальна бесіда. На педагогічній раді можуть обговорюватись позитивні розв'язання подібних ситуацій в інших навчальних закладах, вивчення методичної та наукової літератури. Для формування доброзичливих стосунків з колегами часто можуть бути залучені спеціалісти з інших галузей для виховних заходів, а також використовувати громадську думку.

Адміністративний шлях використовується при загостреному конфлікті, де суперечка затягнулася і окрім адміністративних заходів конфліктна ситуація не розв'яжеться. До адміністративних заходів може відноситися добровільний вихід з колективу конфліктуючого або переміщення його в іншу групу чи різні варіанти роз'єднання конфліктуючих сторін.

Схематично варіанти шляхів вирішення конфліктів зображено на рис. 2.1.

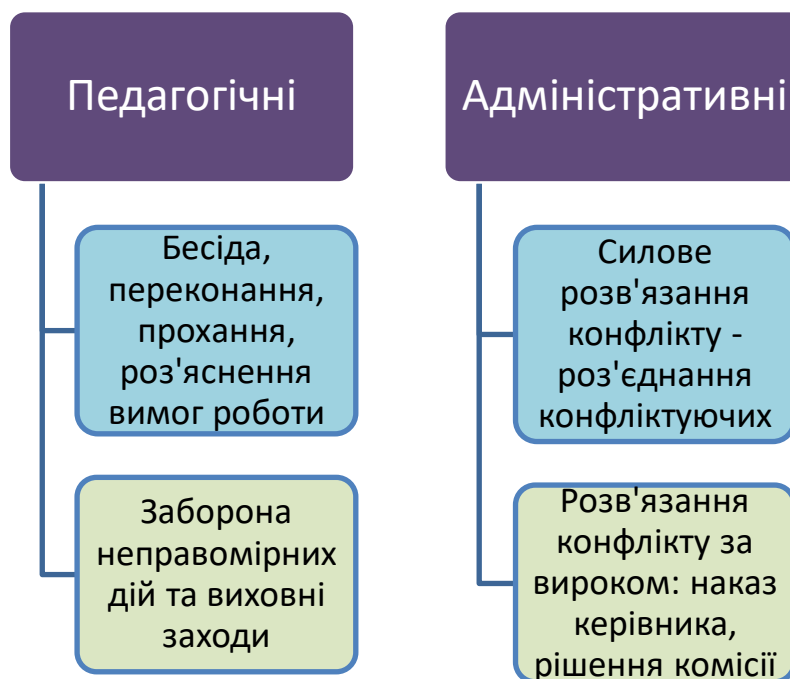


Рис. 2.1. Шляхи подолання конфліктів

Якщо запропоновані шляхи подолання проблеми не призводять до позитивного результату, тоді необхідно скласти його картографію. Спочатку потрібно чітко сформулювати проблему, описавши її загальними рисами, потім визначити учасників конфлікту - чиї інтереси зачіпаються, хто прагне змін, а хто протидіє їм. Важливо усвідомити побоювання кожної зі сторін, деталізувати саму конфліктну ситуацію, а також інтереси і позиції кожного учасника. В кінці процесу зосереджуються на розробці альтернативних варіантів рішень, які б задовольнили всі сторони конфлікту [31, с.132].

Необхідно зазначити, що ключовим завданням управлінської діяльності керівництва в закладах освіти є попередження та розв'язання конфліктів, а також спрямовані дії на регулювання різного виду суперечностей у педагогічному середовищі. Даний процес має здійснюватися на основі наукових методів та враховувати практичний досвід функціонування педагогічного колективу.

Організація педагогічної діяльності повинна бути зроблена таким чином, щоб мінімізувати та попередити ймовірність виникнення суперечок між учасниками освітнього процесу – викладачами або вихователями, адміністрацією та технічним персоналом.

Зрозуміло, що легше попередити конфлікт, а ніж його повне розв'язання, тому профілактика конфліктів має велике значення та відіграє важливу роль. Ця роль несе стратегічну функцію, вона не лише мінімізує ризики, але й сфокусована на формуванні культури співпраці, що є основою якісної та сучасної освіти.

Профілактика конфліктів в педагогічному середовищі – це на сам перед інвестиції в довіру, взаємоповагу та спільний розвиток.

Профілактика конфліктів в педагогічному колективі потребує участі керівництва, спеціалістів різного рівня, таких як психологи та конфліктологи та проводиться за наступними основними напрямками:

- створення сприятливого психологічного клімату, де панує взаємоповага та довіра;
- організація відкритого спілкування – це допомагає виявити потенційні конфліктогени ще до їх загострення;
- вдосконалення управлінсько-організаційних умов (розподіл обов'язків, навантаження);
- усунення соціально-психологічних чинників, які викликають напруження (неадекватне оцінювання, фаворитизм, відсутність підтримки);
- робота з особистісними факторами, що сприяє розвитку емоційної компетентності, навичок саморефлексії, стресостійкості, емпатії та толерантності до інших у працівників навчального закладу.

Профілактику конфліктних ситуацій розділяють на первинну і вторинну. Первинна профілактика передбачає психологічне інформування потенційних учасників конфліктів. Вторинну профілактику пов'язано з цілеспрямованими заходами щодо зменшення напруги в групах, схильних до виникнення суперечок [18, с.137].

На думку Н. Волкової, Г. Ложкіна, Н. Пов'якель необхідно враховувати та аналізувати конфліктогени, які викликають конфлікт в освітньому середовищі (слово, дія або бездіяльність, міміка та жести тощо). До основних конфліктогенів відносять накази, погрози, образи, неконструктивну критику, прояв агресивності, брехню, приховування інформації, егоїзм тощо. Такі дії, як правило, викликають аналогічну або навіть більш загострену відповідь з іншої сторони конфлікту.

Профілактика конфлікту являє собою вплив на соціально-психологічні фактори, які потенційно можуть увійти до складу майбутнього конфлікту, а також на осіб залучених до нього і на використовувані ними ресурси [18, с.138].

Для запобігання агресивності потенційних учасників конфліктів та конфліктогенності спілкування важливо підвищувати психологічну культуру та психологічну освіту в колективі, оскільки саме ці чинники є важливими для формування соціально-психологічного клімату.

Соціально-психологічний клімат — це сукупність психологічних та емоційних взаємозв'язків між членами команди, які утворюються завдяки спільним поглядам, уподобанням, особистісній сумісності та взаємній підтримці.

Науковий дослідник В. Шепель розробив концепцію трьох кліматичних зон в міжособистісних стосунках. Науковець вважав, що клімат в колективі складається з трьох кліматичних рівнів:

1) Соціальний клімат — проявляється через встановлення та дотримання конституційних прав та обов'язків працівників як громадян, а також наскільки у цих працівників усвідомлені цілі та завдання колективу.

2) Моральний клімат — обумовлюється за рахунок системою моральних цінностей, етичних та нормованих стандартів, які є прийнятними для всіх членів колективу.

3) Психологічний клімат — формується на основі неформальних міжособистісних стосунків, які виникають між працівниками.

Ці три зони (рівні) взаємодіють між собою та формують загальний соціально-психологічний клімат в колективі. Порушення гармонії та балансу між цими зонами часто призводить до суперечностей та напруженості в колективі.

Для усунення соціально-психологічних чинників, що викликають суперечності, застосовують методи попередження конфліктів[8, 18]:

1) Метод згоди, де є об'єднання потенційних конфліктерів навколо загальної справи, завдяки чому формуються спільні інтереси та покращується взаєморозуміння та навички співпраці.

2) Метод доброзичливості (емпатії), який дає розвиток здатності до співпереживання, спонукає до надання моральної та практичної підтримки колегам, особливо у складних життєвих або професійних обставинах.

3) Метод збереження репутації – повага до гідності іншої сторони. Навіть при ситуаціях з розбіжностями у поглядах визнання гідності та авторитету іншої сторони сприяє взаємній повазі та зменшує ризик ескалації.

4) Метод взаємного доповнення, де формується команда з використанням сильних сторін кожного працівника та доповнення один одного, коли учасники взаємно компенсують слабкі сторони одне одного.

5) Метод недопущення дискримінації, який виконується за допомогою уникнення демонстрації переваги одного над іншим. Це дозволяє зменшити заздрість, образу та інші негативні емоції.

6) Метод психологічного піднесення – це спільні заходи, свята, відпочинок, які створюють позитивний емоційний фон, допомагають зняти напруження та згуртувати колектив.

Формування сприятливого клімату в педагогічному колективі – це не лише відповідальна, а також і творча діяльність, яка вимагає глибокого розуміння сутності, знання механізмів впливу на взаємостосунки, вміння прогнозувати можливі ситуації у взаємодії між педагогами. Для досягнення позитивного соціально-психологічного клімату необхідне вміння розуміти

настрої, емоційний стан працівників, особливо це вміння важливе для керівництва закладу.

Доцільно, щоб керівництво закладу освіти не тільки розробило чіткі принципи взаємин із педагогами, але й послідовно дотримувалося їх у щоденній управлінській практиці. Зокрема, важливо:

- використовувати метод позитивного підкріплення (схвалення бажаної поведінки та уникати стимулювання небажаних дій);
- практикувати активне слухання;
- формулювати чіткі очікування та вимоги для уникнення подвійних стандартів та непорозумінь;
- підтримувати регулярний та відкритий контакт з працівниками.

Треба зазначити, що керівник навчального закладу особистим прикладом може сприяти виникненню конфліктів, або навпаки – їх запобігати, а також він має важливу роль у профілактиці конфліктів при правильному застосуванні стилю керівництва, відкритості до діалогу та справедливості у прийнятті рішень.

Отже, для розв'язання та профілактики конфліктів можна застосовувати різні засоби та шляхи їх подолання, все залежить від тривалості, характеру суперечки, тактики та стратегії, які використовуються.

2.3. Результати впровадження тренінгу вирішення конфліктів у педагогічному колективі

Важливо розуміти, що лише зусиллями керівництва профілактика конфліктів неможлива. Розвиток особистісних та професійних компетентностей самих педагогів є не менш важливим. Адже кожен працівник закладу освіти через навички регулювання власних емоцій, проявляння емпатії до іншого, адекватного реагування на стресові ситуації та знаходити конструктивні рішення, безпосередньо впливає на рівень конфліктності в колективі.

Тому одним із важливих напрямів профілактики конфліктів в освітньому середовищі є цілеспрямований розвиток особистісних якостей працівників закладу. Це стосується емоційної компетентності, навичок саморефлексії, стресостійкості, емпатії та толерантності до інших. Все це забезпечує формування здорового психологічного клімату та підвищує ефективність професійної взаємодії.

Ефективними та дієвими інструментами розвитку особистісних якостей педагогів є тренінгові програми, семінари-практикуми, майстер-класи, групи підтримки та обміну досвідом. Такі заходи включають навчання, практичні вправи, різноманітні форми активної взаємодії та рефлексивні бесіди, що допомагають краще зрозуміти себе та емоції, навчають контролю над власними емоціями та будувати позитивні стосунки у педагогічному середовищі.

Найчастіше для розвитку емоційної компетентності, навичок саморефлексії, стресостійкості, емпатії та толерантності до інших застосовують тренінги. Метою тренінгів може бути загального або вузького напрямлення застосування. Вони забезпечують активну участь, практичні вправи, швидкий зворотній зв'язок і розвиток навичок через досвід. Також тренінги формують довіру, відкритість та співпрацю між працівниками колективу. Це знижує напруженість через розвиток розуміння себе та інших, що є гарною профілактикою конфліктів.

Існує безліч видів тренінгів для зниження конфліктності в освітньому середовищі, основні з них розглянуто у таблиці 2.3.

У практиці тренінг може вміщати в себе кілька напрямів одночасно. Наприклад, в тренінгу про емоційну компетентність можуть додаватись елементи про стресостійкість, комунікацію тощо.

Не менш поширеною формою роботи в педагогічному колективі є семінари-практикуми, які особливо влучно застосовуються для короткотермінового розвитку конкретних умінь. Метою таких семінарів є поглиблення теоретичних знань із певної тематики, розвитку конкретних

навичок, сприянню обміну досвідом між учасниками, формуванню в учасників саморефлексії та критичного мислення.

Таблиця 2.3.

Найпоширеніші види тренінгів для розвитку особистісних якостей педагогів

Вид тренінгу	Назва	Мета
Тренінги особистісного розвитку	«Розвиток емоційного інтелекту», «Тренінг самопізнання», «Тренінг особистісного зростання».	Підвищити емоційну грамотність, розвинути саморефлексію та впевненість у собі.
Комунікативні тренінги	«Тренінг ефективної комунікації», «Тренінг активного слухання», «Тренінг асертивної поведінки».	Розвинути навички конструктивного спілкування, уміння слухати та спілкуватися без агресії та пасивності.
Тренінги командоутворення	«Тренінг згуртування команди», «Тренінг розвитку командної взаємодії».	Підвищити рівень співпраці та ефективність роботи колективу.
Конфліктологічні тренінги	«Тренінг вирішення конфліктів», «Тренінг медіації».	Розвинути навички мирного врегулювання конфліктів, ефективної медіації та переговорів.
Тренінги толерантності	«Тренінг розвитку толерантності», «Тренінг подолання стереотипів».	Сформувати повагу до різних поглядів та особистісних особливостей інших людей.

Для подолання конфліктів в колективі семінари-практики можуть охоплювати різні теми, такі як «Основи конфліктології», «Методи розв'язання конфліктів», «Конфлікти в команді: профілактика та вирішення», «Медіація як метод вирішення конфліктів» тощо.

Ці теми можуть коливатися в залежності від аудиторії, але основною метою цих семінарів – навчити учасників результативно та позитивно справлятися з конфліктними ситуаціями та знижувати негативний вплив суперечок на особисті відносини та психологічний клімат колективу.

Також ефективним доповненням до семінарів-практикумів можуть стати майстер-класи, завдяки своєму практичному характеру та концентрації на розвитку конкретних навичок. Вони дозволяють учасникам за короткий час набути нових умінь та одразу застосувати їх у реальній ситуації. Це сприяє мотивації та розвитку, появи нових ідей через залучення творчого процесу.

Головною відмінністю між цими формами навчання виражається в тому, що тренінг розвиває навички через довготривалу активну участь у декілька етапів, майстер-клас демонструє конкретні техніки з можливістю їх відпрацювання в короткострокові терміни, а семінар-практикум більш зорієнтований на теоретичні знання та поглиблює розуміння конкретної теми.

Основною метою всіх цих форм навчання є підвищення професійної компетентності педагогів, стимулювання до розвитку навичок ефективної та позитивної взаємодії, саморегуляції та емоційної грамотності, що все це є важливими складовими профілактики конфліктів та формуванню сприятливого психологічного клімату в педагогічному колективі.

У цьому контексті особливу увагу в межах даної роботи приділено розвитку емоційної компетентності працівників учбового закладу як одному з ключових чинників гармонізації міжособистісних стосунків. Саме тому, з метою практичного застосування теоретичних положень, було обрано тренінг «Розвиток емоційної компетентності» як ефективний інструмент для підвищення рівня емоційної обізнаності, покращення міжособистісної взаємодії та зміцнення командної згуртованості. Основа цього тренінгу представлена на освітньому порталі «Всеосвіта» [40] та розгорнута версія представлена у додатку даної роботи, де детально описано зміст, структура та методи.

Заняття структуровані у логічну послідовність, де кожне з них має чітку мету, зміст та очікувані результати. У таблиці 2.4. представлено короткий план трьох тренінгових занять.

Таблиця 2. 4.

Тематичний план занять тренінгу

№	Тема заняття	Мета	Зміст заняття
1.	«Мій простір. Моє право на емоцію»	Сформувати початкове розуміння поняття «особистісний простір»; створити безпечну, довірливу атмосферу в групі; розпочати формування емоційної грамотності через вправи; запровадження ведення словника почуттів.	1) Знайомство, встановлення правил. 2) Обговорення поняття особистісного простору. 3) Вправи: «Відстань», «Дзеркало», створення списку почуттів. 4) Повідомлення про емоційно грамотну людину. 5) Оформлення словника почуттів. 6) Рефлексія.
2.	«Базові емоції: розпізнаю, відчую, розумію»	Розширити уявлення учасників про базові почуття та їх відтінки, навчитися усвідомлювати свої емоції, розуміти їх вплив на організм та поведінку; розвинути навички емоційної рефлексії.	1) Закріплення інформації та ключових моментів з минулої зустрічі. 2) Робота зі словником. 3) Повідомлення про 5 базових почуттів. 4) Вправи: класифікація почуттів, «Таблиця почуттів», робота в групах з емоціями. 5) Обговорення тілесних проявів емоцій. 6) Рефлексія.
3.	«Емоції як мова: вчимося говорити про себе»	Сприяти більш глибокому усвідомленню та розширенню словникового запасу назв емоцій; допомогти в формуванні навичок вільного, екологічного та творчого вираження емоцій через слова, образи та дії; підтримання розвитку емоційної грамотності шляхом рефлексії, групової взаємодії та самоспостереження.	1) Згадування ключових моментів з минулої зустрічі. 2) Аукціон емоцій. 3) Вправа «Намалюй емоцію» 4) Обговорення домашнього завдання. 5) Вправа «Відпрацювання почуттів» (резервуари емоцій). 6) Рефлексія: шкала емоційної грамотності.

Метою даного тренінгу являється формування емоційної грамотності, навичок адекватного висловлювання емоцій, прийомів саморегуляції; виховання прийомів почуттів, навичок спілкування, будування міжособистісних відносин.

Завдання тренінгу:

- 1) Ознайомити учасників з поняттям емоційної грамотності та емоційної компетентності.
- 2) Навчити розпізнавати та аналізувати власні емоції.
- 3) Розширити словниковий запас назв емоцій.
- 4) Сформувати навички конструктивного та безпечного вираження почуттів.
- 5) Розвинути вміння саморегуляції та емоційної стійкості.
- 6) Сприяти розвитку емпатії та ефективної комунікації.

Організація програми:

Тренінг складається з трьох занять, тривалістю по 90 хвилин, загальна сума часу 180 хвилин.

Вік учасників може бути від 12 років та до дорослої аудиторії, що підходить до нашої вікової категорії педагогічного колективу.

Очікуваний результат: учасники навчаться розпізнавати та називати власні емоції, керувати ними, конструктивно висловлювати їх та зможуть покращити навички саморегуляції, емпатії й ефективного спілкування для формування здорових міжособистісних взаємин.

Кожне заняття має структуру і включає:

- вступну частину (20 хвилин);
- основну частину (60 хвилин);
- заключну частину (10 хвилин).

Розглянемо детально застосовані методики даного тренінгу:

- Вправа «Відстань», де учасники працюють у парах наближаючись один до одного, тим самим визначаючи свої емоційні відчуття на різних дистанціях один від одного, що допомагає усвідомити межі власного простору та комфортну дистанцію у взаємодії.
- Вправа «Дзеркало» полягає в імітуванні міміки обличчя людини, що сидить поруч, передаючи емоції. Ця вправа розвиває навички емпатії, розпізнавання та відтворення емоційних станів інших.

- Вправа «Назви емоцію», яка застосовується спочатку для самостійного опрацювання списку назв почуттів, а потім для групової роботи зі списком кожного учасника.
- Вправа «Намалюй емоцію», де учасники малюють емоції, що викликають найсильніші позитивні та негативні відчуття, а потім їх обговорюють в групі.
- Вправа на відпрацювання почуттів, де пропонується заповнення своїми почуттями 5 «порожніх резервуарів» (Любов, Радість, Злість, Страх, Сум). Завдання цієї вправи є виявлення, який резервуар наповнений найбільше, а який – найменше.

Також протягом всіх занять йдеться робота зі словником почуттів, де учасники самостійно заповнюють знайомі та нові емоції та почуття, а також діляться та обговорюють напрацюваннями в групі.

Впровадження вибраного тренінгу дозволяє не лише підвищити емоційну грамотність педагогів, а також формує саморефлексію, ефективну комунікацію та взаємодію, що в свою чергу сприяє попередженню конфліктних ситуацій в освітньому середовищі.

Для підтвердження ефективності впровадженого тренінгу було проведено повторне емпіричне дослідження з використанням тих же методів, що й на початку (методика К. Томаса, тест В. Бойка та методика А. Ассінгера).

Розглянемо детально результати та аналіз кожної з цих методик.

Методика К. Томаса (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument, TKI).

Результати дослідження даної роботи стилів поведінки у конфлікті педагогічних працівників до профілактичної роботи та після внесено у таблицю 2.5.

За даними результатів можна зробити висновок, що до профілактичної роботи для більшості працівників було більш характерною стратегією поведінки в конфлікті - уникнення (28,57%), а вже після проведення профілактичної роботи стратегія уникнення демонструє зменшення з 28,57%

до 9,52% (-19,05%), що може розцінюватися як зниження тенденції до пасивного вирішення конфліктів. Це говорить про позитивний зсув до підвищення особистісної зрілості колективу при вирішенні конфліктних питань.

Таблиця 2.5.

Стили поведінки у конфлікті педагогів за методикою К. Томаса

Стратегії реагування	Результати до профілактичної роботи		Результати після профілактичної роботи		Різниця	
	Кількість	Відсоток %	Кількість	Відсоток %	Кількість	Відсоток %
Конкуренція	5	23,81	3	14,29	-2	-9,52
Адаптація	3	14,29	2	9,52	-1	-4,77
Компроміс	5	23,81	7	33,33	+2	+9,52
Співпраця	2	9,52	7	33,33	+5	+23,81
Уникнення	6	28,57	2	9,52	-4	-19,05

Після апробації профілактичної роботи тенденції стратегій конкуренції та компромісу набули протилежного напрямку. Стратегія конкуренція знизилася з 23,81% до 14,29% (-9,52%), а стратегія компроміс навпаки зросла з 23,81% до 33,33% також з різницею +9,52%. Це свідчить про зростання гнучкості в міжособистісних взаєминах, зменшенню конфронтаційної поведінки та збільшенню пріоритету інтересів колективу.

Найбільш позитивні зрушення спостерігаються в стратегії співпраця, яка зросла з 9,52% аж до 33,33% (+23,81%). Дані результати говорять про підвищення рівня здатності педагогів до відкритого діалогу та пошуку спільних рішень в суперечливих питаннях.

Стосовно стратегії адаптація – вона трохи зменшилась з 14,29% до 9,52% (-4,77%), що може означати про зменшення схильності педагогів до жертвування власними інтересами заради уникнення конфлікту.

Для наочного уявлення на рис. 2.2. представлені переважні стилі поведінки педагогічних працівників до профілактичної роботи та після за пройденою методикою К. Томаса.

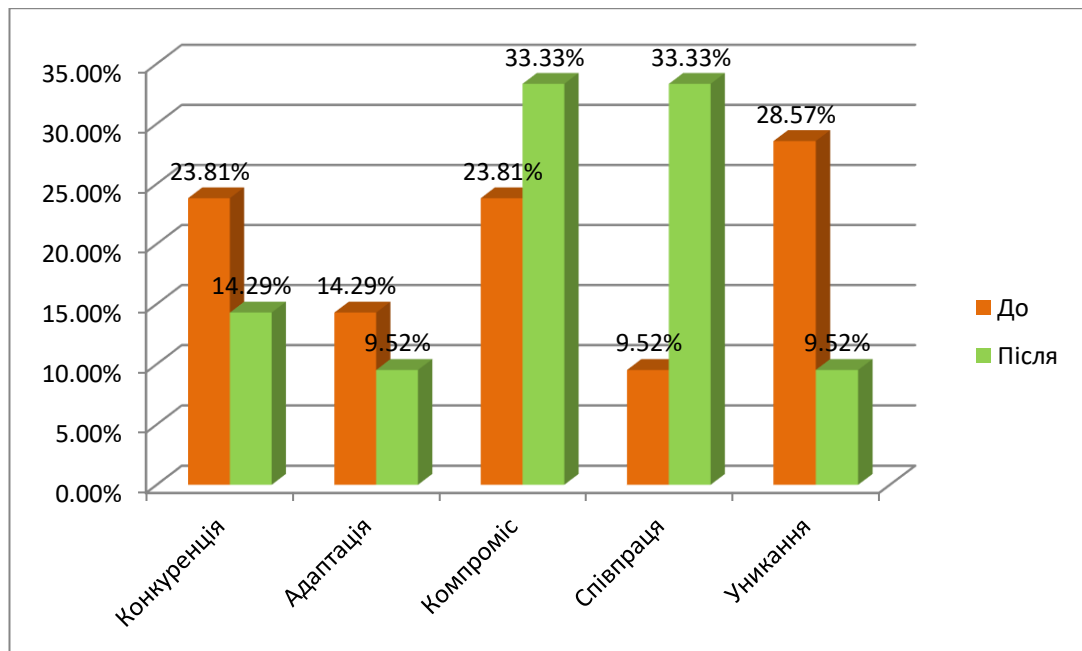


Рис. 2.2. Розподіл стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях до профілактичної роботи та після за методикою К. Томаса

З результатів аналізу методики К. Томаса було здійснено статистичний аналіз змін у стратегіях поведінки педагогічних працівників у конфліктних ситуаціях за допомогою методу критерію ϕ Фішера (кутове перетворення Фішера) для перевірки статистичних гіпотез дієвості профілактичної роботи. Зведення результатів обчислень представлені у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6.

Результати перевірки статистичних гіпотез за критерієм ϕ Фішера (кутове перетворення Фішера) методики К. Томаса

Поведінкова стратегія	$\phi_{\text{емп.}}$	p - значення	Рішення щодо гіпотези
Конкуренція	0,792	0,2143 > 0,05	Приймається H_0
Адаптація	0,479	0,3161 > 0,05	Приймається H_0
Компроміс	0,685	0,2466 > 0,05	Приймається H_0
Співпраця	1,956	0,0253 < 0,05	Приймається H_1
Уникнення	1,622	0,0524 > 0,05	Приймається H_0

З результатів видно, що у більшості випадків (конкуренція, адаптація, компроміс, уникнення) статистично значущих відмінностей між групами не виявлено – нульову гіпотезу не відхилено ($p > 0,05$).

Лише стратегія співпраця виявилась з статистично значущою різницею ($p = 0,0253 < 0,05$), що говорить про наявність відмінностей за показниками.

Отже, дана перевірка статистичних гіпотез у межах даного дослідження дозволила виявити зафіксовані зміни у виборі педагогами стратегій в конфліктних ситуаціях частинно статистично значущими.

Тест на рівень конфліктності особистості (В. Бойко).

Результати проходження методики В. Бойка педагогічного колективу до профілактичної роботи та після представлені у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7.

Діагностика рівня конфліктності особистості за тестом В. Бойко

Стратегія психологічного захисту	Результати до профілактичної роботи		Результати після профілактичної роботи		Різниця	
	Кількість	Відсоток %	Кількість	Відсоток %	Кількість	Відсоток %
Миротлюбива	5	23,81	9	42,86	+4	+19,05
Уникнення	6	28,57	1	4,76	-5	-23,81
Агресивна	3	14,29	1	4,76	-2	-9,53
Змішаний тип	7	33,33	10	47,62	+3	+14,29

Аналіз результатів проведеної діагностики до та після профілактичної роботи демонструє позитивну динаміку у зміні стратегій психологічного захисту. Найбільше зростання відбувається в миротлюбивій стратегії захисту – з 23,81% до 42,86% (+19,05%). Це може свідчити про збільшення орієнтації педагогів на збереження гармонійних стосунків між працівникам та позитивного впливу профілактичної роботи на їх емоційну культуру.

Водночас відчутно знизилось використання стратегії захисту уникання – з 28,57% до 4,76% (-23,81%). Зниження показників даної стратегії захисту говорить про зниження ухиляння від відповідальності та пасивності при конфліктах. Також можна вважати ці результати як показник підвищення

психологічної стійкості педагогів та їх готовність до конструктивного спілкування.

Агресивна стратегія захисту також зазнала змін – відбулося зменшення з 14,29% до 4,76% (-9,53%), що є позитивною тенденцією до зниження конфліктогенності серед працівників закладу освіти.

Змішаний тип зріс з 33,33% до 47,62% (+14,29%), що може бути результатом збільшення адаптивності педагогів до різного виду ситуацій та варіативності у виборі реакцій та стратегій психологічного захисту залежно від обставин.

На рис. 2.3. подано порівняння домінуючих стратегій захисту поведінки до та після проведення профілактики за методикою В. Бойко.

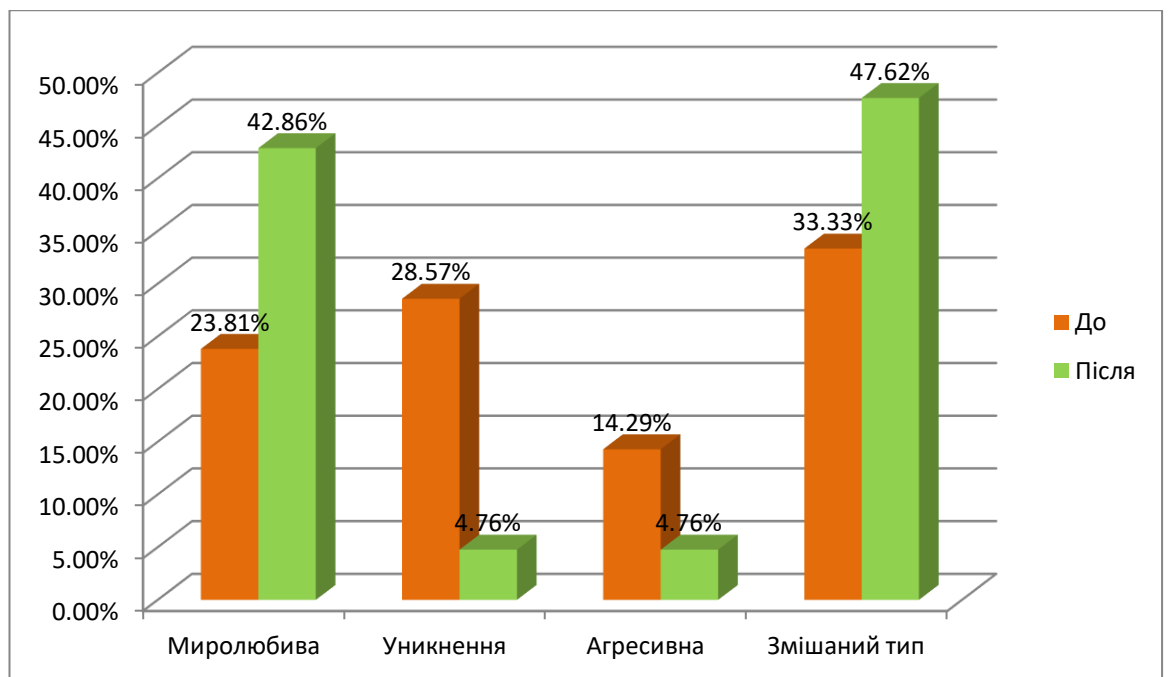


Рис. 2.3. Розподіл стратегій психологічного захисту у конфліктних ситуаціях до профілактичної роботи та після за методикою В. Бойко

З результатів аналізу методики В. Бойко було здійснено статистичний аналіз змін у стратегіях психологічного захисту педагогічних працівників у конфліктних ситуаціях за допомогою методу критерію ϕ Фішера (кутове перетворення Фішера) для перевірки статистичних гіпотез дієвості

профілактичної роботи. Зведення результатів обчислень представлені у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8.

**Результати перевірки статистичних гіпотез за критерієм ϕ Фішера
(кутове перетворення Фішера) методики В. Бойко**

Поведінкова стратегія	$\phi_{\text{емп.}}$	p - значення	Рішення щодо гіпотези
Миротлюбива	1,322	$0,0931 > 0,05$	Приймається H_0
Уникнення	2,229	$0,0129 < 0,05$	Приймається H_1
Агресивна	1,086	$0,1387 > 0,05$	Приймається H_0
Змішаний тип	0,947	$0,1719 > 0,05$	Приймається H_0

На підставі проведеної перевірки статистичних гіпотез за критерієм ϕ Фішера (кутове перетворення Фішера) можна зробити висновок, що достовірні статистичні зміни відбулися лише щодо стратегії захисту уникнення ($p = 0,0129 < 0,05$). Це дозволяє відхилити нульову гіпотезу (H_0) та підтвердити протилежну (H_1). Ці результати свідчать про зниження показників використання даної стратегії після профілактичної роботи та доказовість того, що вони не є випадковими та мають статистично значущий характер.

Для інших стратегій захисту отримані зміни не досягли рівня статистичної значущості ($p > 0,05$), тому нульові гіпотези не спростовані. Це означає, що хоч і позитивна динаміка в зміні цих стратегій існує, але вона не має достатньої статистичної обґрунтованості.

В цілому зміна показників демонструє позитивні результати після проведеного тренінгу, що засвідчує про його ефективність впровадження в систему профілактики конфліктів.

Методика оцінки агресивності у відносинах (А. Ассінгер).

Результати досліджень даної методики представлені у таблиці 2.9.

З результатів до профілактики видно, що у більшості працівників було виявлено середній рівень агресивності – 52,38%, а вже після відбулися зміни – кількість осіб із середнім рівнем зменшилась до 42,86% (-9,52%).

Таблиця 2.9.

Діагностика рівня агресивності у відносинах (А. Ассінгер)

Рівень агресивності	Результати до профілактичної роботи		Результати після профілактичної роботи		Різниця	
	Кількість	Відсоток %	Кількість	Відсоток %	Кількість	Відсоток %
Низький	7	33,33	12	57,14	+5	+23,81
Середній	11	52,38	9	42,86	-2	-9,52
Високий	3	14,29	-	-	-3	-14,29

Педагогів з низьким рівнем агресивності до початку профілактичної роботи було встановлено 33,33%, а вже після виявилось збільшення на 23,81% і стало 57,14%. Це може свідчити про набуття таких здібностей та властивостей як високий рівень емоційної врівноваженості, здатність до саморегуляції, а також зниження проявів дратівливості або ворожості.

Високий рівень агресивності на початку продемонстрували 14,29% опитаних, але в повторній діагностиці цей рівень повністю зник.

На рис. 2.4. зображено розподіл рівнів агресивності за методикою А. Ассінгера до початку та після профілактики.

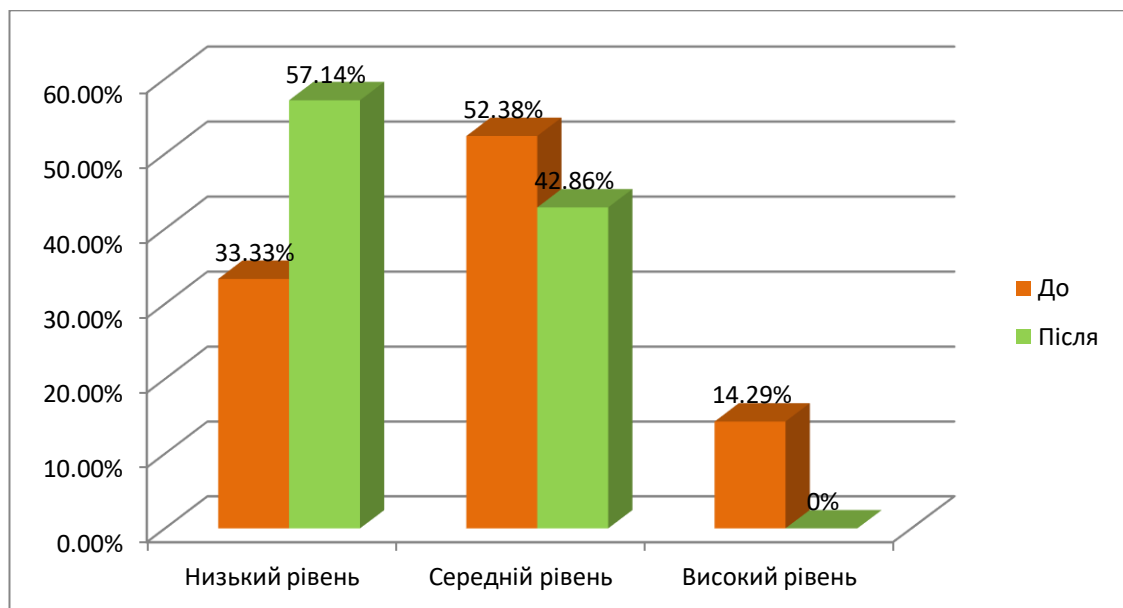


Рис. 2.4. Розподіл рівнів агресивності за методикою А. Ассінгера до початку та після профілактики

Задля оцінювання впливу профілактичної програми та встановлення статистичної значущості виявлених змін було проведено перевірку статистичних гіпотез за критерієм ϕ Фішера (кутове перетворення Фішера).

Для наочного розуміння та систематизації результатів розрахунків перевірки статистичних гіпотез за критерієм ϕ Фішера (кутове перетворення Фішера) було складено таблицю 2.10., яка відображає емпіричні значення та прийняті рішення щодо гіпотез.

Таблиця 2.10.

**Результати перевірки статистичних гіпотез за критерієм ϕ Фішера
(кутове перетворення Фішера) методики А. Ассінгера**

Рівень	$\phi_{\text{емп.}}$	p - значення	Рішення щодо гіпотези
Низький	1,566	$0,0587 > 0,05$	Приймається H_0
Середній	0,619	$0,268 > 0,05$	Приймається H_0
Високий	2,512	$0,006 < 0,01$	Приймається H_1

Ця таблиця дозволяє оцінити, що статистично значущі зміни відбулися лише на рівні високої агресивності ($0,006 < 0,01$), що дозволяє відхилити нульову гіпотезу. Це можна вважати результатом цілеспрямованого позитивного впливу, а не випадковим коливанням.

В той же час середній та низький рівень агресивності педагогів не мали статистично значущих змін ($p > 0,05$), це може вказувати на тенденцію до покращення, але результат ще не досяг порогу достовірності.

Отже, основний ефект від тренінгу в даній методиці проявився у зменшенні кількості осіб із високим рівнем агресії, що вказує на позитивну динаміку для формування безпечного психологічного середовища в педагогічному колективі та в закладі освіти загалом.

Висновки до розділу 2

1. В другій частині даної роботи було здійснено комплексне практичне дослідження на рівень конфліктності педагогічного колективу та апробацію профілактичного тренінгу, спрямованого на зниження конфліктогенності та підвищення ефективності взаємодії в колективі.

2. Ключовим етапом практичної частини стало проведення тренінгу «Розвиток емоційної компетентності», який мав на меті формування навичок конструктивного спілкування, саморегуляція, співпраці та оволодіння стратегіями мирного врегулювання конфліктів. Тренінгові заняття вміщували в себе інтерактивні вправи, рольові завдання, колективні обговорення та рефлексивні вправи.

3. Емпіричне дослідження проводилося на базі КЗДО (ясла-садок) №210 м. Кривого Рогу, де було залучено 21 педагогічний працівник. Для діагностики рівня конфліктності, типових стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях та рівня агресивності були застосовані три методики: К. Томаса, В. Бойка та А. Ассінгера.

4. За результатами методики К. Томаса до впровадження профілактичної роботи найбільш поширеною стратегією поведінки була стратегія уникнення (28,57%), а після показники цієї стратегії знизились до 9,52%. Натомість стратегія співпраці підвищилась з 9,52% до 33,33%, що статистично підтверджено ($p = 0,0253 < 0,05$). Також зафіксовано зростання використання стратегії компромісу на 9,52%, що вказує на позитивні зрушення у напрямку конструктивної поведінки.

5. За методикою В. Бойка після тренінгової роботи кількість педагогічних працівників із миролюбивою стратегією зросла з 23,81% до 42,86%, тоді як агресивна стратегія навпаки знизилась з 14,29% до 4,76%. Те ж саме відбулося зі стратегією уникнення – зменшення з 28,57% до 4,76%, що ще й було доведено та підтверджено статистично ($p = 0,0129 < 0,05$).

6. За методикою А. Ассінгера після повторного діагностування спостерігалось повне зникнення високого рівня агресивності - було 14,29%, а стало 0%, що має статистичну значущу динаміку ($p = 0,006 < 0,01$). А низький рівень агресивності зріс з 33,3% до 57,14%, що свідчить про покращення емоційного клімату в даному колективі.

7. Результати показали позитивну динаміку – збільшилась кількість педагогів, які почали застосовувати конструктивні стратегії поведінки, такі як співпрацю, компроміс та миролубство. Тоді як стратегії уникнення, конкуренція та агресивний захист суттєво знизилися.

8. Статистичний аналіз, який був проведений за критерієм ϕ Фішера, підтвердив достовірність змін у деяких стратегіях поведінки: зниження показників уникнення та високої агресивності, а також зростання співпраці як дієвої моделі вирішення конфліктів.

Отже, практичне впровадження тренінгових занять із профілактики конфліктності довела свою дієвість та ефективність. Статистичний аналіз підтвердив достовірність змін у ключових показниках. Таким чином, впроваджені заходи можуть бути рекомендовані для широкого використання в освітніх закладах як інструмент формування здорового психологічного клімату та розвитку конструктивної взаємодії в педагогічному колективі.

ВИСНОВКИ

1. У кваліфікаційній роботі було проведено комплексне теоретичне та емпіричне дослідження проблеми конфліктів в педагогічному колективі: виникнення, вирішення та профілактика. Було розглянуто поняття та сутність конфліктів, їх види, причини виникнення та особливості прояву серед педагогічних працівників.

2. Опрацювання наукових джерел та їх теоретичний аналіз дав можливість встановити, що конфлікти в педагогічному колективі є неминучим явищем, яке може мати як деструктивні, так і конструктивні наслідки.

3. Було розглянуто та охарактеризовано основні моделі вирішення конфліктів: модель Томаса - Кілменна, медіаційний підхід Р. Дарендорфа, які мають значний потенціальний вплив для впровадження їх в освітньому середовищі. Окрему увагу приділено практичним стратегіям розв'язання конфліктів, зокрема стимулювання відкритого спілкування, впровадження активного слухання, досягнення компромісу та застосуванню моделі «виграш/виграш», яка виявилася найбільш ефективною для роботи в педагогічному колективі.

4. Розглянуто педагогічні та адміністративні шляхи врегулювання конфліктів, а також ключові етапи впровадження управлінських стратегій, спрямованих на формування конструктивної взаємодії в освітньому середовищі. Найбільш ефективними, на наш погляд є педагогічні методи, що ґрунтуються на довірливому спілкуванні, формуванні доброзичливих стосунків через залучення усього колективу для обговорення шляхів вирішення конфліктів. А також для ефективного управління конфліктами необхідне постійне підвищення емоційної компетентності працівників через впровадження системних профілактичних заходів.

5. У другому розділі роботи було проведено емпіричне дослідження конфліктності в педагогічному колективі дошкільного навчального закладу м. Кривого Рогу. За допомогою методик було виявлено, що:

- домінуючою стратегією поведінки в конфлікті за методикою К. Томаса є уникнення (28,57%),
- значна частина педагогів продемонструвала змішаний тип поведінки за методикою В. Бойка (33,33%),
- рівень агресивності за методикою А. Ассінгера в більшості працівників виявився середнім (52,38%).

Це свідчить про помірну конфліктогенність колективу загалом та обґрунтовує необхідність впровадження профілактичних заходів для розвитку навичок конструктивної комунікації, взаємодії, співпраці і емоційного самоконтролю.

6. Для покращення психологічного клімату закладу та підвищення емоційної компетентності працівників було проведено профілактичну роботу у вигляді тренінгу «Розвиток емоційної компетентності», який спрямований на розвиток навичок конструктивного вирішення суперечок, формування таких навичок, як стійкість, емоційний самоконтроль, саморефлексія та вміння знаходити компроміс.

7. Заняття тренінгу базувалися на інтерактивних вправах, рефлексивних техніках, груповій роботі та роботі зі словником почуттів. Особлива увага приділялася вмінню усвідомлювати та називати власні емоції, виражати їх екологічно для інших, а також будувати конструктивний діалог у команді. В продовж роботи відбулося зростання емоційної рефлексії, покращення навичок взаємодії та зниження конфліктогенності в колективі.

8. Контрольна діагностика продемонструвала позитивну динаміку у зниженні агресивності та стратегії уникнення, підвищення рівня співпраці, миролюбності та готовності йти на діалог. Це свідчить про ефективність та дієвість проведеного тренінгу, який був спрямований на зниження агресії,

деструктивних емоційних проявів, підвищення емпатії та рівня співпраці між працівниками для загальної психологічної безпеки в освітньому середовищі.

9. Було встановлено, що своєчасна діагностика в педагогічному колективі, яка спрямована на з'ясування рівня конфліктогенності колективу, визначення загальної схильності педагогів до конфліктності, емоційного напруження в колективі чи незадоволеності умов праці або управлінськими рішеннями, дозволяє завчасно виявити рівень конфліктності, щоб заздалегідь здійснити профілактичну роботу для вирішення проблемних питань та не доводити до критичної ситуації в колективі.

Отже, мета даного дослідження досягнута, а поставлені завдання цієї роботи – виконані. Практична апробація профілактичних заходів для запобігання конфліктів у педагогічному колективі підтвердила позитивний ефект тренінгу. Отримані показники результатів можуть застосовуватись в освітній практиці для покращення психологічного клімату в закладі дошкільної освіти та формуванню згуртованого професійного колективу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Альохіна Н. В., Кайдалова Л. Г., Шварп Н. В. Удосконалення конфліктологічної компетентності викладачів вищої школи в системі підвищення кваліфікації. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 5 : Педагогічні науки : реалії та перспективи. Вип. 68* Київ: Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2019. С. 102-107
2. Андрєєва Т. Є., Барабанов. І. В., Гетьман О. О. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія. Харків: ФОП Панов А. М., 2019. 204 с.
3. Андрєєнкова В.Л., Байдик В.В, Войцях Т.В. та ін. Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти. Київ: видавництво ФО-П Буря О.Д., 2023. 188 с.
4. Білик Т., Гаврилук Р., Городинський І. та ін.. Медіація у професійній діяльності юриста. Одеса: Екологія, 2019. 456 с.
5. Бобокал О.М. Психологічні особливості конфліктів у педагогічному колективі навчального закладу. *Соціально-психологічні та правові аспекти протидії насиллю в освітніх закладах: матер. III Всеукр. форуму. Дніпро: ВНПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2022. С. 59-62*
6. Бортун Б. О. Системний аналіз конструктивної конфліктності особистості / Бортун Б. О. // Вісник післядипломної освіти : збірник наукових праць. Серія «Соціальні та поведінкові науки». Вип. 11(40), 2020. С. 10-27
7. Волик. В. Конфліктні ситуації у педагогічному колективі ЗДО та методи їх вирішення. *Society and Science: Interconnection: proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference. Porto, Portugal. 2022. С. 172-176*
8. Волкова Н. П. Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання. /Н. П. Волкова // *Вісник*

університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки. №1 (17), 2019. С. 113-123

9. Волкова Н. П. Профілактика як один із шляхів запобігання конфліктам у педагогічному колективі / Н. П. Волкова // *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»* №1 (7). Д.: ДУАН, 2014. С. 5-10

10. Волченко Л. П., Гарькавець С. О. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навч. посіб. Харків: Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.

11. Вошколуп Г. Ю. Соціально-психологічні особливості формування конфліктологічної компетентності фахівця в трудовому колективі. *Освіта та педагогічна наука. № 1 (176)*, 2021. С. 32-43

12. Галаган В. Я. Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ: ДЕТУТ, 2008. 422 с.

13. Гірник А. М. Основи конфліктології. Київ: Києво-Могилянська академія, 2010. 226 с.

14. Глазкова І. Стратегія запобігання конфліктам суб'єктів навчального процесу / І. Глазкова // *ВНЗ Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія. Педагогічні науки»* №1 (9), 2015. С. 210-215

15. Груба О. Г., Пиголенко І.В. Медіація та антикризові комунікації як засоби вирішення конфліктів. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. Вип. 96*, 2022. С. 6-14.

16. Гузенко І. М., Кожевніков В. М. Особливості реагування на конфлікт у педагогічному колективі. *Збірник наукових праць. Львів: Академія сухопутних військ імені гетьмана Петра Сагайдачного*, 2020. С. 77-84

17. Друзь О., Родченко Л., Черненко І. Теоретичні підходи до дослідження конфліктів в організації. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Психологи Випуск 3 (56)*, 2022 С. 51-60

18. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: Навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2003. 315с.
19. Калаур С. М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : монографія. Тернопіль: Осадца Ю. В., 2018. 456 с.
20. Климчук. В. О. Математичні методи у психології. Навч. посіб. для студентів психологічних спеціальностей. Київ: Освіта України, 2009. 288с.
21. Колесник А. Г. Конфлікти та їх вирішення в процесі комунікативної взаємодії учасників педагогічного процесу закладу дошкільної освіти. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки №1 (68), 2020. С. 122-127.*
22. Конюхова К.Ю. Стратегії поведінки працівників ДСНС України в конфліктних ситуаціях. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки. Вип. 3 Том 1, 2017. С. 180-184.*
23. Кутас М. С. Необхідність розвитку асертивності як складової конфліктологічної компетентності педагога. *Правничий вісник Університету «КРОК». Вип. 24. Київ, 2016. С. 261-266*
24. Кучик В. Міжособистісні конфлікти в колективі ЗДО: причини виникнення, передумови запобігання та вирішення. *Актуальні проблеми дошкільної і спеціальної освіти: інновації та перспективи: матеріали всеукраїнської студентської конференції. Івано-Франківськ: ПНУ, 2024. С. 41-45*
25. Левченко Д., Окунєв І., Поліщук В. Аналіз наукових підходів до визначення поняття та моделей медіації як процедури вирішення конфліктів. *Вчені записки Університету «Крок» №1(77) 2025. С. 345-352*
26. Лукашенко М. Ю., Романенко О.В. Особливості поведінки в конфліктних ситуаціях осіб із різним рівнем тривожності. *Юридична психологія №2 (21), 2017. С. 21-31.*
27. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник. Київ: Педагогічна думка, 2012. 112с.

28. Мельченко О., Медун Т., Степанюк О. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують типову програму для кривдників: Збірник практичних матеріалів. К. ОБСЄ, 2020. 132 с.

29. Миколайчук А., Яковець Х. Активне слухання як метод забезпечення ефективної взаємодії учасників освітнього процесу. *Педагогічний пошук №4 (124)*. 2024. С. 29-32

30. Модестова Т. В. Конфлікт як шлях вирішення проблем у сфері міжособистісного спілкування / Т. В. Модестова, О. В. Нещерет // *Психологічні науки: проблеми і здобутки. Вип. 8*, 2015. С. 130-143

31. Москаленко А.В. Шляхи подолання конфліктів в педагогічному колективі закладу освіти. *Розвиток системи управління організацією: матеріали Всеукраїнської науковопрактичної онлайн-конференції з міжнародною участю. Харків: ХНПУ імені Г.С. Сковороди*, 2022. С. 128-133

32. Олійник І.В. Ефективні стратегії управління конфліктами в системі менеджменту підприємництва. *Збірник наукових праць ТДАТУ імені Дмитра Моторного (економічні науки) № 1(50)*. ХДАЕУ, 2024. С.84-94

33. Орлянский В. С. Конфліктологія: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160 с.

34. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

35. Романчукевич М. Й., Скидан Х. В. Управління конфліктами: його сутність, причини та модель. Збірник тез доповідей науково-практичної конференції «Сучасні детермінанти соціально-економічного розвитку». Івано-Франківськ: НАІР, 2023. С. 124-126

36. Сорока І. А. Семінар-тренінг «Психологічна профілактика конфліктів у педагогічному колективі ВНЗ». *Правничий вісник Університету «КРОК»*. Вип. 18, 2014. С. 165-169

37. Тітаренко І. І. Упровадження конфліктологічного тренінгу як спосіб формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами

та зв'язків із громадськістю / Тітаренко І. І. // *Педагогічні науки : збірник наукових праць. Вип. 74, том 3*, 2016. С. 204-208

38. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. – Рівне: Перспектива, 2007. 389с.

39. Тарасова Д. А. Вплив соціально-психологічного клімату підрозділу на мотивацію діяльності працівників поліції. *Актуальні напрямки практичної психології і психотерапії: збірник матеріалів VIII Міжнародної науковопрактичної конференції молодих вчених, студентів та аспірантів*. 2021. С. 175-179

40. Гайдай Н. М. Тренінг розвитку емоційної компетентності [Електронний ресурс] / Н. М. Гайдай // Всеосвіта. URL: <https://vseosvita.ua/library/trening-rozvitku-emocijnoi-kompetentnosti-178404.html> (дата звернення: 12.02.2025).

ДОДАТОК

Тренінг «Розвиток емоційної компетентності»

Мета: розвиток емоційної грамотності, навичок саморегуляції, адекватного висловлювання власних емоцій та формування навичок спілкування для створення здорових міжособистісних взаємин.

Завдання:

- 1) Ознайомити учасників з поняттям емоційної грамотності та емоційної компетентності.
- 2) Навчити розпізнавати та аналізувати власні емоції.
- 3) Розширити словниковий запас назв емоцій.
- 4) Сформувати навички конструктивного та безпечного вираження почуттів.
- 5) Розвинути вміння саморегуляції та емоційної стійкості.
- 6) Сприяти розвитку емпатії та ефективної комунікації.

Структура програми: Тренінг розраховано на три заняття (180 хв.).

Цільова аудиторія: від 12 років і до дорослої аудиторії.

Кількість учасників: 20 осіб.

Частота зустрічей: 1 раз на тиждень.

Тривалість: 90 хвилин.

Форма роботи: групова.

Формат простору: група розташовується по колу.

Матеріал: аркуші паперу, кольорові олівці, роздаткові картки, ілюстративні матеріали з цитатами:

«Почуття це те що ми відчуваємо»

«Емоції існують і мають право на існування»

«Важливо вміти висловлювати свої почуття конструктивно»

«Емоційно грамотна людина має емоції, знає, наскільки вони сильні, приймає та визнає їх, знає, що їх викликає, знає, як, коли та де їх висловлювати, розуміє як вони діють на інших, та бере на себе відповідальність за їх дію.»

Заняття 1

Тема: «Мій простір. Моє право на емоцію»

Мета заняття: сформувати початкове розуміння поняття «особистісний простір»; створити безпечну, довірливу атмосферу в групі; розпочати формування емоційної грамотності через вправи; запровадження ведення словника почуттів.

Тривалість: 90 хвилин.

Формат простору: група розташовується по колу.

Матеріал: аркуші паперу, зошити для словника, олівці та ручки, роздаткові картки, ілюстративні матеріали з цитатами.

Хід роботи

1. Вступна частина (25 хв.):

- 1) Привітання. Організація простору.
- 2) Повідомлення теми, мети, входження в контакт.
- 3) Прийняття правил роботи на тренінгу (бути активним, бути щирим, не критикувати, принцип «тут і тепер», принцип конфіденційності).
- 4) Очікування (педагоги висловлюють свої бажання та сподівання щодо роботи).
- 5) Обговорення та з'ясування поняття – особистісний простір. З чого складається та який він.

Особистісний простір – це фізична (зона навколо тіла), емоційна (право на власні почуття та переживання), психологічна (внутрішній світ людини: її думки, переконання, мрії) та соціальна (стосунки з іншими) межа, яку людина встановлює навколо себе для забезпечення власного комфорту, безпеки та самовираження. Це внутрішній і зовнішній простір, у якому людина відчувається вільною, захищеною та здатною бути собою.

2. Основна частина (50 хв.):

Вправа «Відстань» (15 хв.)

Інструкція: група розділяється на пари. Партнери по черзі підходять і віддаляються один від одного ззаду та збоку. Завдання учасників – усвідомити свої відчуття при надто близькому наближенні іншої особи. Яка дистанція партнера є для кожного комфортною? Після того, як всі учасники поділяться своїми переживаннями, можна обговорити почуття людей у переповненому громадському транспорті, коли порушена дистанція особистого простору та відчуття безпеки.

Вправа «Дзеркало» (10 хв.)

Інструкція: за допомогою лише міміки обличчя передайте будь-яку емоцію людині, яка сидить.

Вправа для самостійної роботи. (15 хв.)

Інструкція: запишіть якомога більше назв почуттів. Об'єднайтесь у малі групи по 4 учасники, покажіть та впізнайте емоції зі свого списку. Після завершення вправи обговорення. Які емоції було передати легко, які важко?

Повідомлення: «Емоційно грамотна людина має емоції, знає, наскільки вони сильні, приймає та визнає їх, знає, що їх викликає, знає, як, коли та де їх висловлювати, розуміє як вони діють на інших, та бере на себе відповідальність за їх дію.»

Оформлення словника почуттів (10 хв.)

Інструкція: одним з кроків емоційної грамотності буде ведення словника почуттів (зошит, в який кожен учасник буде записувати нові емоції, почуття, приносити на заняття для обговорення).

3. Заключна частина (15 хв.)

Підсумок роботи. Зворотній зв'язок (враження від роботи).

Що я взяв для себе?

Чи допоможуть отримані знання в житті?

Що я хочу побажати всім учасникам тренінгу?

Заняття 2

Тема: «Базові емоції: розпізнаю, відчуваю, розумію»

Мета: розширити уявлення учасників про базові почуття та їх відтінки, навчитися розпізнавати власні емоції, розуміти про їхній вплив на тіло та поведінку; розвинути навички емоційної рефлексії.

Тривалість: 90 хвилин.

Формат простору: група розташовується по колу.

Матеріал: папір, ручки, кольорові олівці, бланки з таблицею розподілу балів емоцій.

Хід роботи

1. Вступна частина (35 хв.):

- 1) Привітання. Організація простору.
- 2) Повторення правил роботи.
- 3) Закріплення інформації та ключових моментів з минулої зустрічі.
- 4) Робота зі словником почуттів. Охочі учасники тренінгу діляться особистими записами своїх словників.
- 5) Повідомлення: «*П'ять базових почуттів*». Психологи виділяють п'ять основних або так званих чистих почуттів: *страх, сум, гнів, радість, любов*. Ці емоції вважають базовими, бо вони є природженими (людина не вчиться їм, а вони з'являються автоматично); властиві всім людям; допомагають виживати, налагоджувати стосунки тощо. Усі інші емоції – це відтінки або суміші базових почуттів.

2. Основна частина (45 хв.):

Вправа для самостійної роботи

Інструкція: в списку своїх почуттів знайдіть «базові» та їх відтінки.

Вправа «Таблиця почуттів»

Інструкція: необхідно заповнити бланки. Оцініть за 5-ти бальною шкалою свої почуття (1 – рідко, 5 – часто) при різних ситуаціях. В кінці за бажанням обговорення результатів.

Табл. 1.

Почуття	Місце де я відчуваю ці почуття					
	Вдома	На вулиці	На роботі	В незнайомій компанії	Серед друзів	В інших місцях
Страх						
Сум						
Гнів						
Радість						
Любов						

Робота в групах.

Інструкція: Створюється 5 груп, кожна з яких працює з одним почуттям (страх, сум, гнів, радість, любов).

Завдання:

1) Знайти позитивні та негативні сторони отриманої для опрацювання емоції.

2) Знайти відтінки цього почуття.

3) В якій частині тіла може накопичуватися.

4) Згадати вислови, прислів'я про це почуття.

Кожна група підготовлює презентацію для виступу.

3. Заклучна частина (10 хв.)

Зворотній зв'язок. Які враження залишилися від роботи.

Що я взяв для себе?

Чи допоможуть отримані знання в житті?

Що я хочу побажати всім учасникам тренінгу?

Домашнє завдання. Поміркувати над тим «Як безпечно та ефективно виражати складні або деструктивні емоції».

Заняття 3

Тема: «Емоції як мова: вчимося говорити про себе»

Мета: сприяти більш глибокому усвідомленню та розширенню словникового запасу назв емоцій; допомогти в формуванні навичок вільного, екологічного та творчого вираження емоцій через слова, образи та дії; підтримання розвитку емоційної грамотності шляхом рефлексії, групової взаємодії та самоспостереження.

Тривалість: 90 хвилин.

Формат простору: група розташовується по колу.

Матеріал: папір, ручки, кольорові олівці, бланки з резервуарами емоцій.

Хід роботи

1. Вступна частина (15 хв.):

- 1) Привітання. Організація простору.
- 2) Повторення правил роботи.
- 3) Закріплення інформації та ключових моментів з минулої зустрічі.

2. Основна частина (60 хв.):

Аукціон емоцій. Робота з словником почуттів.

Інструкція: учасники змагаються хто отримає більше балів за ексклюзивні емоції. Психолог називає базову емоцію (наприклад, *страх*) і пропонує по черзі називати відтінки цієї емоції зі своїх словників (наприклад: тривога, занепокоєння, паніка, невпевненість тощо). Кожен, хто називає унікальний (не повторний) варіант, той отримує бал або фішку. Якщо учасник вже не може пригадати новий варіант, то право переходить відповідати іншому. І так програються 5 базових емоцій. Після завершення підводяться підсумки в кого найбагатший словник емоцій.

Вправа «Намалюй емоцію»

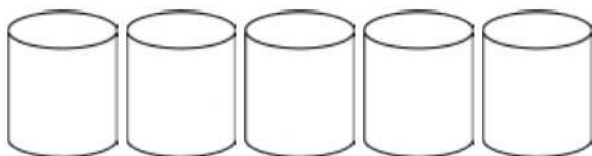
Інструкція: необхідно намалювати почуття, які найчастіше відчуваються: позитивні та негативні. В кінці йде виставка малюнків, обговорення та обмін враженнями.

Вправа «Вчимося висловлювати свої почуття»

Обговорення домашнього завдання. Якими способами можна передати свої емоції та почуття?

Вправа «Відпрацьовування почуттів»

Інструкція: є 5 порожніх резервуарів (Радість, Любов, Гнів, Сум, Страх). Необхідно заповнити їх своїми почуттями та зробити висновок, який резервуар заповнений найбільше, а який найменше?



Радість Любов Гнів Сім Страх

3. Заключна частина (10 хв.)

Підведення підсумків.

На дошці психолог малює шкалу емоційної грамотності. Кожен учасник виставляє свій статус у цій шкалі, порівнюючи свій статус до початку тренінгу.



Рис. 1. Шкала емоційної грамотності.

Зворотній зв'язок. Які враження залишились від роботи (5 хв.).

Що я взяв для себе?

Чи допоможуть отримані знання в житті?

Що я хочу побажати всім учасникам тренінгу?