

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка
Навчально-науковий інститут педагогіки і психології
Кафедра психології

Макотренко Альона Олександрівна

**«ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ
В СИСТЕМІ «ВЧИТЕЛЬ – ВЧИТЕЛЬ»**

Спеціальність: 053 Психологія

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник _____

І. М. Щербакова, доцент, кандидат
філософських наук, доцент кафедри
психології

« ____ » _____ 2021 року

Виконавець: **Макотренко А. О.**

« ____ » _____ 2021 року

СУМИ 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. Теоретичне дослідження психологічних чинників виникнення конфліктів в системі «вчитель – вчитель»	7
1.1. Теоретичний аналіз професійних конфліктів	7
1.2. Психологічна характеристика професійних конфліктів в системі «вчитель – вчитель».....	15
Висновки до першого розділу	24
РОЗДІЛ II. Емпіричне дослідження психологічних чинників виникнення конфліктів в системі «вчитель – вчитель»	25
2.1. Організація, методичне забезпечення, опис методик дослідження ...	25
2.2. Аналіз результатів експериментального дослідження психологічних чинників виникнення конфліктів в системі «вчитель – вчитель»	30
2.3. Психологічні рекомендації вчителям щодо підвищення рівня конфліктологічної культури.....	41
Висновки до другого розділу.....	48
ВИСНОВКИ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах невизначеності й дезадаптації суб'єкти праці завжди відчувають підвищену тривожність, яка обумовлюється на особистісному рівні порушенням звичного укладу життя, втратою відчуття впевненості й захищеності. Пандемія COVID-19 спричинила зміни в роботі багатьох освітян, які були змушені швидко адаптуватись до нових умов роботи, зокрема переходу закладів освіти на дистанційну або змішану форми навчання. Значна частина працівників відчула ускладнення й обмеження у виконанні своїх професійних обов'язків. В таких умовах завжди спостерігається різке зниження стресостійкості й посилення конфліктності суб'єктів праці. Останнє викликає особливе занепокоєння, адже по-перше, освітнє середовище має бути комфортним для всіх суб'єктів освіти, а по-друге, підвищення рівня конфліктності в педагогічних колективах позначається на здобувачах освіти.

Вчитель як суб'єкт праці звичайно здатен конфліктувати, якщо вважає що його права порушуються. Так, комусь не вистачає годин навантаження, хтось вважає надто мізерним рівень заробітної плати, когось не влаштовують умови дистанційної роботи, а комусь у будь-який спосіб хочеться відстояти власну точку зору. Не варто навіть сподіватись, що за таких умов колектив вчителів збереже звичний психологічний мікроклімат. Наслідки посилення впливу стресорів не забаряться, й обов'язково проявляться у поведінці, а отже можуть бути помічені учнями, що зрозуміло є небажаним. Враховуючи, що професійна діяльність суб'єктів праці освітньої галузі відбувається останнім часом в незвичних, екстремальних умовах, вважаємо дослідження конфліктів між вчителями актуальним предметом дослідження, зокрема в аспекті визначення психологічної специфіки конфліктної взаємодії в системі: конфлікт «вчитель – вчитель» (далі по тексту: КВ-В).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема конфліктів у середовищі освітян вивчається як вітчизняними, так і зарубіжними авторами. Серед вітчизняних авторів на увагу заслуговують праці Б. Паригіна, М. Обозова,

Р. Кричевського, Е. Дубовського. Серед зарубіжних авторів дослідженням КВ-В займалися Я. Морено, Л. Фестінгер, Ф. Фідлер. Цікавими є дослідження представників менеджменту, психології праці, соціальної психології. Вагомий внесок у дослідження КВ-В зробили Ф. У. Тейлор, А. Х. Маслоу, Ф. Херцберг, Д. Мак Грегор, Д. Мак Келланд, В. С. Лозниця, В. А. Розанова, І. А. Васіллєв, Курт Левін, В. Зігерт, М. Ланге, С. Керролл, Ф. Герцберг та інші.

Методологічну та теоретичну основу дослідження склали: провідні положення конфліктології (Дж. Мутон, К. Томас, Л. Е. Орбан-Лембрик, М. Дойч, Р. Дарендорф та ін.); теорії педагогічних конфліктів та пропозиції їх конструктивного розв'язання (А. Т. Ішмуратов, М. М. Рибаківа, Н. В. Самоукіна, В. П. Шейнов).

Мета дослідження: визначити психологічні чинники виникнення конфліктів в системі «вчитель – вчитель».

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз професійних конфліктів, визначити психологічні чинники професійних конфліктів в системі «вчитель – вчитель».

2. Емпірично дослідити психологічні чинники виникнення конфліктів в системі «вчитель – вчитель». Розробити психологічні рекомендації спрямовані на підвищення конфліктологічної культури вчителів.

Об'єкт дослідження: педагогічний конфлікт як різновид міжособистісного конфлікту.

Предмет дослідження: психологічні чинники конфліктів в системі «вчитель – вчитель».

Методи дослідження: для реалізації поставлених завдань використовувалися теоретичні (аналіз, систематизація та узагальнення наукових даних з проблеми КВ-В) та емпіричні (спостереження, тестування, анкетування) методи дослідження.

Методики дослідження. Емпіричне дослідження психологічних чинників КВ-В проведено за допомогою чотирьох психодіагностичних методик:

1. Тест «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» (методика К. Томаса; адаптований варіант Н. Грішиної) – для визначення стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях (визначення переважного стилю поведінки особистості у конфліктній ситуації).

2. Тест «Оцінка конфліктності особистості» (Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І.) – для визначення рівня особистісної конфліктності вчителів.

3. Методика «Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих) – для визначення кількості стресорів на роботі, які відчуває вчитель.

4. Тест «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера) – для визначення комунікативного контролю суб'єктів праці.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що було уточнено поняття «професійний конфлікт», уточнено уявлення про психологічні чинники виникнення конфліктів в системі «вчитель – вчитель».

Практичне значення роботи полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані для покращення процесу психологічного супроводу професійної діяльності працівників закладів освіти.

Апробацію результатів магістерської роботи здійснено на двох міжнародних конференціях:

1. The 11th International scientific and practical conference «Fundamental and applied research in the modern world» (June 9-11, 2021) Boston, USA. 2021. (Makotrenko A.).

2. The 10th International scientific and practical conference «Science and education: problems, prospects and innovations» (June 23-25, 2021) Kyoto, Japan. 2021. (Makotrenko A.).

Результати дослідження висвітлено у двох публікаціях:

1. Shcherbakova I., Pukhno S., Makotrenko A., Torhach S. Learning motivation as a success of the freshmen adaptation under the conditions of distance learning. Fundamental and applied research in the modern world. Proceedings of the 11th International scientific and practical conference. BoScience Publisher. Boston, USA. 2021. Pp. 170-173.

2. Shcherbakova I., Makotrenko A. Psychological factors of conflicts in the «teacher – teacher» system. Science and education: problems, prospects and innovations. Proceedings of the 10th International scientific and practical conference. CPN Publishing Group. Kyoto, Japan. 2021. Pp. 90-95.

Структура та обсяг роботи: вступу, два розділи, висновки, список використаної літератури (51 найменувань), 9 додатків. У тексті містяться 10 таблиць, 17 рисунків, у 9 додатках містяться 9 таблиць. Основний зміст роботи становить 56 сторінок. Повний обсяг роботи становить 68 сторінок.

РОЗДІЛ І.

ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ В СИСТЕМІ «ВЧИТЕЛЬ – ВЧИТЕЛЬ»

1.1. Теоретичний аналіз професійних конфліктів.

Конфлікт – явищем, яке присутнє маже у всіх сферах життя. Дослідженням конфліктів займаються представники конфліктології, галузі психології, яка з початку 50-60 рр. ХХ ст. активно вивчає причини виникнення, закономірності проявів та умови розв’язання конфліктів.

Конфліктологія – це наука про конфлікти, яка досліджує теорії конфліктів, вивчає роль конфліктів в житті людини. Представники конфліктології досліджують позитивні й негативні функції конфліктів, намагаючись відшукати найбільш оптимальні підходи розуміння змісту конфліктів [40, с. 5].

Об’єктом конфліктології є конфлікти. Сучасна конфліктологія є системою знань про появу та розвиток конфліктів, про наукові принципи і практичні технології управління ними [18, с. 13]. Науковці зосереджують увагу на вивченні конфліктогенів освітнього середовища. Провідні зарубіжні й вітчизняні науковці продовжують з’ясовувати специфіку внутрішньо-особистісних конфліктів (А. Адлер, К. Левін, Л. Фестінгер, К. Юнг та ін.). Конфліктогени освітнього середовища досліджували І. Мак-Дугал, Дж. Мутон, Д. Джонсон, Р. Джонсон, Р. Херріот та багато інших представники зарубіжної психології.

У вітчизняній психолого-педагогічній практиці конфліктологічними дослідженнями займались О. В. Киричук, С. В. Кондратьєва, О. О. Леонтьєва, Д. Ф. Ніколенко, І. О. Синиця. Конфліктну форму взаємодії вчителів вивчали Б. Г. Ананьєв, Л. С. Виготський, І. А. Зязюн, В. М. М’ясіщев, які зокрема визначили психологічну характеристику конфліктів в міжособистісних стосунках освітян.

У теоретичних дослідженнях добре визначено передумови появи конфліктології як наукової галузі. Зокрема науковці Березовська Л., Юрков О. звертають увагу на ключову роль у процесі становлення конфліктології

провідних соціологічних теорій конфліктів кінця XIX – початку XX століть [3, с. 22-26]. Розвиток конфліктології був поступовим і динамічним. На всіх етапах становлення конфліктології науковців цікавило питання щодо визначення змісту поняття «*конфлікт*».

Зауважимо, що не існує однозначного розуміння змісту поняття «*конфлікт*», адже це явище є надзвичайно складним. Представники конфліктології по різному витлумачують змісту поняття «*конфлікт*». Так, Дубина Л. Г., Вашеняк І. Б. вважають, що конфлікт слід розуміти як напружений спосіб вирішення протиріч між людьми із приводу значущих для них речей, а тому конфліктуючі сторони завжди переживають негативні емоції [14, с. 103]. Саме тому, на думку Кононець М., психологія має досліджувати умови виникнення, загострення, розвитку конфліктів, а особливо визначити засоби розв'язання конфліктів [32, с. 4].

Конфлікт – це протидія з приводу суперечних цілей, інтересів, цінностей або установок людей [18]. Дуткевич Т. В. визначає зміст конфлікту як протистояння обумовлене неузгодженими, але значущим для людей цілями діяльності, особистими інтересами, тощо [15, с. 12]. Як форма взаємодії, при якій дії однієї сторони, зіштовхуються з діями іншої, конфлікт на думку Єременко Л. В., завжди перешкоджає реалізації цілей діяльності людей [16, с.7].

Слово «*конфлікт*» походить від лат. «*conflictus*» – зіткнення, а тому позначає процес протистояння думок, зіткнення поглядів або відкрити протидію людей [33, с. 99]. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. визначили зміст конфлікту як відкрити або приховану боротьбу людей за власні цілі [40, с. 13].

Наведемо найбільш розповсюджені у психології визначення конфлікту: стан відкритої протидії; стан дисгармонії у стосунках; зіткнення протилежностей (протидія); психічна боротьба між можливостями, які виключають одна одну; протиборство персонажів літератури, кіно; економічна напруга (економіка); суперечність (життєва проблема) [3, с. 12].

Белинська А. Б. пояснює значення слова «*конфлікт*» як боротьбу когось проти когось іншого, що характеризується протистоянням [2, с. 9]. Нашу увагу привернуло дослідження Ложкіна Г. В., Пов'якель Н. І., які провели ґрунтовний аналіз енциклопедичної та довідникової літератури з метою з'ясування існуючих пояснень змісту поняття «*конфлікт*», а саме розбіжностей у поясненнях. Наприклад: конфлікт як зіткнення; конфлікт як суперечка; конфлікт як зіткненням протилежних сторін [23, с. 15-16]. На основі аналізу понад 20 енциклопедичних видань Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. визначили, що конфлікт є процесом зіткнення різноспрямованих сторін взаємодії [23, с. 19].

Зазначимо, що психологія класифікує конфлікти на основі принципів їх систематики; масштабу конфлікту; його наслідків; часових характеристик (тривалості); характеру протиріч; інтенсивності перебігу та сфери життєдіяльності у яких вони виникають. Так, Галузьяк В. М., Холковс І. Л. критеріями класифікації конфліктів визначили:

- 1) суб'єктів конфліктної взаємодії;
- 2) характер незадоволених потреб, які викликають конфлікт;
- 3) спрямованість конфлікту;
- 4) часову характеристику конфлікту;
- 5) наслідки конфлікту [10, с. 15].

Ґрунтовну класифікацію конфліктів розробили Березовська Л. І., Юрков О. С. [3], які визначили існування наступних видів конфліктів:

- 1) внутрішньо-особистісні, міжособистісні, особистісногрупові, міжгрупові, міжколективні (за складом учасників);
- 2) управлінські, сімейні, педагогічні, політичні, економічні, виробничі, побутові, трудові, та ін. (за проблемно-діяльними ознаками);
- 3) гострі, хронічні, швидкоплинні, довготривалі, мляві (за часом);
- 4) антагоністичних суперечностей або неантагоністичних суперечностей (за характером суперечності);

- 5) низької інтенсивності; середньої інтенсивності; високої інтенсивності (за типом інтенсивності);
- 6) ресурсні або статусно-рольові (за градацією потреб);
- 7) ідейні, нормативні, принципіві (за мірою задоволення потреб);
- 8) вертикальні або горизонтальні (за службово-комунікативною взаємодією);
- 9) конструктивні або деструктивні (за функціональністю);
- 10) стихійні або заплановані (за динамічністю);
- 11) побутові, сімейно-побутові, соціально-психологічні, емоційні, психолого-педагогічні (за кількістю ознак) [3, с. 12-13].

Автори вище наведеної класифікації, звертають увагу на наявність між внутрішньо-особистісними (ВОК), міжособистісними (МОК) і між груповими (МГК) типами конфліктів міцних двосторонніх зв'язків, що обумовлює взаємовплив окремого конфлікту на інші [3, с. 82].

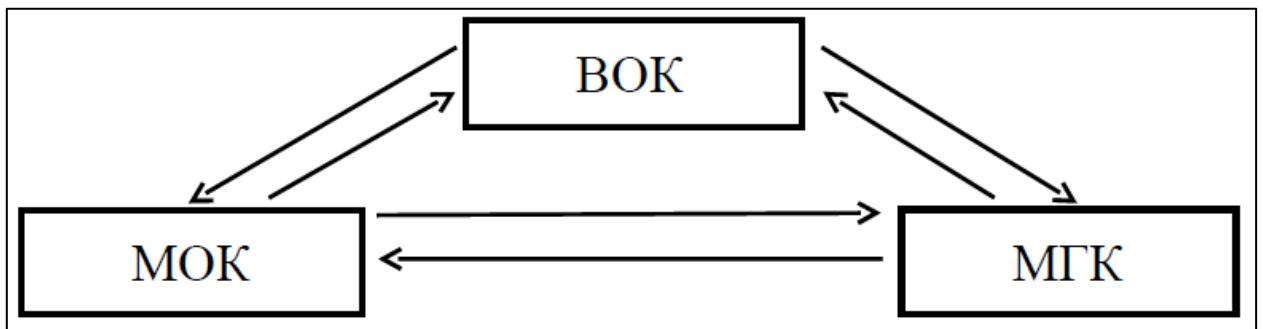


Рис. 1.1. – Схема зв'язку конфліктів (за Березовською Л. І., Юрковим О. С.) [3].

В контексті нашого дослідження, розуміння двосторонніх зв'язків між різними видами конфліктів є важливим, адже з'ясовуючи специфіку педагогічних КВ-В, ми маємо враховувати існування на рівні суб'єкта праці інших конфліктів. Так, Зінчина О. Б. вважає найбільш поширеним видом міжособистісні конфлікти. Це конфлікти між індивідами, які охоплюють всі сфери життєдіяльності людини [18, с. 33].

На думку Гуменюк Л. Й., кожна людина завжди бажає спокою, рівноваги, стабільності. У разі виникнення будь-яких суперечностей (конфліктів) людина

починає відчувати дискомфорт [12]. Це дозволяє стверджувати, що конфлікт, як протидія між людьми із приводу різних аспектів життя, є свідомою діяльністю людей спрямованою на подолання тієї чи іншої неузгодженості.

Науковці застерігають, що існують явища дуже близькі за змістом до конфлікту, але не тотожні йому. Мова йде про суперечності, ворожість (стан ворожості), суперництво, конкуренцію [18]. Саме тому, психологи намагаються визначити типи конфліктів, щоб уникнути плутанини.

Виділяють три типи конфліктів:

- 1) конфлікт цілей (спрямований у майбутнє);
- 2) конфлікт пізнання (погляди, ідеї, думки);
- 3) емоційний конфлікт (емоційно-чуттєвий) [15, с. 39].

Виділяють три види протидії учасників конфлікту:

- 1) «зближення – уникнення» (поступка проти уникнення);
- 2) «зближення – зближення» (наступ проти наступу);
- 3) «уникнення – уникнення» (уникнення проти уникнення) [12, с. 84].

У структурі конфлікту виділяють наступні підструктури:

- 1) об'єктивну (учасники);
- 2) суб'єктивну (мотиви й потреби конфлікуючих сторін).

Структурними компонентами конфлікту є:

- 1) суб'єкти взаємодії;
- 2) предмет конфлікту;
- 3) об'єкт конфлікту;
- 4) образ конфліктної ситуації;
- 5) мотиви конфлікту;
- 6) позиції конфлікуючих сторін [18, с. 29].

Специфічними властивостями міжособистісних конфліктів є їх об'єктивні та суб'єктивні психологічні підструктури [3, с. 48]. Кожний конфлікт має суб'єкт та об'єкт. Основою конфлікту є конфліктна ситуація.

Конфліктна ситуація є об'єктивною основою конфлікту, яка на думку Дуткевич Т. В., сигналізує про суперечності, що з'явилися поміж

людьми [15, с. 49]. Саме тому, Т. Ю. Білошицька визначає конфліктну ситуацію як основу, що не усвідомлюється учасниками, але передує конфлікту [4, с. 132]. На думку психологів, саме на цьому етапі у суб'єктів праці починають відбуватись істотні зміни ціннісних орієнтацій, починає змінюватись рівень задоволеності працею. Так, Василик А. В., Вонберг Т. В., Дорош М. О. з'ясували наявність у суб'єктів праці загальної й часткової задоволеності працею, де перша характеризує задоволеність загалом, а друга тільки окремими сторонами діяльності [5, с. 32].

Ми погоджуємось із тим, що конфлікт завжди позначається на рівні задоволеності працею. Так, Васильєва О. А. характеризує людину як активного суб'єкта діяльності, як суб'єкта праці у сукупності його соціальних, психологічних, фізіологічних, анатомічних особливостей [6, с. 9].

На нашу думку, таке визначення дозволяє стверджувати, що конфлікти можуть як знижувати, так і підвищувати задоволеність працею. Але, на думку Щербакової І. М., якщо у суб'єкта праці з'являється відчуття байдужості або появляються ознаки виснаження, це може свідчити про початок стадії професійної деформації суб'єкта праці [47, с. 189].

Професійні конфлікти мають стадії розвитку. Виділяють три стадії розвитку конфлікту:

- 1) прецедент (передконфліктна ситуація);
- 2) інцидент(конфліктне зіткнення).
- 3) вирішення конфлікту [40, с. 20-21].

У попередніх дослідженнях ми наголошували що існують чотири стадії конфлікту:

- 1) латентна (формування суперечностей);
- 2) інцидент (події неприємного характеру);
- 3) ескалація (від англ. «*escalation*», лат. «*scala*» – драбина, сходи) (розширення дій, збільшення кількості учасників);
- 4) завершення (припинення конфлікту) [51, с. 95].

Ми зокрема зауважували, що повне завершення конфлікту передбачає наявність у його учасників позитивної установки на продуктивну взаємодію (бажання завершити конфлікт) (Shcherbakova I., Makotrenko A., 2021) [51].

Дуткевич Т. В. визнає динаміку міжособистісного конфлікту як його розгортання у часі, й звертає увагу, що: по-перше, латентна стадія починається із ігнорування людьми один одного; по-друге, демонстративна стадія демонструє свідому конфліктну поведінку, але щоб конфлікт став реальним має з'явитись формальний привід, яким є інцидент (мотив) [15, с. 57-58].

Слід враховувати, що поведінка учасників конфлікту змінюється часто. Виділяють п'ять стилів поведінки при конфлікті:

- 1) пристосування;
- 2) компроміс;
- 3) співпраця;
- 4) ігнорування;
- 5) суперництво,
- 6) конкуренція [15, с. 67].

Сивогракова З. А., Алексєєнко Н. В. звернули увагу на стратегічну різницю спрямованості учасників конфлікту:

- при співробітництві – спрямованість є обоюдною;
- при конфронтації – спрямованість на опонента;
- при компромісі – спрямованість на власні потреби;
- при пристосуванні – спрямованість на опонента та власні інтереси;
- при уникненні – мінімальна спрямованість на власні інтереси та потреби іншої людини [40, с. 27-28].

Враховуючи наслідки конфлікту, Котлова Л. О. характеризує конфліктну поведінку як мотивований процес негативного характеру [22]. Nikolaos Manesis, Elisavet Vlachou, Foteini Mitropoulou також визначили, що наслідки конфліктів залежать від того, як професійні конфлікти у підсумку вирішуються, адже те, як саме вирішується конфліктна ситуація, визначає чи буде конфлікт мати

позитивний вплив, або руйнівний, буде він корисним або шкідливим, дружнім чи ворожим для окремо людини чи колективу [50, с. 781-782].



Рис. 1.2. – Модель стратегій поведінки в конфлікті К. Томаса, Р. Кілмена [40, с. 28].

Таким чином, ми з'ясували, що конфлікти досліджуються з урахуванням діалектичних зв'язків їх складових елементів. Зазвичай при дослідженні динаміки конфліктів виділяють три періоди, кожен із яких має свої етапи. Сучасні науковці у галузі психології зосереджують увагу на дослідженні причин міжособистісних конфліктів й способів їх розв'язання, звертаючи увагу на існування як об'єктивних, а також суб'єктивних причин.

Враховуючи умови кризового й конфліктного сьогодення, увага науковців концентрується на дослідженні професійних конфліктів, що обумовлено появою багатьох гострих питань стосовно того, чи існує зв'язок між частотою професійних конфліктів, їх причинами й стажем роботи суб'єктів праці у звичних й незвичних умовах життєдіяльності.

1.2. Психологічна характеристика професійних конфліктів в системі «вчитель – вчитель».

За останні роки освітня галузь поповнилась новими стресорами й конфліктогенами, що не могло не позначитись на рівні конфліктності суб'єктів освітньої взаємодії. Педагогічний процес передбачає взаємодію людей різного віку, поглядів, життєвого досвіду, що сприяє виникненню значної кількості конфліктних ситуацій [27].

Структурними складовими освітнього процесу є: надавачі освітніх послуг; предмет якому навчають; суб'єкти здобувачі освітніх послуг [34, с. 67]. Грейліх О. О. зазначає, що змістовні характеристики взаємовідносин в педагогічному колективі завжди пов'язані з індивідуально-психологічними характеристиками усіх суб'єктів освітньої взаємодії [28, с.192]. Саме тому, Холковська І. Л. звертає увагу на необхідність поглиблення уявлень про зміст і методику формування конфліктологічної компетентності учителів, особливо в сучасних умовах [45, с. 149].

Конфлікт має свою структуру (стійкі зв'язки), які забезпечують його існування як динамічної системи. Мова йде про зв'язки між елементами конфлікту, якими є конфліктуючі сторони, умови конфлікту, його предмет, дії учасників, результат, пізнавальні, емоційні, вольові компоненти конфлікту [38, с. 152]. Отже, професійний конфлікт постає як зіткнення різноспрямованих професійних цілей суб'єктів праці [52, с. 91]. Alimba N. Chinyere звертає увагу, що конфлікт в системі «вчитель – вчитель» це конфлікт, який має місце між вчителями як суб'єктами праці, а тому важливо розуміти що саме викликає конфлікт між вчителями: знуцання, принизливі коментарі, плітки, неповага до керівництва, переслідування, сварки між окремими учителями та групами, спалахи гніву. Ці фактори є основними елементами, які викликають конфлікти між вчителями в школі. Дотримання шкільних правил та взаємоповага між вчителями сприяють зменшенню впливу цих конфліктогенів [49, с. 37].

Виділяють три групи конфліктів у педагогічному колективі:

- 1) фахові конфлікти (свідчать про низький рівень компетентності вчителя);
- 2) конфлікти сподівань (очікувань) (свідчать про порушення професійної етики в колективі);
- 3) конфлікти особистісної несумісності (свідчать про психологічну несумісність учасників педагогічного процесу) [51, с. 93].

На думку Мосьпан М. О., основними ознаками конфлікту є наявність ситуації, яка сприймається учасниками як конфліктна, та передбачає три фази протікання конфлікту у педагогічній ситуації:

- 1) гострий початок (порушення норм і цінностей);
- 2) відповідна реакція суперника (форми та змісту);
- 3) швидка зміна норм і цінностей (або покращення, або погіршення) [27 с. 24-25].

Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. у сучасній конфліктології виділяють чотири групи причин (чинників) виникнення та загострення конфліктів:

- 1) соціально-економічні;
- 2) організаційно-управлінські;
- 3) соціально-психологічні;
- 4) особистісні [40, с. 13].

Причини конфліктів в робочому колективі дещо інші, адже мають свою специфіку [40, с.15]. Об'єктивними причинами є: фінансове невдоволення; порушення прав та обов'язків; зловживання посадою, тощо [27, с.26-29].

Романкова Л. М. зауважує, що серед причин міжособистісних конфліктів найчастіше виділяють низький рівень духовної культури вчителя, його недостатню професійну майстерність, суперечливість інтересів, мотивів, духовних цінностей [37].

До суб'єктивних причин відносять: низький рівень професійної компетентності; недостатню психологічну стійкість до стресів; індивідуально психологічні властивості [27, с. 29]. Так, Кокун О. М. вважає найбільш

негативними для професійного становлення вчителів явища професійної деформації та синдром вигорання [21, с. 281].

Аналізуючи дослідження професійних конфліктів учителів, І. Власенко зауважує, що лише окремі аспекти конфліктів учителів стали предметом ґрунтовних досліджень науковців [7, с. 96]. З іншого боку, як зауважує Єременко Л. В. у конфліктних ситуаціях люди можуть відчувати: потенційну незгоду, фрустрацію, роздратування, злість, тривогу, відчуття загрози, втрату довіри [16, с. 11]. Враховуючи це, Дзюба Т. М. звертає увагу на розповсюдженість серед керівників загальноосвітніх закладів «конфліктофобічного синдрому» (остраха конфлікту), що обумовлює їх прагнення уникнути конфліктів [13, с. 3].

В. Я. Галаган, В. В. Орлов, О. М. Отич звертають увагу на важливу роль керівника в процесі врегулювання конфлікту, адже тільки керівник має можливість отримати повну інформацію про конфлікт із різних джерел, а отже вирішальне значення має те, як керівник буде врегульовувати професійний конфлікт [19, с. 162].

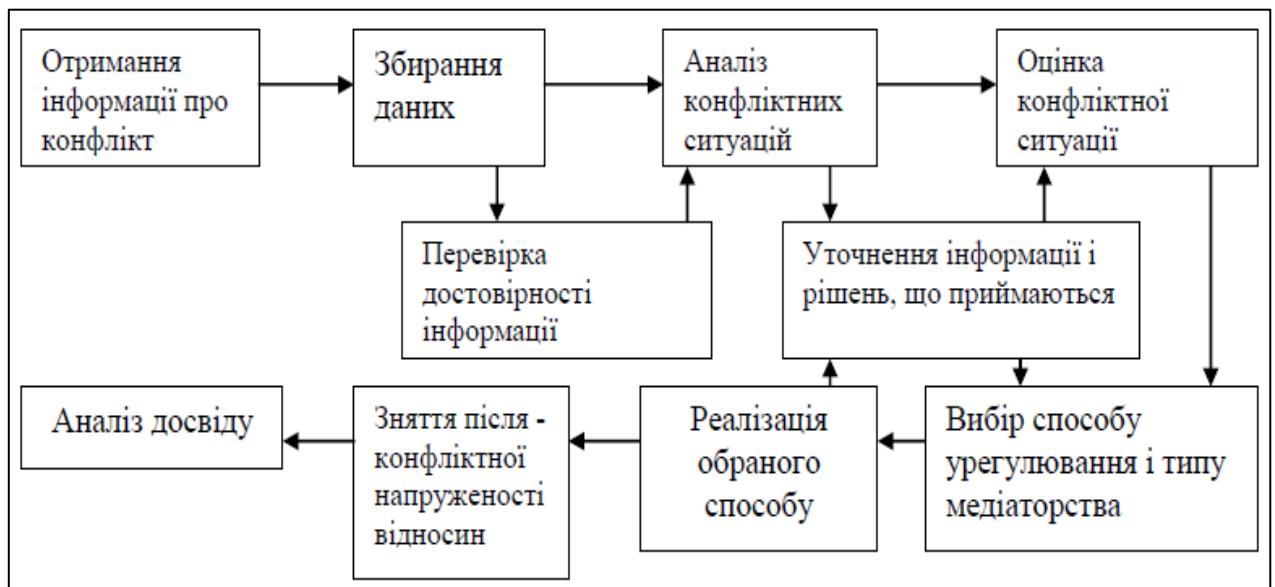


Рис. 1.3. – Етапи діяльності керівника з врегулювання конфлікту між суб'єктами навчально-виховного процесу (В. Я. Галаган, В. В. Орлов, О. М. Отич) [19, с. 162].

Слід враховувати, що професійні конфлікти вчителів мають специфічні конфліктогени. За Дуткевич Т. В. конфліктогенами є слова або дії (бездіяльність), що можуть спровокувати конфлікт, як правило вони спрямовані на те, щоб образити іншого [15, с. 52].

Конфліктогени поділяють на три групи:

- 1) прагнення до зверхності;
- 2) прояви агресивності;
- 3) прояви егоїзму [15, с. 53].

Найбільш повний перелік конфліктогенів наведено Котловою Л. О., яка називає наступні види конфліктогенів: слова, дії (або бездіяльність), поведінкові акти або поведінка в цілому [22, с. 64]. Цікавою є класифікація конфліктогенів О. Б. Зінчина [18].

Таблиця 1.1.

Класифікація конфліктогенів (О. Б. Зінчина) [18, с. 64].

Характер конфліктогену	Форми прояву конфліктогену
Пряме негативне ставлення	Наказ, загроза, насмішка, зауваження, звинувачення, критика, глузування, сарказм.
Поблажливе ставлення	Принизлива розрада, похвала, докори, жартування
Хвастощі	Захоплена розповідь про свої реальні і сумні успіхи
Менторські відносини	Категоричні оцінювання, думки, вислови, нав'язування своїх порад, своєї точки зору, нагадування про неприємне; моралі й повчання.
Нечесність, нещирість	Приховування інформації; обман або спроба обману; маніпуляції свідомістю людини.
Порушення етики	Спричинені випадково незручності без вибачення. Ігнорування партнера по спілкуванню.
Регресивна поведінка	Наївні питання, сперечання.

Вище названі конфліктогени можуть обумовити такі особливості педагогічних конфліктів, як різне розуміння інформації про конфліктуючі сторони, що на думку Желєзняк А. А. є специфічною особливістю педагогічного конфлікту [17, с. 99.].

Отже, в ситуації професійного конфлікту має значення локус контролю, тобто свідомої установки людини на опанування своєю поведінкою, емоціями [20, с. 70], без чого неможливо розв'язати конфлікт.

Котлова Л. О. пропонує технологію вирішення конфліктів, яка полягає у визначенні причин конфлікту. Дослідниця впевнена, що тільки усуваючи конфліктну ситуацію можна запобігти негативним наслідкам конфлікту [22, с. 77].

Науково-обґрунтоване бачення управлінням конфліктом у навчальному закладі представив Трухан М. А. [42, с. 39].



Рис. 1.4. – Структурна схема процесу управління конфліктами (Трухан М. А.) [42, с.39].

Рацул А. зауважує, що для управління конфліктом в системі «вчитель – вчитель», вчителів необхідно готувати, адже вони мають бути професійно і психологічно компетентними, мати високий рівень конфліктологічної компетентності, яка полягає в умінні розв'язувати конфлікти й здатності управляти ними [35, с. 37].

Останнє є особливо важливим із урахуванням того, що у школах розповсюдженим явищем є мобінг, тобто навмисне, свідоме емоційне насилля над людиною на робочому місці. Структура мобінгу схожа із булінгом, проте різниця полягає в тому, що «мобять» задля витіснення працівника із колективу, а тому, за висловом Луценко О. Л. й Ткачук К. Е., використовують плітки, залякування, різні форми погроз [24].

Козич І. В. [19] визначає професійну компетентність як здатність вчителя виконувати функціональні обов'язки відповідно до морально-етичних стандартів суспільства [19, с. 6]. Маланьїна Т. М. зауважує, що створення ефективних стратегій допомоги вчителям у розв'язанні конфліктів полягає у знаходженні способів, якими вони зможуть їх долати [25, с. 9].

Молчанова А. О. звертає увагу на важливість толерантності, як ефективної умови для знаходження компромісів між конфліктуючими сторонами [26, с. 23]. На нашу думку, педагогічна толерантність є дуже важливою, тому що вчителі мають бути здатними приймати всіх людей без винятку такими, якими вони є.

Наявність у вчителя толерантності є гарантією безконфліктного поводження й участі в будь-якій комунікативній взаємодії [26, с.84].

Науковці з'ясували роль інтолерантності у професійній діяльності вчителів. Встановлено, що на початку роботи (період від 1 до 3 років) вчителі схильні до уникнення конфліктів. Стаж роботи від 21 до 40 років, пов'язують з активною позицією вчителя у ситуації конфлікту. Стаж від 4 до 20 років є особливим періодом у професійному житті особистості, коли вчителі є найбільш пасивними, бездіяльними у вирішенні конфліктних ситуацій [26, с. 88].

Молчанова А. О. визначила, що структура комунікативної інтолерантності є різною у суб'єктів праці із різним стажем роботи:

1) у період роботи від 1 до 3 років – високий рівень комунікативно-педагогічної інтолерантності обумовлюється бажанням вчителів «підігнати усіх під себе»;

2) стаж роботи від 13 до 20 років період відкритої демонстрації комунікативної інтолерантності, обумовлюється небажанням й невмінням залагоджувати конфліктні ситуації;

3) структура комунікативної інтолерантності в період роботи від 21 до 40 років відрізняється невмінням приховувати власні почуття, що виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями молодих партнерів по роботі. Таким чином, на кожному етапі професійної діяльності комунікативно-педагогічна толерантність представлена різними компонентами і має свою структуру [26, с. 88].

До професійної комунікативної культури вчителя входять: толерантність, товариськість, гнучкість (особливо важлива у конфліктних ситуаціях), референтність (визначає силу впливу у конфлікті), інтернальність, доброзичливість, ініціативність, самопізнання, емпатійність [26].

Грейліх О. О. зазначає, що вчителі із досвідом роботи вміють керувати своїми емоційними станами, чого не можна сказати про молодих вчителів, які не вміють контролювати своїми емоційними станами [28, с. 193]. В. А. Козаков, М. В. Артюшина, О. М. Котикова звертають увагу на обумовленість конфліктності темпераментними особливостями учителів. Так, вчителі-сангвініки швидко адаптуються, вчителі-холерики більш збудливі, вчителі-флегматики спокійні й врівноважені, вчителі меланхоліки не можуть зосереджуватись на чому-небудь одному [31, с. 156-157].

Отже, «вчитель має навчитися не просто реагувати на ситуацію, але й визначити її і водночас бачити своє місце у цій ситуації» [28, с. 197]. Для цього на думку Браницької Т. Р. має бути організовано попередження конфліктів, має відбуватись їх завчасне розпізнавання, усунення або ослаблення конфліктологічних чинників і обмеження можливості деструктивного розвитку в майбутньому [29, с. 86].

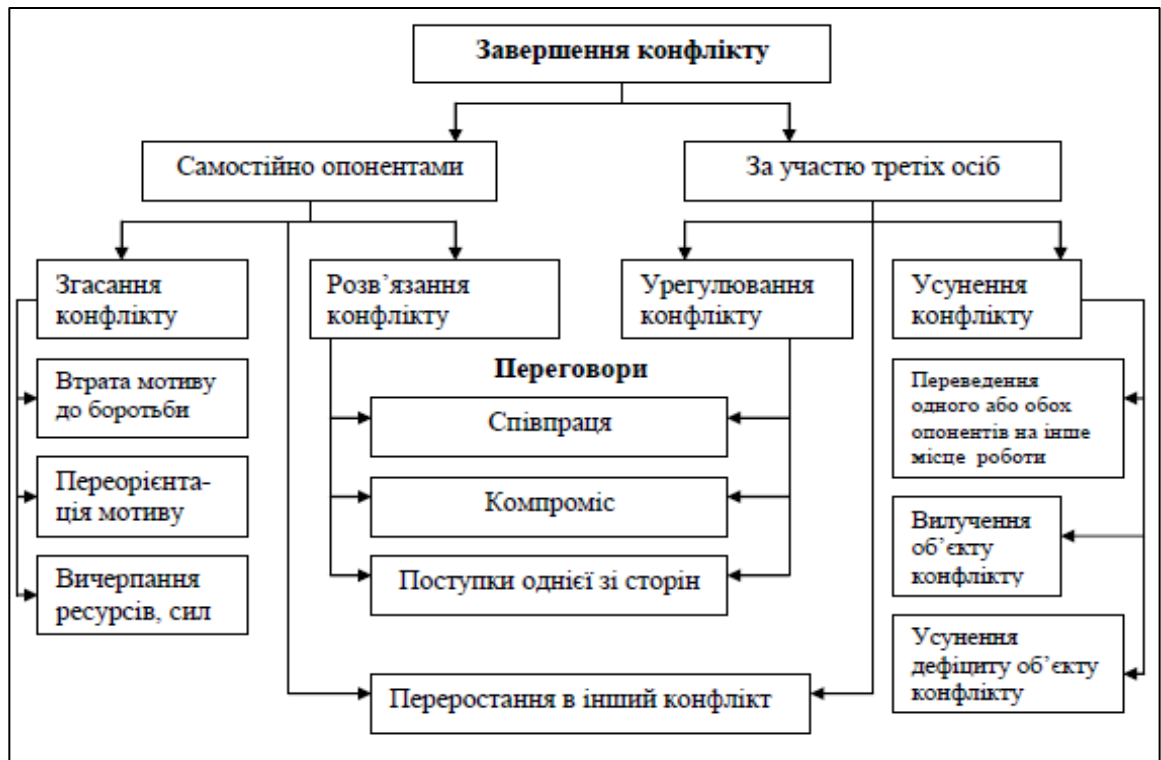


Рис. 1.5. Основні форми завершення конфлікту (В. Я. Галаган, В. В. Орлов, О. М. Отіч) [19, с. 145].

Мирошник О. Г., Нецетна К. А. наголошують, що динаміка конфлікту залежить від поведінки його опонентів [30, с. 11], а тому звертають увагу на такі способи регулювання конфліктів, як:

- 1) змагання (конкуренція);
- 2) пристосування (жертва собою);
- 3) компроміс;
- 4) уникнення (відсутність бажання кооперації);
- 5) співпраця (задовольняє всі сторони конфлікту).

К. Томас свого часу висловив думку, що якщо люди обирають стратегію уникнення, то жодна конфліктуюча сторона не досягне бажаного успіху, тому що тільки стратегія співпраці дозволяє виграти у конфлікті [30, с. 38].

Щербакова І. М., Терещеня І. О. звертають увагу, що суперництво доцільне тільки в екстремальних і принципових ситуаціях, коли суб'єктам праці не вистачає часу або ресурсів [48]. Тодорова І. С., Павленко В. І. вважають, що

розв'язання конфлікту можливе тільки за умови зміни конфліктної поведінки, її ліквідації й формування нової поведінки [43, с. 159].

Досліджуючи психолого-педагогічні умови корекції конфліктності вчителів загальноосвітніх шкіл Савчук Н. А. звернула увагу на необхідність психологічної корекції психологічного клімату та проведення індивідуально-групової психокорекції [39, с. 17]. Отже, важливість професійної складової, якою є конфліктологічна компетентність, не викликає сумнівів, адже за І. Л. Холковською, вчитель має бути конфліктологічно компетентним й готовим до розв'язання професійних конфліктологічних завдань [1, с. 198-199].

Завершення конфлікту, його урегулювання передбачає активність усіх учасників конфлікту. Для цього необхідно щоб у них з'явилося бажання до конструктивної взаємодії.

Таким чином, характер конфліктів між учителями значною мірою обумовлюється причинами, які їх провокують. Психологи визнають наявність чотирьох основних типів поведінки вчителів: пасивної, коли суб'єкти конфлікту не роблять ніяких зусиль по вирішенню або зняттю конфлікту; поведінки, що ухиляється, для якої характерно намагання запобігти конфлікту або перекласти його рішення на будь-кого; активної поведінки, яка впливає на оточення, а також поведінки «розумного компромісу», як пошуку способів змінити ситуацію, а не думку учасників конфлікту або їх позицію.

ВИСНОВКИ ДО І РОЗДІЛУ

Теоретичний аналіз досліджуваної проблеми дозволив з'ясувати, що конфлікт є сутичкою протилежно спрямованих цілей, професійних інтересів, професійних позицій та думок суб'єктів праці. Причинами професійних конфліктів можуть бути найрізноманітніші проблеми навчально-виховного процесу, матеріальні ресурси, життєві питання.

З'ясовано наявність великої кількості причин які провокують виникнення професійних конфліктів. Визначено, що професійний конфлікт може існувати як по вертикалі, так і по горизонталі. Змістом таких конфліктів стають суперечності між вчителем й представником адміністрації, або між вчителями. Зміст цих конфліктів істотно відрізняється.

У загальному розумінні змістом професійного конфлікту в системі «вчитель – вчитель» є конфліктна взаємодія конфліктуючих сторін.

Конфлікти між вчителями мають різні ознаки. Залежно від ознак, конфлікти між вчителями класифікуються на види: міжособистісні, групові, між колективом й одним учителем. Основою міжособистісних професійних конфліктів серед вчителів є протилежно спрямована мотивація.

Виділяють три групи конфліктів у педагогічному колективі: фахові конфлікти; конфлікти сподівань (очікувань); конфлікти особистісної несумісності суб'єктів праці. За формою й силою протистояння ці конфлікти можуть бути відкритими (прояви агресивної поведінки) або прихованими (без зовнішньої агресії).

Отже, педагогічний конфлікт є конфліктом між суб'єктами праці, який впливає на педагогічну діяльність, на навчально-виховний процес, та у наслідок наявних протиріч пов'язаних із спільною професійною діяльністю або системою міжособистісної комунікації між вчителями, може обумовити небажані негативні зміни у професійній діяльності вчителів.

РОЗДІЛ II.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ
ЧИННИКІВ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ
В СИСТЕМІ «ВЧИТЕЛЬ – ВЧИТЕЛЬ»

2..1. Організація, методичне забезпечення, опис методик дослідження.

Дослідження проведено на базі загальноосвітнього закладу у формі анонімного тестування. На добровільній основі у дослідженні прийняли участь 46 вчителів. Соціально-демографічні та організаційно-професійні характеристики респондентів:

- 1) соціально-демографічні чинники:
 - вік вчителів (до 35 років; від 35 до 45 років; від 46 і більше);
- 2) організаційно-професійні чинники:
 - загальний стаж роботи вчителів (до 10 років; від 10 до 20 років; понад 20 років й більше);

Для досягнення мети дослідження, задля вивчення особливостей конфліктів в системі «вчитель – вчитель» нами було підібрано наступний діагностичний інструментарій:

- 1) тест «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» (методика К. Томаса; адаптований варіант Н. Грішиної) – для визначення стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях (визначення переважного стилю поведінки особистості у конфліктній ситуації);
- 2) тест «Оцінка конфліктності особистості» (Ложкін Г. В., Пов'якель Н.І.) – для визначення рівня особистісної конфліктності;
- 3) методика «Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих) для визначення кількості стресорів на роботі, які відчуває вчитель;
- 4) тест «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера) – для визначення комунікативного контролю, який присутній у спілкуванні суб'єктів праці.

Опис використаних методик.

**Тест «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки»
(методика К. Томаса; адаптований варіант Н. Грішиної).**

Інструкція. Дані твердження можуть визначати деякі особливості Вашої поведінки. З двох варіантів – А і Б – виберіть один, який найбільше характеризує Вас. У бланку відповідей напроти номера твердження відмітьте вибраний Вами варіант відповіді. Відповідати слід швидко.

Бланк 30 тверджень (Додаток). Опрацювання та інтерпретація результатів: після заповнення бланку відповідей, його можна розшифрувати за допомогою ключа (таблиці), де кожна відповідь «А» чи «Б» дає уявлення про кількісне вираження: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення і пристосування. Ключ (таблиця).

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях враховують наступні способи регулювання конфліктів: змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому; пристосування – на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого; компроміс; уникнення – відсутність, як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей; співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

**Тест «Оцінка конфліктності особистості» (Ложкін Г.В.,
Пов'якель Н.І.).**

За допомогою даного тесту з'ясовується рівень особистої конфліктності респондентів. Рівень особистої конфліктності дозволяє краще зрозуміти, як буде поводитись людина у конфліктній ситуації. Розуміючи рівень конфліктності можна запобігти багатьом небажаним проявам поведінки. Слід пам'ятати, що конфліктність визначається сукупністю факторів: 1) психологічних (агресивність, рівень саморегуляції, емоційний стан, соціально-психологічні установки, ціннісні орієнтації, рівень комунікативної компетентності, темперамент, тощо); 2) соціальних (соціальні умови життя, особливості діяльності, рівень культури).

Інструкція: відповідаючи на запитання тесту, виберіть із трьох запропонованих варіантів, ту відповідь, яка вам підходить (наприклад: 1-а, 2-в).

Обробка та інтерпретація результатів. Обробка результатів тесту проводиться відповідно до таблиці, де представлено сумарну кількість балів, а також вказано відповідний до рівень особистісної конфліктності. На особливу увагу заслуговують респонденти із високий рівнем конфліктності, адже вони можуть провокувати конфлікти. Окрему увагу необхідно звернути на мотиватори конфліктної поведінки, спілкування.

Обробка результатів здійснюється відповідно до табл. 2.1, в якій представлено основні бали, що нараховуються за кожну надану респондентом відповідь.

Таблиця 2.1

№	Основні бали відповідей	№	Основні бали відповідей	№	Основні бали відповідей
1	а) 1, б) 2, в) 3	6	а) 2, б) 3, в) 1	11	а) 2, б) 1, в) 3
2	а) 3, б) 2, в) 1	7	а) 3, б) 2, в) 1	12	а) 3, б) 2, в) 1
3	а) 1, б) 3, в) 2	8	а) 3, б) 2, в) 1	13	а) 2, б) 1, в) 3
4	а) 3, б) 2, в) 1	9	а) 2, б) 1, в) 3	14	а) 1, б) 2, в) 3
5	а) 3, б) 2, в) 1	10	а) 3, б) 1, в) 2		

Рівень особистісної конфліктності кожного респондента визначається відповідно до сумарної кількості набраних балів, яку він отримав (табл. 2.2).

Таблиця 2.2.

Сума балів	Рівні конфліктності	Сума балів	Рівні конфліктності
14-17	1 – дуже низький	30-32	6 – трохи вище середнього
18-20	2 – низький	33-35	7 – вище середнього
21-23	3 – нижче середнього	36-38	8 – високий
24-26	4 – трохи нижче середнього	39-42	9 – дуже високий
27-29	5 – середній		

Високий рівень конфліктності припускає наявність цілої низки специфічних рис характеру, які обумовлюють появу конфліктів, конфліктну взаємодію в колективі.

Методика «Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих).

Інструкція. Тест-опитувальник складається із 26 питань, які стосуються окремих сторін роботи, та деяких життєвих ситуацій. Конфліктні ситуації зазначені у тексті опитувальника, можуть вас турбувати: рідко, інколи, часто. Респондент має вибрати одну відповідь із трьох, із якою він найбільш згоден.

Обробка результатів. Сума відповідей «рідко»; плюс сума відповідей «інколи», множиться на 2; додається сума відповідей «часто», помножена на 3.

Інтерпретація результатів:

Сумарний бал від 0 до 29 – людина не замислюється щодо негативних впливів стресорів, конфліктних ситуацій (людина або не звертає увагу на стресори, або приховує їх вплив).

Сумарний бал від 30 до 48. Людина усвідомлює (визнає) наявність невеликої кількості стресорів на роботі. Суб'єкт праці не сприймає роботу як стресову.

Сумарний бал від 49 до 60. Людина усвідомлює (визнає) наявність помірної кількості стресорів на роботі, які можуть викликати стрес.

Сумарний бал від 61 до 72. Людина усвідомлює (визнає) наявність значної (великої) кількості стресорів на роботі, які викликають професійний стрес.

Тест «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера).

Комунікативний контроль відіграє важливу роль в організації безконфліктного спілкування та пов'язаний з емоційною сферою та рівнем саморегуляції людини.

Інструкція: Оцініть кожний із запропонованих нижче висловів стосовно себе як вірний («В») або як невірний, або переважно невірний («НВ») і Ви дізнаєтесь про свій комунікативний контроль. *Обробка та інтерпретація*

результатів: нарахуйте по 1 балу за відповідь «НВ» на 1, 5 і 7 запитання та за відповідь «В» на всі інші запитання. Підрахуйте суму балів і порівняйте отриману суму балів з нормативними, що наведені нижче, і визначте, як характеризується притаманний Вам комунікативний контроль:

0-3 бали – низький комунікативний контроль, що характеризується:

- стійкістю поведінки, людина не вважає потрібним змінюватися залежно від ситуацій і не враховує особливостей партнера по спілкуванню, а також особливостей ситуації;

- схильністю до спонтанного і щирого саморозкриття в спілкуванні, безпосередністю, відвертістю;

- «незручністю» у спілкуванні внаслідок прямолінійності, негнучкості;

- стійкістю «Я», малою схильністю до змін і схильністю до стереотипів.

4-6 балів – середній комунікативний контроль, що характеризується:

- щирістю, спонтанністю поведінки;

- нестриманістю емоційних виявів і схильністю до афектів, образ, конфліктів;

- схильністю враховувати у своїй поведінці інтереси оточуючих;

- низькою саморегуляцією.

7-10 балів – високий комунікативний контроль, що характеризується:

- легкістю входження в будь-яку роль;

- гнучкістю реагування на різні зміни ситуації;

- хорошим самопочуттям і настроєм;

- схильністю до прогнозування і передбачення враження, яке справляє на оточуючих;

- умінням постійно тримати себе у формі, стежити за собою, знанням, де і як поводитися, умінням управляти виявленням своїх емоцій;

- складністю спонтанного самовираження, відсутністю тяжіння до непрогнозованих ситуацій. Характерна позиція: «Я такий, який я є в даний момент».

2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження психологічних чинників виникнення конфліктів в системі «вчитель – вчитель».

Емпіричне дослідження проведено із дотриманням встановлених вимог до подібного роду досліджень. Діагностика проводилась анонімно, добровільно. Результати діагностичного дослідження вчителів подано без ПІБ за порядковим номером комплекту методик, які отримали респонденти. При кількісному й якісному аналізі отриманих результатів зверталась увага на критерій «вік» та «стаж роботи».

Відповідно респондентів було поділено на три вікові категорії (далі – ВК):

- 1 ВК – до 35 років – 5 чол. (11%);
- 2 ВК – від 35 до 45 років – 7 чол. (15%);
- 3 ВК – від 46 і більше – 34 чол. (74%).

Організаційно-професійний чинник (*стаж роботи*) використано для з'ясування зв'язку між стажем (досвідом роботи) й поведінковою стратегією реагування у конфліктній ситуації.

За стажем роботи (далі – СтР) респондентів поділено на 3 групи:

- 1 СтР – до 10 років – 5 чол. (11%);
- 2 СтР – від 10 до 20 років – 6 чол. (13%);
- 3 СтР – понад 20 років й більше – 35 чол. (76%).

Із міркувань гендерної рівності суб'єктів праці, у дослідженні відсутній порівняльний аналіз за статевими ознаками.

Для дослідження схильності вчителів до конфліктної поведінки було проведено тестування за допомогою тесту «**Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки**» (методика К. Томаса; адаптований варіант Н. Грішиної).

Бланк із текстом тесту представлено додатку А. Респонденти відповіли на 30 питань, зокрема вони обрали один варіант із двох запропонованих до кожного питання відповідей.

Для визначення характерних для респондентів стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях (визначення переважаючого стилю поведінки особистості у конфліктній ситуації) було проведено кількісний аналіз отриманих результатів анкетування, після їх порівняння із ключем тесту (ключ тесту наведено додаток А, таблиця А.1.).

Порівнявши результати із ключем ми дізнались кому із респондентів притаманний стиль: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення і пристосування. Результати кількісної обробки отриманих даних наведено у таблиці Д.1., Додаток Д.

Ми з'ясували, що серед загальної вибірки респондентів домінує схильність до проявів певних стилів й стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, зокрема: 6% – суперництво, 22% – співпраця, 53% – компроміс, 13% – уникнення і 6% – пристосування. Наступним кроком було визначення стратегії реагування у конфліктних ситуаціях представниками різних вікових груп, результати наведено таблиці 2.3.

Табл. 2.3.

Показники схильності респондентів до стилю поведінки
у конфліктній ситуації

Стиль поведінки в КС	Респонденти													
	ВК (вікові категорії)						СтР (стаж роботи)						Загальна група N=46	
	1 ВК N=5		2 ВК N=7		3 ВК N=34		1 СтР N=5		2 СтР N=6		3 СтР N=35			
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Суперництво	1	20	1	14	1	3	1	20	1	17	1	3	3	6
Співпраця	0	0	1	14	9	26	0	0	0	0	10	29	10	22
Компроміс	0	0	4	58	20	59	0	0	4	66	20	57	24	53
Уникнення	4	80	1	14	1	3	4	80	1	17	1	3	6	13
Пристосування	0	0	0	0	3	9	0	0	0	0	3	8	3	6

З'ясовано, що серед респондентів 1 ВК домінує стиль поведінки – уникнення. Вчителі 2 ВК надають перевагу компромісу. Вчителі 3 ВК виявляють схильність до компромісної поведінки. Враховуючи що ця вікова категорія (ВК) є найбільшою, вирішальну роль має вік (як досвід), а також стаж роботи (див рис. 2.1).

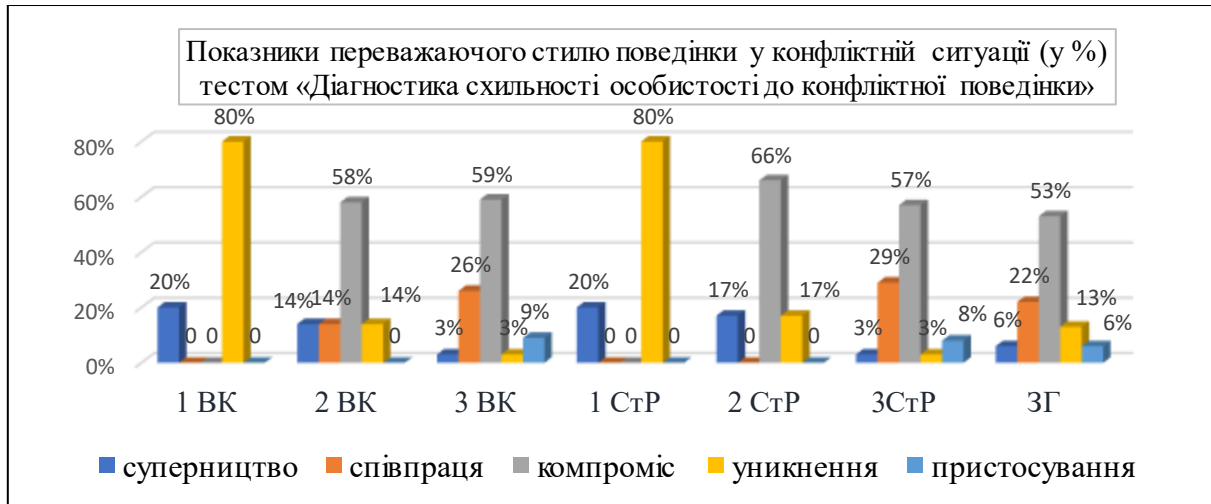


Рис. 2.1. – Показники переважаючого серед респондентів стилю поведінки (у %) за тестом «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки».

Аналізуючи дані рис. 2.1. ми бачимо яким чином відбувався розподіл відповідей (за стажем роботи). З'ясовано, що респонденти групи 1 СтР намагаються уникати конфліктних ситуацій. Група респондентів 2 СтР надає перевагу компромісу; респонденти групи 3 СтР також схильні до пошуку компромісу. Визначено домінування серед переважаючої кількості респондентів такого стилю поведінки у конфліктній ситуація, як компроміс (53% респондентів загальної вибірки). Для більшої наочності результати наведено у вигляді кругової діаграми (рисунок 2.2.).

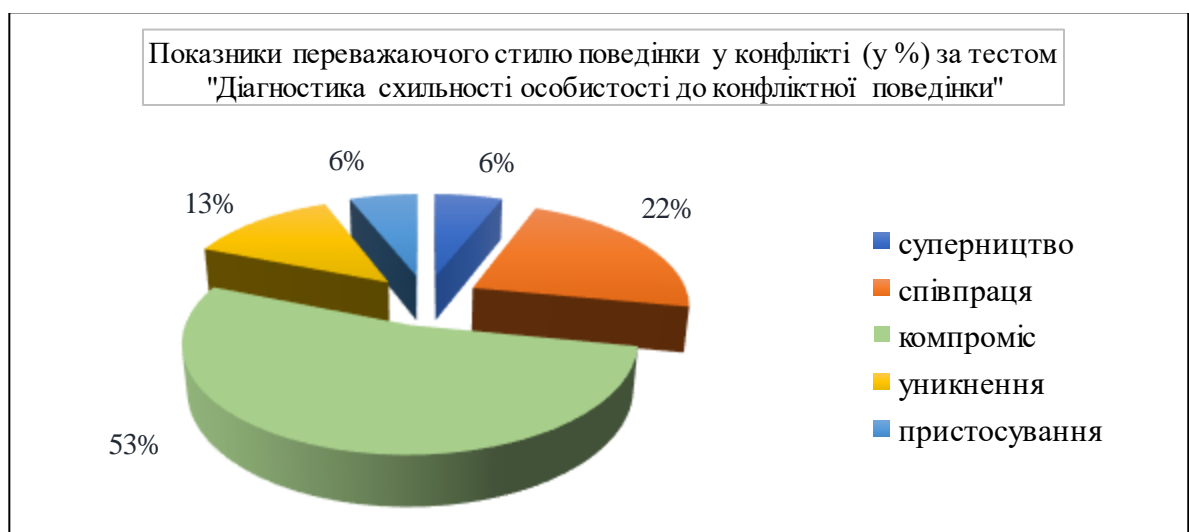


Рис. 2.2. – Показники переважаючого стилю поведінки (у %) за тестом «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки».

Із даних табл. 2.4. видно, що у респондентів 1 ВК домінує середній й вище середнього рівні конфліктності, що можна пояснити процесом професійної адаптації суб'єктів праці цієї вікової категорії.

Респонденти 2 ВК у переважній більшості (44% вибіркової сукупності 2 ВК) мають вище середнього рівень конфліктності. Вчителі 3 ВК мають низький (18%), нижче середнього (18%) та трохи нижче середнього (18%) рівні особистісної конфліктності.

Середній рівень присутній у 24% респондентів цієї вікової категорії. Для більшої наочності результати наведено рис. 2.3.

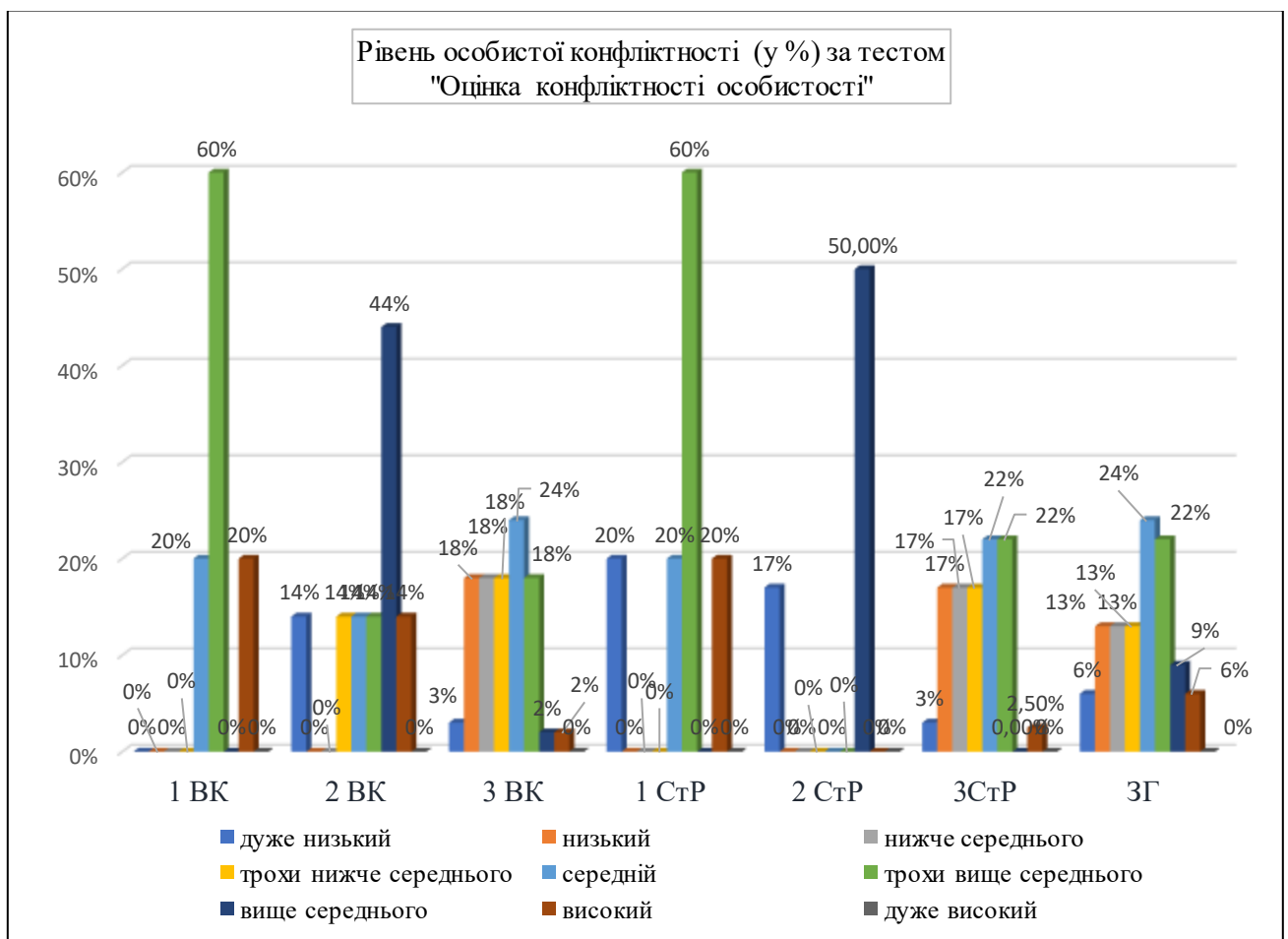


Рис. 2.3. – Рівень особистої конфліктності (у %) за тестом «Оцінка конфліктності особистості».

Рис. 2.3. дозволяє проаналізувати рівень особистої конфліктності у вікових категорія респондентів, та визначити як проявляється конфліктність залежно від стажу роботи. З'ясовано, що 60% учителів групи (1 СтР) мають трохи вище середнього рівень особистої конфліктності.

Ми визначили, що серед усіх груп вчителів (вікових категорій; груп за стажем роботи) присутні респонденти із підвищеним рівнем конфліктності. Отримані результати загальної вибірки наведено рис. 2.4.

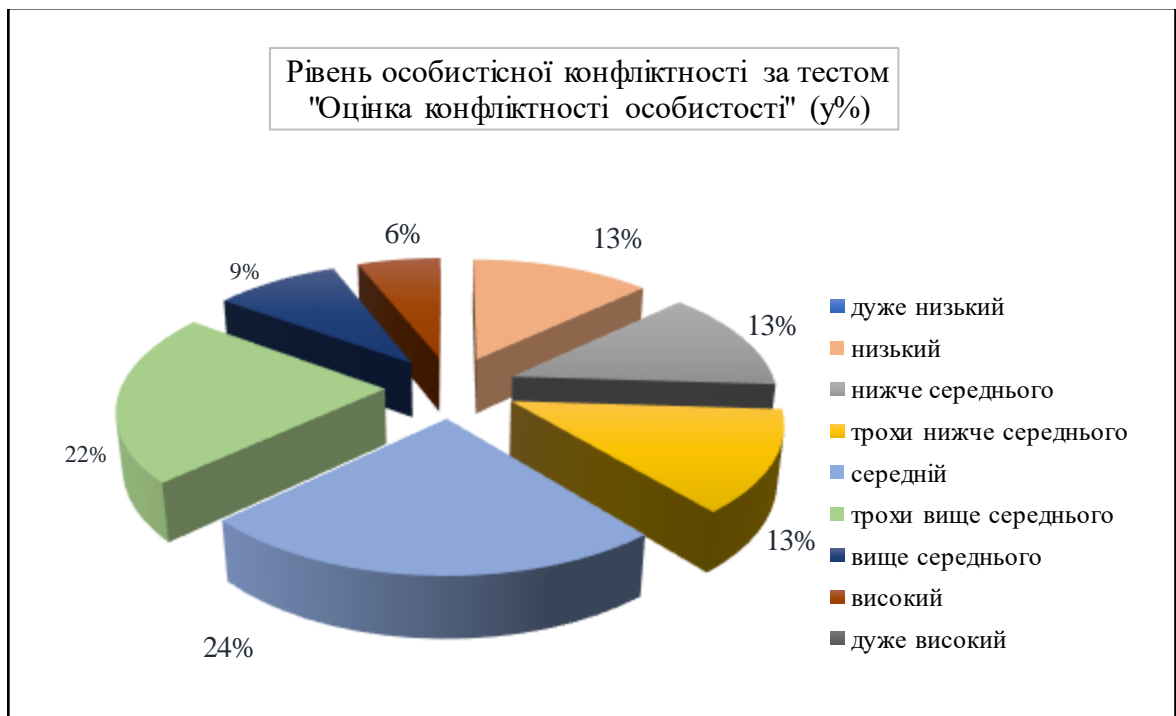


Рис. 2.4. – Рівень особистої конфліктності вчителів (у %) за тестом «Оцінка конфліктності особистості».

Для з'ясування того, які саме фактори (стресори), і у якій кількості, обумовлюють конфлікти й професійні стреси, нами була проведена методика **«Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих)**.

Бланк питань наведено у Таблиці В.1, Додаток В. Отримані результати кількісно проаналізовані й представлені у таблиці Ж.1. Додаток Ж., що дозволяє нам стверджувати, які саме стресори і у якій кількості впливають на вчителів.

Залежно від суми балів, ми поділили кількість причин стресу на рівні – низький, який відповідає невеликій кількості стресорів (від 30 до 48 балів), помірний, для якого, відповідно, характерна помірна кількість факторів стресу (від 49 до 60 балів), та високий, з достатньо великою кількістю стресорів (від 61 до 72 балів). Результати представлені у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

**Показники кількості наявних на роботі стресорів
«Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих)**

Кількість стресорів на роботі	Респонденти													
	ВК (вікові категорії)						СтР (стаж роботи)						Загальна група	
	1 ВК N=5		2 ВК N=7		3 ВК N=34		1 СтР N=5		2 СтР N=6		3 СтР N=35		N=46	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Не замислюються	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Незначна кількість	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	2	6	2	4
Помірна кількість	2	40	4	57	31	91	3	60	3	50	32	91	38	83
Велика кількість	3	60	3	43	1	3	2	40	3	50	1	3	6	13

З'ясовано, що респонденти 1 ВК – (60%) визнають наявність впливу великої кількості стресорів. На нашу думку, це пояснюється відсутністю у цих респондентів достатнього адаптаційного ресурсу внаслідок незначного стажу роботи. Встановлено загальну тенденцію визнання респондентами існування помірної кількості професійних стресів, пов'язаних із спілкуванням з колегами у педагогічній діяльності (див. рис. 2.5.).

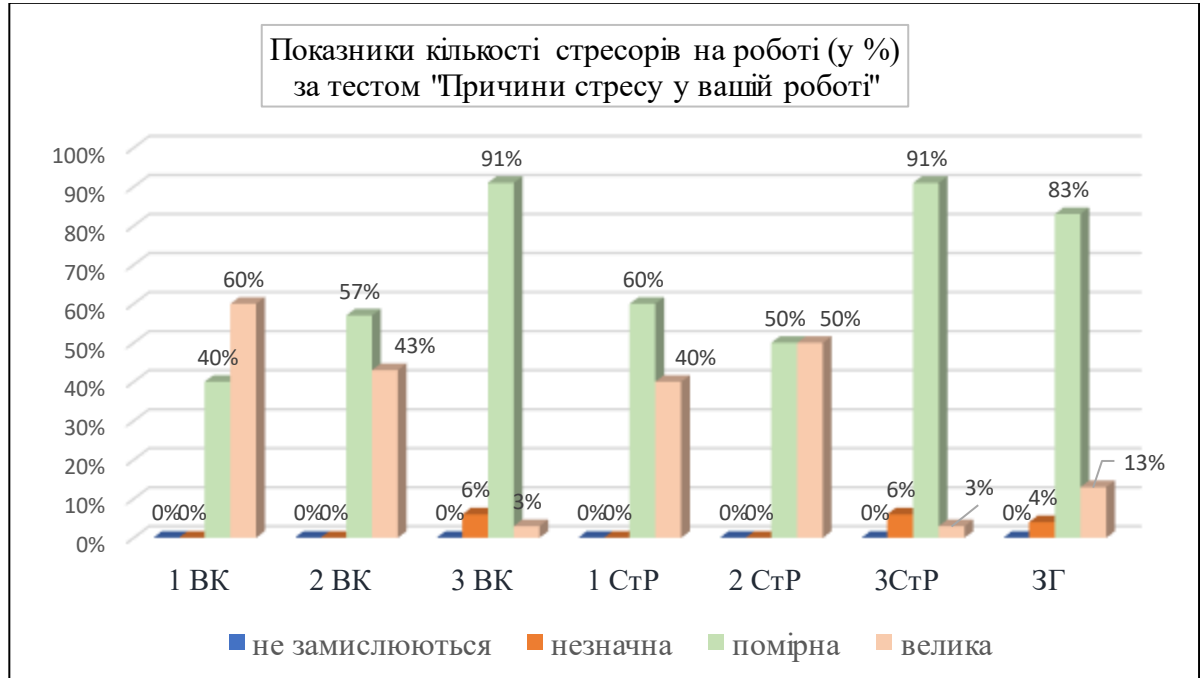


Рисунок 2.5 – Показники кількості стресорів на роботі (у %) за тестом «Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих).

Дані рис. 2.5. наглядно демонструють тенденцію до визнання респондентами (1 ВК, 2 ВК, 1 СтР, 2 СтР) наявності великої й помірної кількості

професійних стресорів. Отже, ми з'ясували, що 83% респондентів загальної вибірки вважають, що на них діє помірна кількість стресорів. Наявність великої кількості стресових факторів визнали 13% респондентів (див. рис. 2.6.).



Рисунок 2.6 – Показники кількості стресорів на роботі (у %) за тестом «Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих).

Проаналізувавши змістовну складову виборів (за змістом питань), ми з'ясували, що більшість респондентів пов'язують вплив стресорів (кількість конфліктогенів) із суб'єктивними причинами професійного спілкування (міжособистісні конфлікти вчителів). Отримані результати підкреслюють важливість у роботі вчителів комунікативного контролю, насамперед у попередженні або розв'язанні конфліктних ситуацій.

Для визначення рівня комунікативного контролю респондентів проведено методику «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера). Бланк опитувальника наведено у Таблиці Г.1, Додаток Г. Результати кількісного аналізу отриманих даних представлено Таблиці 3.1., Додаток 3.

З'ясовано наявність низького рівня комунікативного контролю вчителів 1 ВК (80%), а також вчителів групи (1 СтР), що безпосередньо пов'язано із віком (емоційним досвідом реагування на конфлікти) та стажем роботи (досвідом професійним, досвідом комунікації з іншими вчителями) (див. табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Результати діагностики за тестом «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера)

Рівень КК (комунікативного контролю)	Респонденти													
	ВК (вікові категорії)						СтР (стаж роботи)						Загальна група	
	1 ВК N=5		2 ВК N=7		3 ВК N=34		1 СтР N=5		2 СтР N=6		3 СтР N=35		N=46	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Низький КК	4	80	1	14	1	3	4	80	1	17	1	3	6	13
Середній КК	1	20	5	72	15	44	1	20	5	83	15	43	21	46
Високий КК	0	0	1	14	18	53	0	0	0	0	19	54	19	41

Дані наведені табл. 2.6. дозволяють стверджувати про здатність вчителів із стажем до більшого рівня комунікативного контролю. Це чітко прослідковується по всім групам вчителів (особливо критерії СтР). На нашу думку, це тісно пов'язане з наявними у респондентів комунікативними вміннями, які передбачають здатність вчителя вміти визначати сильні й слабкі сторони усіх учасників конфлікту, уміння підтримувати дружні стосунки із колегами, здійснювати контроль за власними емоційними станами. Зрозуміло що досвід примножується довготривалою працею (чим більше стаж, тим більшим є рівень комунікативного контролю), що добре демонструє рис. 2.7.

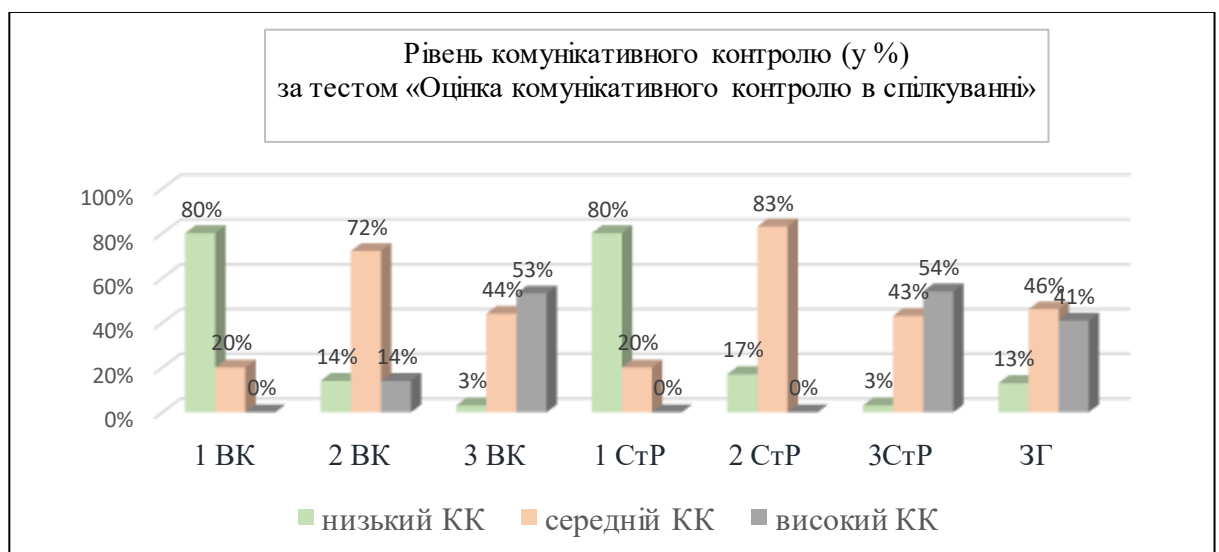


Рисунок 2.7 – Рівень комунікативного контролю (у %) за методикою «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера).

Як видно з рис. 2.7, позитивним фактом є переважання у загальній вибірці респондентів середнього рівня (достатнього) – 46% вчителів, а також високого рівня комунікативного контролю (41% респондентів) (див. рис. 2.8.).

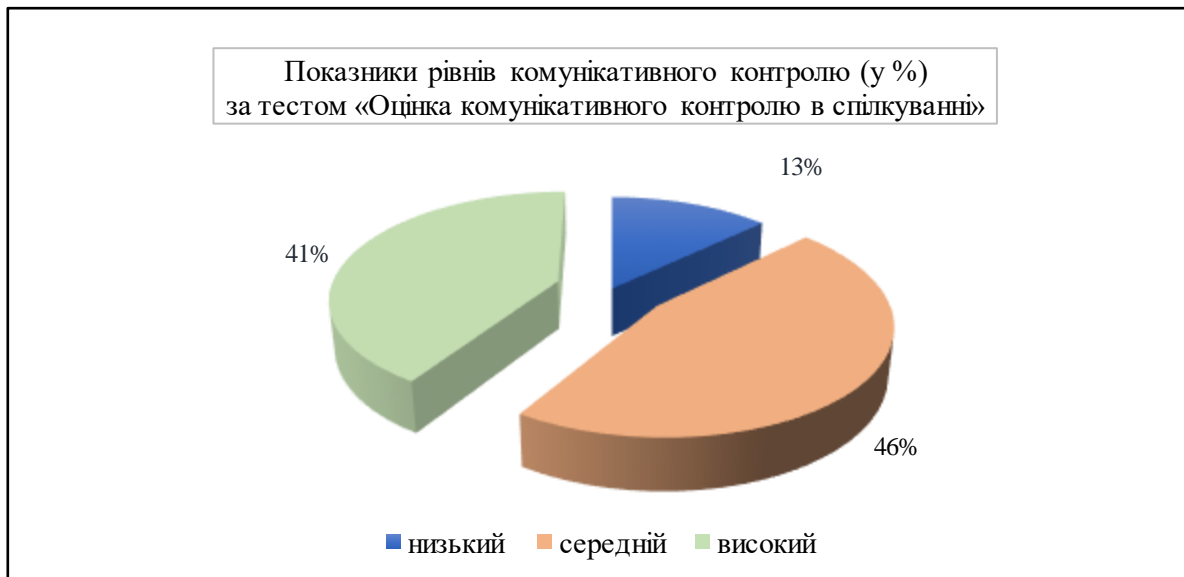


Рисунок 2.8 – Показники (у %) рівнів комунікативного контролю у вчителів за тестом «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера).

Таким чином, ми визначили що вчителі із 1 ВК та групи 1 СтР мають низький рівень комунікативного контролю у спілкуванні. Високий рівень комунікативного контролю мають респонденти із групи 3 СтР (вчителі із поважним стажем роботи). Ми з'ясували, що серед загальної вибірки респондентів у яких домінує схильність до співпраці й компромісу наявний високий рівень комунікативного контролю. Відповідно до розподілу респондентів за віковими категоріями, ми визначили схильність учителів молодшого віку до уникнення конфліктів, при цьому переважна більшість респондентів 1 ВК має низький рівень комунікативного контролю.

Окрему увагу ми звернули на відмінність, яка існує у відповідях вчителів старших класів й вчителів початкової школи. Так, діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки за методикою К. Томаса, адаптований варіант Н. Грішиної, дозволила визначити переважання компромісного стилю поведінки у конфліктній ситуації. Респонденти групи «вчителі початкових

класів» віддають перевагу компромісному стилю поведінки (60%), або уникненню (40%). Рис. 2.9.



Рисунок 2.9 – Показники домінуючого стилю поведінки у конфліктній ситуації у вчителів початкових класів (у %).

За тестом «Оцінка конфліктності особистості» (Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.), вчителі початкових класів у переважній більшості мають трохи вище середнього рівень особистої конфліктності. З'ясовано домінування серед вчителів початкових класів вище середнього (30%) та трохи вище середнього (40%) рівнів особистісної конфліктності (рис. 2.10).

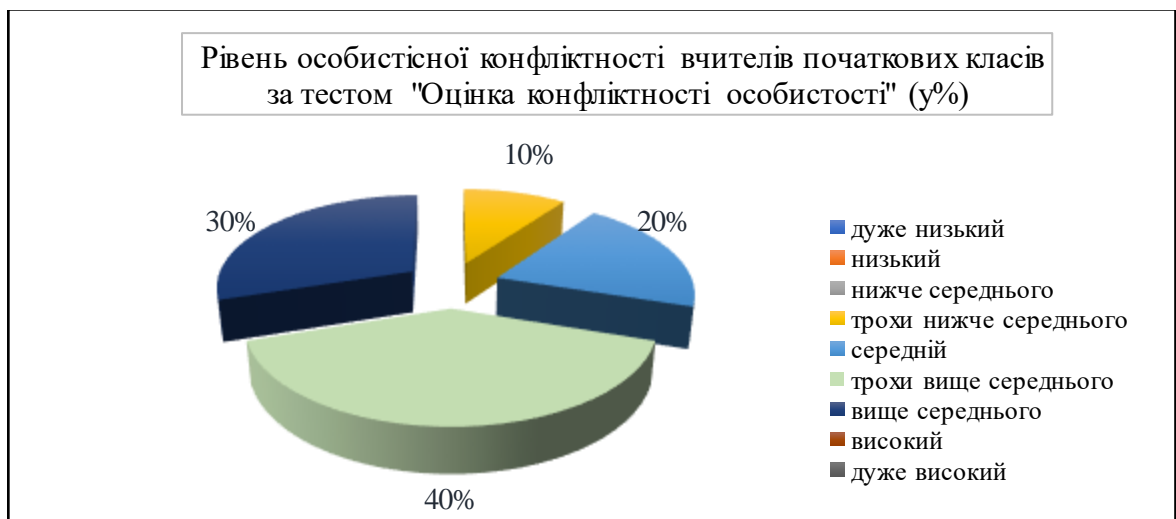


Рис. 2.10. – Рівень особистої конфліктності вчителів початкових класів (у %) за тестом «Оцінка конфліктності особистості».

Встановлено за результатами методики «Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих), що половина вчителів початкових класів відчувають вплив

помірної кількості стресорів на роботі, а друга половина респондентів визнала вплив високої кількості професійних стресорів. При цьому переважна більшість вчителів початкових класів за результатами тесту «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера) мають середній рівень комунікативного контролю.

Вважаємо за необхідне зазначити, що отримані результати емпіричного дослідження, викладені у підрозділі 2.2. не суперечать загальним теоретичним положенням викладеним у розділі 1 стосовно реагування суб'єктів праці різного віку й стажу на професійні конфліктні ситуації. Для підвищення конфліктологічної компетентності й культури респондентів ми уклали міні-рекомендації.

2.3. Психологічні рекомендації вчителям щодо підвищення рівня конфліктологічної культури

Враховуючи, що не кожен вчитель звертається за допомогою до психолога, ми уклали міні-рекомендації саморегуляції в умовах конфлікту.

Психологічні рекомендації укладено на основі наукової психологічної літератури, відповідно до джерел [26; 41; 42].

Рекомендації було оформлено у вигляді двосторонньої листівки.

На одному звороті було подано «Пам'ятку», яка виконує профілактично-просвітницьку функцію, й може бути корисною на робочому місці кожного вчителя.

На другому зворотному боці було подано міні-вправи для самопізнання схильності до конфліктів, визначення способів реагування у конфліктних ситуаціях.

ІГРОВІ ВПРАВИ, ЯКІ ДОПОМОЖУТЬ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Вітаємо! Згадайте коли ви вперше відчули конфлікт?

Згадали?

Зробіть робочу паузу для емоційного розвантаження.

Зробіть це задля того, щоб бути здатним мислити критично й об'єктивно.

Починаємо!

Вправа 1. «Моя конфліктологічна позиція» [42, с.14-15]

Мета: стимулювати інтерес до самопізнання, виявити оптимальні шляхи професійного розвитку.

Рекомендації. Напишіть своє ім'я.

Нижче опишіть вашу позицію у конфлікті.

Напишіть знак «+» й вкажіть те, що позитивно характеризує вашу позицію у конфлікті, те що свідчить про вашу конфліктологічну культуру.

Напишіть знак «-» й вкажіть те, що гальмує вашу активність, стримує вас, заважає вирішити конфлікт.

Вкажіть прояви поведінки, які суперечать правилам культурного поводження.

Поміркуйте над тим що ви написати.

Самоаналіз або обговорення. Ваші враження від вправи?

Що може бути «перешкодами» для формування власної конфліктологічної позиції? [42, с. 14-15].

Вправа 2. «Рольова маска» [26, с. 113].

Пропонуємо увійти в роль іншої людини й виступити від її імені.

Інструкція: Крок 1. Оберіть одну тварину.

Крок 2. Прочитайте текст. Якщо його зміст відповідає вашим діям під час конфліктів напишіть відповідну оцінку: 5 – відповідає завжди; 4 – відповідає у більшості випадків; 3 – інколи відповідає; 2 – відповідає дуже рідко; 1 – ніколи не відповідає.


КРОК 1	КРОК 2
<p>ОБЕРІТЬ ОДНУ КАРТИНКУ, ЯКА ВІДПОВІДАЄ ВАШОМУ «Я»</p>	<p>ТЕСТ. Визначення вашого стилю поведінки в конфлікті. Інструкція: Уважно прочитайте вислови і прислів'я. Визначте, наскільки кожне прислів'я відповідає вашим діям під час конфлікту: 5 — відповідає в усіх випадках; 4 — відповідає у більшості випадків; 3 — деколи відповідає; 2 — відповідає, але дуже рідко; 1 — ніколи не відповідає.</p>
	<p>Тест // Робочий зошит медіатора шкільної служби порозуміння, 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Той пермагає блискачу, хто прощує своїх ворогів такти. 2. Від суперечки легше утриматися, аніж потім злізатися її. 3. Якщо ви не можете пропустити людину думати так, як ви робите, то пропусьте її робити так, як ви думаєте. 4. Теплі слова розтоплюють холодні серця. 5. Послуга за послугу. 6. Давай прислів'я і подумаймо разом. 7. Під час суперечки заслуговує похвалити той, хто перший замовкне. 8. Чия сила, того й правда. 9. Солодкі слова роблять солодким рід уперел. 10. Краще сповіст у руках, аніж журавель у небі. 11. Істина знаходиться в знаменці. 12. Той, хто б'ється і тікає, докине до нової битви. 13. Убий ворога своєю надмірною добротою. 14. Чесний обман думками не приведе до суперечки. 15. Ніхто не може претендувати на істину, але кожен може зробити свій внесок у неї. 16. Тримайся подаль від тих, хто негідний з тобою. 17. Тільки той, хто вірить у перемогу, пермагає на полі битви. 18. Добре слово мало коштує, та дороге шукється. 19. Зуб за зуб — це чесна гра. 20. Тільки той, хто готовий відмовитися від алмазного права на істину, збагатиться від істини, які знають інші. 21. Уникайте сварливіх людей — вони зроблять ваше життя нещасливим. 22. Людина, яка не тікає сама, шукає тікати інших. 23. М'які слова збагачують гармонію. 24. Хочеш мати хорошого друга — зроби йогою шось приязне. 25. Відкрито говори про свої конфлікти і йди їм назустріч — тільки це приведе до їх найкращого вирішення. 26. Найкращий спосіб улагодження конфліктів — уникати їх зовсім. 27. Зайшло тверду, рішучу позицію (на тій стові і не можа інгаше). 28. Легкість пермагає гнів. 29. Краще шось, аніж нічого з того, що ти хочеш. 30. Ширість, чесність і довіря горі звернуть. 31. Немає нічого важливішого, ніж те, за що тобі треба боротися. 32. У світі завжди були й будуть переможці і переможені. 33. Вони на тебе з каменем, а ти до них з присланиством. 34. Якщо шось йдуть на компроміс, то справедливе рішення гарантоване. 35. Правди можна досягти тільки воюючи.
<p>Психологічний конфлікт призводить до взаємного знищення, а діловий — вирішує проблему й зближує партнерів (Михайло Литвак)</p>	

Рисунок 2. 11. – Тестова вправа «Конфліктологічна позиція» (наведено верхню частину другого зворотного боку пам'ятки) (авторська розробка).

Отже, ви щойно зняли рольову маску. Вітаємо! Пропонуємо визначити стратегію поведінки у конфлікті. Для цього виконайте вправу №3.

Вправа №3. «Стратегії конфліктної поведінки» [42, с. 15-16].

Мета: зрозуміти стратегії власної конфліктної поведінки в різних ситуаціях професійної діяльності.

Рекомендації. Вправа №2 пропанувала Вам обрати одну тварину. Вибір зроблено. Увага! Конфліктна поведінка людини часто нагадує поведінку тварин. Прочитайте і запам'ятайте характеристику п'яти основних стратегій поведінки у конфлікті.

1) «*черепахи*» – люди схильні ховатись від проблем, як черепаха ховається під «панцир», це позитивні консерватори, які у конфліктній ситуації можуть підвести;

2) «*акули*» – люди із девізом: досягти мети за будь яку ціну, це байдужі до колег люди.

3) «*ведмежата*» – люди орієнтовані на підтримку дружніх стосунків.

4) «*лисиці*» – орієнтовані на досягнення компромісу, через хитрощі та обман;

5) «*сови*» – стратегія чесної й відкритої боротьби.

Учасникам пропонується кілька конфліктологічних ситуацій, розвиток яких вони розігрують в парах. Розподіл ролей можна вести за бажанням – хто з ким хоче бути разом у грі. Далі пропонується продемонструвати стратегії конфліктної поведінки в різноманітних ситуаціях професійної діяльності.

Обговорення. Які Ваші враження від роботи Вашої групи та колег з інших груп? Який досвід Ви отримали у ході гри?

Вправа №4 «Пошук толерантної позиції» [26, с. 110].

Е. Берном було визначено існування чотирьох позицій у відношенні до себе / до інших. Прочитайте та проаналізуйте.

«Я – О'кей, ти – О'кей»: позиція здорової особистості.

«Я – О'кей, ти – не О'кей»: позиція Я «+», а ти «-», позиція зверхності, нетерпимості до інших.

«Я – не Окей, ти – О'кей»: позиція невдахи, позиція самоїдів.

«Я – не О'кей, ти – не О'кей»: позиція безнадії, розпачу, втрати сенсу.

Сподіваємось, що виконуючи ці міні-вправи, ми вмотивували Вас до переоцінки власної поведінки у конфлікті. Прочитайте й запам'ятайте як слід поводитись у конфліктних ситуаціях, у ситуації взаємодії із конфліктними людьми. Пропонуємо Вам «Пам'ятку учаснику конфлікту».

«ПАМ'ЯТКА УЧАСНИКУ КОНФЛІКТУ»

Пам'ятку укладено на основі [26, с. 117-118].

1. Як говорити:

- Обмірковуй свої слова, перш ніж їх висловлювати.
- Висловлюйся лаконічно.
- Завжди перевіряй що співрозмовник правильно розуміє тебе.
- Поважай думку співрозмовника.
- Розмовляй ввічливо.

2. Як слухати:

- Дивись в очі людині з якою говориш.
- Завжди зберігай спокій.
- Будь терплячим до думки іншого.
- Контролюй свій настрій щоб добре розуміти співрозмовника.
- Запам'ятовуй зміст розмов.
- Не будь упередженим до думок іншого.

3. Як підтримати комунікацію:

- Пильнуй щоб слова мали однаковий смисл для всіх учасників комунікації.
- Уявляй себе на місці того, хто говорить.

4. Як розуміти іншу людину:

- Прогнозуй дії іншого.
- Узгоджуй спільні дії.
- Вирішуй труднощі.

5. Як висловити зауваження іншому.

- Безпосередньо віч на віч, наодинці.
- Критикуй лише ті дії, котрі можна змінити.
- Уникай злості і сарказму.
- Не критикуй, а рекомендуй.
- Не чекай і не вимагай визнання того, що ти вважаєш провиною.
- Не вибачайся за свої зауваження.

Сподіваємось ви засвоїли правило «п'яти «Як»: говорити, слухати, підтримувати комунікацію, розуміти, зауважувати.

Отже, Ви готові до заповнення персональної картки конфлікту.

Вправа №5 «Картка конфлікту»

Пропонуємо зайнятись процесом картографування. До відома: 1992 р. Х. Корнеліусом та Ш. Фейром запропонували метод картографії, який дозволяє зрозуміти зміст будь-якої проблеми.

Заповніть картку (в залежності від кількості учасників конфлікту).

УЧАСНИК 1			
Хто: _____			
Інтереси _____			
Побоювання _____			
УЧАСНИК 2	ПРОБЛЕМА	УЧАСНИК 2	
Хто: _____		Хто: _____	
Інтереси _____		Інтереси _____	
Побоювання _____		Побоювання _____	
УЧАСНИК 4			
Хто: _____			
Інтереси _____			
Побоювання _____			

Рис. 2.12. – Карта конфлікту для 4-х учасників (за Слободянюк А. В., Андрущенко Н. О. [41, с. 78-79].

Якщо Ви пройшли процедуру картографування, то відчули що перебороли зайві емоції й визначили власні пріоритети. Ви почали культивувати у собі відчуття спокою й гармонії.

У разі, якщо ви продовжуєте гостро відчувати конфлікт, рекомендуємо продовжувати спостерігати за собою, щоб вчасно зупинити втому й стрес.

Скажіть впевнено «НІ» тим, хто продовжує втягувати вас у конфлікт або зтягує конфлікт. Не дозволяйте похмурих думкам і поганому настрою інших людей руйнувати вашу душевну рівновагу і благополуччя вашого робочого часу.

Розвивайте позитивне мислення. Постійно займайтесь санагенезом мислення. Формуйте позитивні установки. Висловлюйте позитивні побажання щодо конструктивного розв'язання конфліктної ситуації у найближчому майбутньому. Ви сильні й розумні щоб позбутись на робочому місці усього, що заважає вам виконувати професійні обов'язки. Успіхів роботі!

Так, не кожен вчитель звертається за професійною допомогою до психолога. Саме тому, запропоновані міні-рекомендації продемонстрували вам корисність саморегуляції й самоаналізу в умовах професійної діяльності, яка характеризується великою кількістю стресорів й конфліктогенів.

ВИСНОВКИ ДО II РОЗДІЛУ

Таким чином, на основі результатів емпіричного дослідження ми можемо стверджувати, що чим більшим є стаж роботи вчителя, тим меншим є рівень конфліктності із колегами та керівництвом. Отримані результати відповідають теоретичним положенням стосовно того, що стаж (досвід) роботи дозволяє вчителю вчасно зрозуміти деструктивність наслідків втягування у конфліктну ситуацію.

За допомогою тесту «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» ми визначили стилі поведінки вчителів у конфліктній ситуації, зокрема з'ясували перевагу стилів співпраці та компромісу. За результатами тестування «Оцінка конфліктності особистості» (Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І.) ми з'ясували рівень особистісної конфліктності вчителів від низького до високого. Провівши методичку «Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих) ми визначили, як вчителі усвідомлюють вплив конфліктогенів, як вони оцінюють вплив стресорів. Ми з'ясували відсутність серед респондентів тих суб'єктів праці, які заперечують наявність в роботі вчителя стресорів, натомість було встановлено, що переважна більшість вчителів визнає помірну кількість стресорів на роботі. Враховуючи цей факт, ми зосередили увагу на визначенні здатності вчителів контролювати процес спілкування та провели методичку «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера). Встановлено достатньо високий рівень комунікативного контролю, що є дуже важливим у роботі вчителів.

Результати емпіричного дослідження дозволяють констатувати, що рівень комунікативного контролю вчителів набуває особливої значущості у запобіганні, блокуванні та усуненні особистісних конфліктних причин, адже визначає здатність вчасно виявити конфліктогени, що особливо важливо на передконфліктній ситуації, тоді, коли є шанс припинити подальший розвиток конфлікту. Для профілактики конфліктів розроблено психологічні рекомендації вчителям щодо підвищення рівня конфліктологічної культури.

ВИСНОВКИ

Професійний конфлікт це динамічний процес протидії між суб'єктами праці, який виникає з приводу цілого ряду суперечностей, зокрема цілей професійної діяльності, процесу виконання професійних обов'язків, специфіки міжособистісної взаємодії, професійних інтересів, ціннісних орієнтацій вчителів як суб'єктів праці, їх установок на професійне майбутнє, установок на спілкування із суб'єктами освітнього простору.

Дослідження професійних конфліктів пов'язано із труднощами, обумовленими відсутністю однозначного пояснення змісту поняття «конфлікт», відсутністю уніфікованих теорій конфліктної професійної діяльності, а також небажанням вчителів (як респондентів) приймати участь у дослідженнях пов'язаних із визначенням конфліктогенів освітнього (шкільного) середовища. У процесі теоретичного дослідження, ми з'ясували специфіку педагогічних конфліктів в системі «вчитель – вчитель».

Ми визначили, що конфлікт «вчитель – вчитель» це протидія вчителів, які займають позицію протиборства з приводу різних установок педагогічної діяльності у школі. Ми з'ясували, що в ситуації конфлікту вчителі схильні до прояву п'яти основних стилів поведінки: пристосування; компромісу; співпраці; ігнорування; суперництва, конкуренції.

На теоретичному рівні нами було визначено, на емпіричному підтверджено, що вчителі із більшим стажем роботи мають більш високий рівень конфліктологічної компетентності й культури. Натомість вчителі із незначним стажем роботи схильні до проявів інтолерантності, яка позначається у стратегіях уникнення конфліктів.

Вчителі як суб'єкти праці проявляють такі види протидії у конфлікті як зближення або уникнення, зближення й зближення, уникнення й уникнення.

Встановлено, що до структури конфлікту «вчитель – вчитель» входять сторони конфлікту, предмет конфлікту, об'єкт та образ конфліктної ситуації, мотиви конфлікту, позиції конфлікуючих сторін. Конфлікт проходить стадії

прецеденту, інциденту, вирішення конфлікту. Розрізняють п'ять основних стилів поведінки при конфлікті: пристосування; компроміс; співпраця; ігнорування; суперництво, конкуренція.

Основою конфлікту є конфліктна ситуація, а отже вона має бути розв'язана. Для з'ясування психологічних особливостей конфліктів вчителів ми провели емпіричне дослідження, за допомогою чотирьох методик (тест «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» (методика К. Томаса; адаптований варіант Н. Грішиної); тест «Оцінка конфліктності особистості» (Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.); методика «Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих), тест «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера).

З'ясовано що стаж роботи впливає на рівень конфліктологічної культури вчителя. Визначено переважання серед вчителів таких стратегій як компроміс й співпраця. Для підвищення рівня комунікативного контролю вчителів із незначним стажем роботи ми розробили міні-рекомендації із підвищення рівня їх комунікативної культури.

Таким чином, враховуючи важливість професійної діяльності вчителів, дослідження конфліктогенів й стресорів у професійній діяльності, як і дослідження основних характеристик конфліктів вчителів є вкрай актуальним предметом як теоретичних, так й емпіричних досліджень.

ЛІТЕРАТУРА

1. Акімова О.В., Галузяк В.М. Розвиток професійно важливих якостей у майбутніх учителів: монографія. Вінниця: ТОВ Нілан-ЛТД, 2016. 248 с.
2. Белинская А. Б. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры. М. Издательство Юрайт, 2019. 206 с.
3. Березовська Л. І., Юрков О. С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с.
4. Білошицька Т. Ю. Попередження та профілактика конфліктів у закладах професійно-технічної освіти. Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. 2007. Вип 35. 132-134.
5. Василик А. В., Вонберг Т. В., Дорош М. О. Фактори та заходи забезпечення задоволеності працею в сучасних умовах. Modern Economics, №21 (2020), 30-36.
6. Васильєва О. А. Психологія діяльності: навчальний посібник. Ізмаїл, 2014. 46 с.
7. Власенко І. Внутрішньо-особистісні конфлікти вчителів: мотиваційний аспект. Педагогічний процес: теорія і практика (серія: психологія). № (56), 2017. 95-99.
8. Власенко І. Особливості усвідомлення внутрішньо-особистісних протиріч у професійній діяльності вчителя Психологія особистості. 2013. № 1(4). 245-254.
9. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація. Навч. посів. К. ВЦ Академія, 2006. 256 с.
10. Галузяк В. М., Холковс І. Л. Педагогічна конфліктологія: навчальний посібник. Вінниця: ТОВ Нілан ЛТД, 2015. 208 с.
11. Грейліх О. О. Підготовка майбутніх вчителів до міжособистісної професійної взаємодії: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07 К., 2010. 20 с.
12. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.

13. Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту. За наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава: ПОППО. 2005. 64 с.
14. Дубина Л. Г., Вашеньяк І. Б. Педагогічні конфлікти та способи їх розв'язання. Педагогічний дискурс. Випуск 9, 2011. 103-109.
15. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 456 с.
16. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2018. 219 с.
17. Желєзняк А. А. Фактори конфліктів у педагогічному колективі. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції Методика викладання природничих дисциплін у вищій школі. Полтава: Астроя, 2012. С. 99-100.
18. Зінчина О. Б. Конфліктологія: Навчальний посібник Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
19. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання. В. Я. Галаган, В. В. Орлов, О. М. Отич. К. ДЕТУТ, 2008. 293 с.
20. Козлова О. А. Соціальна психологія особистості та спілкування: практикум для студентів спеціальності 6.030101 Соціологія. Харків: НТУ «ХП», 2017. 172 с.
21. Кокур О. М. Психологічні особливості професійного становлення вчителів. Проблеми сучасної психології. 2010. Випуск 7. 278-289.
22. Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій. Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
23. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Навчальний посібник. К.:ВД Професіонал, 2006. 416 с.
24. Луценко О. Л., Ткачук К. Е. Булінг по-дорослому: психологічні особливості жертв цькування у педагогічному середовищі. Практична психологія та соціальна робота. 2013. №11. 43-49.

25. Маланьїна Т. М. Психологічні особливості подолання вчителями внутрішньо-особистісних конфліктів: автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07. К., 2011. 20 с.
26. Молчанова А. О. Толерантність як ціннісна основа професійної діяльності педагога. Посібник. Київ: Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України, 2013. 188 с.
27. Мосьпан М. О. Формування здатності особистості до саморегуляції у конфліктних ситуаціях педагогічної діяльності. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора психологічних наук. Спеціальність: 19.00.07 педагогічна та вікова психологія. Інститут психології імені Г.С. Костюка. Київ. 2015. 223 с.
28. Психологічна безпека особистості: міжнародна колективна монографія. За заг. ред. І. В. Волженцевої. Переяслав. 2020. 550 с.
29. Особистісно-професійний розвиток майбутнього вчителя: монографія. Акімова О. В., Галузьяк В. М. Вінниця: ТОВ Нілан ЛТД, 2014. 416 с.
30. Психологічні чинники конфліктної поведінки особистості: методичні рекомендації для самостійної роботи. Мирошник О. Г., Нещетна К. А. Полтава, 2012. 55 с.
31. Психологія діяльності та навчальний менеджмент. Навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни. В. А. Козаков, М. В. Артюшина, О. М. Котикова. К.: КНЕУ, 2003. 829 с.
32. Психологія. Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання. Уклад. М. О. Кононець. К.: ІВЦ Видавництво Політехніка, 2014. 44 с.
33. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник. Уклад.: М. В. Лемак, В. Ю. Петрище. Ужгород: Видавництво О. Гаркуші, 2012. 616 с.
34. Радул В. В. Особливості професійної соціалізації особистості. Педагогічна освіта України: європейський вимір. Випуск 1. (33). 66-70.
35. Рацул А. Зміст професійної компетентності вчителя. Наукові записки Серія: Педагогічні науки. Випуск. 88. 32-38.

36. Робочий зошит медіатора шкільної служби порозуміння. Електронний ресурс. <https://ldn.org.ua/wp-content/uploads/2019/01/Broshyura.pdf>
37. Романкова Л. М. Моделювання конфліктних ситуацій як засіб оптимізації міжособистісних стосунків в педагогічному колективі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07. Педагогічна та вікова психологія. Рівне, 2002. 20 с.
38. Романкова Л. Моделювання конфліктних ситуацій як засіб аксіокорекції міжособистісних стосунків у педагогічному колективі. Психологія особистості. 2012. №1. (3). 151-158.
39. Савчук Н. А. Психолого-педагогічні умови корекції особистісних дисгармоній вчителів загальноосвітніх шкіл. Автореферат. Київ. 2005. 20 с.
40. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
41. Слободянюк А. В., Андрущенко Н. О. Психологія управління та конфліктологія: навчальний посібник для практичних та семінарських занять. Вінниця: ВНТУ, 2010. 120 с.
42. Сотська Г., Тітаренко І. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю. Київ: ТОВ ДКС Центр, 2018. 48 с.
43. Тодорова І. С., Павленко В. І. Психологія і педагогіка: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2011. 228 с.
44. Трухан М. А. Формування готовності майбутніх соціальних педагогів до діяльності з розв'язання професійних конфліктів у закладах освіти. Дисертація на здобуття наукового ступеня к. пед. н., спеціальність 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. Хмельницький, 2016. 282 с.
45. Холковська І. Л. Підготовка майбутніх учителів до попередження та вирішення конфліктів у контексті сучасних освітніх технологій. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: педагогіка і психологія. Випуск 37. 2012. 148-153.

46. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: Питер, 2006. 256 с.

47. Щербакова І. М. Задоволеність професійною діяльністю як індикатор нейротизму суб'єктів праці. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології: наук. журнал голов. ред. А. А. Сбруєва. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2015. № 1 (45). С.186-192.

<https://repository.sspu.edu.ua/bitstream/123456789/1372/1/Zadovolenist%20profesiinoiu%20diialnistiu.pdf>

48. Щербакова І. М., Терещеня І. О. Психологічний аналіз психотехнологій вирішення професійних конфліктів. Materialy X mezinarodni vedecko-prakticka konference «Veda a vznik 2013/2014». Dil 27. Psychologie a sociologie: Praha. Publishing House «Education and Science» s.r.o. S. 28-29.

http://www.rusnauka.com/1_NIO_2014/Psihologia/10_155157.doc.htm

49. Alimba N. C. School Conflict: What Teachers Should Know. International journal of capacity building in education and management, (1). 2021. 35-45.

https://www.researchgate.net/publication/339540046_School_Conflict_-_What_Teachers_Should_Know

50. Nikolaos Manesis, Elisavet Vlachou, Foteini Mitropoulou. Greek Teachers' Perceptions about the Types and the Consequences of Conflicts within School Context. European Journal of Educational Research. Volume 8 Issue 3 (July 2019), Pages: 781-799.

https://www.researchgate.net/publication/334479735_Greek_Teachers%27_Perceptions_about_the_Types_and_the_Consequences_of_Conflicts_within_School_Context

51. Shcherbakova I., Makotrenko A. Psychological factors of conflicts in the «teacher – teacher» system. Science and education: problems, prospects and innovations. Proceedings of the 10th International scientific and practical conference. CPN Publishing Group. Kyoto, Japan. 2021. Pp. 90-95.

<https://sci-conf.com.ua/wp-content/uploads/2021/06/SCIENCE-AND-EDUCATION-PROBLEMS-PROSPECTS-AND-INNOVATIONS-23-25.06.21.pdf#page=90>

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» (методика К. Томаса; адаптований варіант Н. Грішиної)

1.

А. Інколи я надаю можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість обговорення з опонентом розбіжностей у поглядах я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

2.

А. Я намагаюся знайти компроміс у спірному питанні.

Б. Я переважно враховую власні та чужі інтереси.

3.

А. Переважно я наполегливо добиваюся свого.

Б. Я стараюся заспокоїти опонента і зберегти з ним добрі взаємини.

4.

А. Я намагаюся віднайти компроміс вирішення спірного питання.

Б. Інколи я жертвую власними інтересами заради інтересів іншого.

5.

А. При розв'язанні спірної ситуації я завжди стараюся знайти підтримку іншого.

Б. Я роблю все, щоб уникнути непотрібної напруги.

6.

А. Я намагаюся уникнути неприємностей.

Б. Я стараюся добиватися свого.

7.

А. Я переважно відкладаю вирішення спірного питання, щоб з часом вирішити його повністю.

Б. Я вважаю можливим поступитися в одному, щоб добитися іншого.

8.

А. Переважно я наполегливо намагаюся добитися свого.

Б. Насамперед я стараюся чітко визначити, у чому інтереси мої і опонента.

9.

А. Я вважаю, що не завжди слід хвилюватися через виникнення розбіжностей.

Б. Я застосовую усі сили, щоб досягти свого.

10.

А. Я твердо намагаюся досягти свого.

Б. Я стараюся знайти компроміс у спірному питанні.

11.

А. Насамперед я намагаюся чітко визначити, де порушені інтереси сторін і сформулювати для себе питання.

Б. Я стараюся заспокоїти опонента і зберегти з ним хороші взаємини.

12.

А. Переважно я уникаю позиції, яка може викликати суперечки.

Б. Я дозволяю опоненту в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені на зустріч.

13.

А. Я пропоную знайти «середнє» вирішення спірного питання.

Б. Я наполягаю на своєму.

14.

А. Я повідомляю опоненту свою точку зору і цікавлюся його поглядами.

Б. Я намагаюся показати опоненту логіку і перевагу моїх поглядів.

15.

А. Я намагаюся заспокоїти опонента і зберегти з ним добрі взаємини.

Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруги.

16.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів опонента.

Б. Я намагаюся переконати опонента у переговорах моєї позиції.

17.

А. Зазвичай я наполегливо стараюся добитися свого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути непотрібного напруження.

18.

А. Якщо це зробить іншого щасливим я дам йому можливість наполягати на своєму.

Б. Я даю можливість опоненту в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він іде мені назустріч.

19.

А. Насамперед я намагаюся чітко визначити, в чому зачеплені інтереси сторін і сформулювати для себе питання.

Б. Я стараюся відкласти вирішення спірного питання, щоб з часом розв'язати його повністю.

20.

А. Я стараюся відразу узгодити розбіжності.

Б. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигоди та втрат для себе та іншого.

21.

А. У переговорах я намагаюся бути уважним до бажань опонента.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22.

А. Я намагаюся відшукати позицію, яка знаходиться посередині між моєю точкою зору і позицією іншої людини.

Б. Я відстоюю свою позицію та свої інтереси.

23.

А. Як правило я стурбований тим, щоб задовольнити бажання іншої людини і свої власні.

Б. Інколи я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність.

24.

А. Якщо позиція опонента здається йому важливою, стараюся піти на зустріч його бажанням.

Б. Я намагаюся переконати опонента прийти до компромісу.

25.

А. Я намагаюся показати опоненту логіку і переваги моїх поглядів.

Б. Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань опонента.

26.

А. Я пропоную відшукати позицію, яка знаходиться між моєю точкою зору і позицією іншої людини.

Б. Я майже завжди непокоюся тим, щоб задовольнити бажання іншої людини і свої.

27.

А. Переважно я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечку.

Б. Якщо це ошчасливить іншого, я дам йому можливість наполягати на своєму.

28.

А. Переважно я наполегливо намагаюся добитися свого.

Б. Залагодивши ситуацію, я переважно стараюся знайти підтримку в опонента.

29.

А. Я пропоную відшукати позицію, яка знаходиться поміж моєю точкою зору і позицією іншої людини.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через відмінності.

30.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб спільно з іншою зацікавленою особою відшукати компромісне вирішення.

Продовження додатку А. Таблиця А.

1

Ключ до тесту (Таблиця А.1)

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

Тест Оцінка конфліктності особистості

(Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.)

1. Чи властиво Вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей?

- а) ні, не властиво;
- б) інколи;
- в) так, властиво.

2. Чи є у вашому колективі люди, які Вас побоюються, а, можливо, й ненавидять?

- а) так;
- б) складно відповісти;
- в) ні.

3. Хто Ви більшою мірою?

- а) конформіст
- б) принциповий;
- в) заповзятливий.

4. Як часто Вам доводиться критикувати?

- а) часто;
- б) час від часу;
- в) нечасто.

5. Що для Вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для Вас колектив?

- а) розробили б програму роботи колективу на рік і переконали колектив в її доцільності;
- б) визначили б, хто є хто, і встановили б контакт із лідерами;
- в) частіше радилися б з людьми

6. У разі невдач, який стан більше Вам властивий?

- а) песимізм;
- б) поганий настрій;
- в) образа на самого себе.

7. Чи характерне для Вас прагнення відстоювати й підтримувати, традиції вашого колективу?

- а) так;
- б) більше так, ніж ні;

в) ні.

8. Чи відносите Ви себе до людей, яким краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати?

а) так;

б) швидше за все;

в) ні.

9. Від якої з трьох особистісних якостей, притаманних Вам, Ви прагнете позбавитися найбільшою мірою?

а) дратівливості;

б) образливості;

в) нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви більшою мірою?

а) незалежна людина;

б) лідер;

в) генератор ідей.

11. Якою людиною вас вважають Ваші друзі?

а) екстравагантною;

б) оптимістичною;

в) наполегливою.

12. Проти чого найчастіше Вам доводиться боротися?

а) проти несправедливості;

б) проти бюрократизму;

в) проти егоїзму.

13. Що для Вас найхарактерніше?

а) недооцінка власних здібностей;

б) об'єктивна оцінка власних здібностей;

в) переоцінка власних здібностей.

14. Що Вас найчастіше провокує на зіткнення і конфліктну взаємодію з іншими?

а) надмірна ініціатива;

б) надмірна критичність;

в) надмірна прямолінійність.

Додаток В
Таблиця В.1

Причини стресу у вашій роботі (Ю. Щербатих)

п/п	Ситуації	Це турбує мене		
		рідко	інколи	часто
1.	Значне переважання обов'язків над правами			
2.	Помилки підлеглих / колег по роботі			
3.	Відсутність уваги до потреб співробітників із боку керівництва			
4.	Відсутність нормативних документів. Відсутність чітких інструкцій			
5.	Слабка технічна база. Неполадки у роботі техніки.			
6.	Сімейна та побутова невлаштованість			
7.	Власні помилки у роботі.			
8.	Несправедливість із боку керівництва			
9.	Низький рівень знань, необхідність навчання			
10.	Виклики до керівництва			
11.	Відсутність дієвих матеріальних стимулів роботи			
12.	Додаткове навантаження, невідповідність роботи яку виконують посадовим обов'язкам			
13.	Постійні зміни інструкцій, вказівок			
14.	Порушення трудової дисципліни працівниками			
15.	Халатне ставлення працівників до своїх обов'язків			
16.	Постановка керівництвом складних завдань			
17.	Напруження у стосунках працівників			
18.	Необхідність часто відволікатись, допомагати іншим працівникам			
19.	Некомпетентність керівника			
20.	Відсутність нормальних умов для роботи			
21.	Погане діловодство			
22.	Невпорядкованість робочого часу			
23.	Низька заробітна плата			
24.	Побутова невлаштованість. Необхідність на роботі думати про домашні справи			
25.	Особистий конфлікт із керівником			
26.	Неадекватні реакції колег на вказівки керівництва			

Додаток Г
Таблиця Г.1

Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні
(адаптований варіант тесту М. Снайдера)

№	Запитання	В	НВ
1.	Мені здається важко наслідувати звички інших людей.		
2.	Я би, мабуть, зміг (змогла) зваляти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих.		
3.	З мене міг би вийти непоганий актор (акторка)		
4.	Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.		
5.	В компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.		
6.	В різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжуся абсолютно по-різному.		
7.	Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний (а)		
8.	Щоб досягти успіху у справах і у стосунках із людьми, я прагну бути таким, яким мене хочуть бачити		
9.	Я можу бути доброзичливим із людьми, які мені неприємні.		
10.	Я не завжди такий, яким здаюся		

Додаток Д
Таблиця Д.1

Результати діагностики за тестом
«Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки»
(методика К. Томаса; адаптований варіант Н. Грішиної)

№п/п	Посада	Стаж	Стиль поведінки (СП:СКП)
1.	Директор школи	36	Співпраця
2.	Завуч з виховної з НВР	30	Компроміс
3.	Заст. директора з НВР	32	Співпраця
4.	Учитель укр. мови та літ-ри	24	Пристосування
5.	Учитель зарубіжної літератури	31	Співпраця
6.	Учитель англійської мови	28	Пристосування
7.	Учитель фізичної культури	32	Співпраця
8.	Учитель історії	28	Співпраця
9.	Учитель хімії	29	Компроміс
10.	Учитель географії	22	Компроміс
11.	Учитель зарубіжної літератури	8	Суперництво
12.	Учитель біології	31	Компроміс
13.	Учитель математики	15	Компроміс
14.	Учитель зарубіжної літератури	25	Пристосування
15.	Учитель математики	39	Компроміс
16.	Учитель англійської мови	30	Співпраця
17.	Учитель початкових класів	38	Співпраця
18.	Учитель укр. мови та літ-ри	34	Компроміс
19.	Учитель початкових класів	16	Компроміс
20.	Учитель англійської мови	27	Співпраця
21.	Учитель історії	27	Компроміс
22.	Учитель початкових класів	33	Компроміс
23.	Учитель англійської мови	25	Компроміс
24.	Учитель географії	33	Суперництво
25.	Учитель біології	31	Компроміс
26.	Учитель початкових класів	36	Компроміс
27.	Учитель зарубіжної літератури	38	Компроміс
28.	Учитель початкових класів	14	Компроміс
29.	Учитель географії	31	Уникнення
30.	Учитель укр. мови та літ-ри	38	Компроміс
31.	Учитель англійської мови	15	Суперництво
32.	Учитель початкових класів	2	Уникнення
33.	Учитель фізичної культури	3	Уникнення
34.	Учитель предмета «Захист України»	29	Компроміс
35.	Учитель англійської мови	37	Співпраця
36.	Учитель математики	28	Компроміс
37.	Учитель початкових класів	9	Уникнення
38.	Учитель музичного мистецтва	28	Компроміс
39.	Учитель трудового навчання	34	Компроміс
40.	Учитель початкових класів	31	Компроміс
41.	Учитель початкових класів	16	Компроміс
42.	Учитель початкових класів	5	Уникнення
43.	Учитель фізичної культури	24	Компроміс
44.	Учитель укр. мови та літ-ри	21	Співпраця
45.	Учитель початкових класів	20	Уникнення
46.	Учитель музичного мистецтва	30	Компроміс

де: – ВК – вікові категорії: 1 ВК; 2 ВК; 3 ВК.

Додаток Е
Таблиця Е.1

Результати діагностики за тестом
«Оцінка конфліктності особистості»
(Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.)

№	Посада	стаж	РОК	№	Посада	стаж	РОК
1.	Директор школи	36	19 Н	24.	Учитель географії	33	36 В
2.	Завуч з виховної з НВП	30	27 С	25.	Учитель біології	31	28 С
3.	Заст. директора з НВП	32	24 ТНС	26.	Учитель початкових класів	36	34 ВС
4.	Учитель укр. мови та літ-ри	24	28 С	27.	Учитель заруб. літератури	38	34 ТВС
5.	Учитель заруб. літератури	31	18 Н	28.	Учитель початкових класів	14	31 ТВС
6.	Учитель англійської мови	28	31 ТВС	29.	Учитель географії	31	29 С
7.	Учитель фізичної культури	32	22 НС	30.	Учитель укр. мови	38	18 Н
8.	Учитель історії	28	23 НС	31.	Учитель англійської мови	15	37 В
9.	Учитель хімії	29	27 С	32.	Учитель початкових класів	2	31 ТВС
10.	Учитель географії	22	30 ТВС	33.	Учитель фізичної культури	3	28 С
11.	Учитель заруб. літератури	8	37 В	34.	Учитель «Захист України»	29	19 Н
12.	Учитель біології	31	28 С	35.	Учитель англійської мови	37	22 НС
13.	Учитель математики	15	33 ВС	36.	Учитель математики	28	25 ТНС
14.	Учитель заруб. літератури	25	28 С	37.	Учитель початкових класів	9	30 ТВС
15.	Учитель математики	39	32 ТВС	38.	Учитель муз. мистецтва	28	28 С
16.	Учитель англійської мови	30	19 Н	39.	Учитель труд. навчання	34	22 НС
17.	Учитель початкових класів	38	20 Н	40.	Учитель початкових класів	31	29 С
18.	Учитель укр. мови та літ-ри	34	22 НС	41.	Учитель початкових класів	16	27 С
19.	Учитель початкових класів	16	34 ВС	42.	Учитель початкових класів	5	31 ТВС
20.	Учитель англійської мови	27	22 НС	43.	Учитель фізичної культури	24	31 ТВС
21.	Учитель історії	27	25 ТНС	44.	Учитель укр. мови та	21	25 ТНС
22.	Учитель початкових класів	33	26 ТНС	45.	Учитель початкових класів	20	32 ВС
23.	Учитель англійської мови	25	25 ТНС	46.	Учитель музич. мистецтва	30	31ТВС

де: РОК – рівень особистісної конфліктності.

Додаток Ж
Таблиця Ж.1

**Результати діагностики за методикою
«Причини стресу у вашій роботі» (Ю. Щербатих)**

№	Посада	стаж	КС	№	Посада	стаж	КС
1.	Директор школи	36	54 ПКС	24.	Учитель географії	33	64 ВКС
2.	Завуч з виховної з НВР	30	58 ПКС	25.	Учитель біології	31	49 ПКС
3.	Заст. директора з НВР	32	51 ПКС	26.	Учитель початкових класів	36	59 ПКС
4.	Учитель укр. мови та літ-ри	24	53 ПКС	27.	Учитель заруб. літератури	38	49 ПКС
5.	Учитель заруб. літератури	31	58 ПКС	28.	Учитель початкових класів	14	57 ПКС
6.	Учитель англійської мови	28	54 ПКС	29.	Учитель географії	31	54 ПКС
7.	Учитель фізичної культури	32	49 ПКС	30.	Учитель укр. мови	38	58 ПКС
8.	Учитель історії	28	45 НКС	31.	Учитель англійської мови	15	68 ВКС
9.	Учитель хімії	29	58 ПКС	32.	Учитель початкових класів	2	65 ВКС
10.	Учитель географії	22	53 ПКС	33.	Учитель фізичної культури	3	67 ВКС
11.	Учитель заруб. літератури	8	67 ВКС	34.	Учитель «Захист України»	29	50 ПКС
12.	Учитель біології	31	54 ПКС	35.	Учитель англійської мови	37	41 НКС
13.	Учитель математики	15	68 ВКС	36.	Учитель математики	28	54 ПКС
14.	Учитель заруб. літератури	25	49 ПКС	37.	Учитель початкових класів	9	58 ПКС
15.	Учитель математики	39	54 ПКС	38.	Учитель муз. мистецтва	28	57 ПКС
16.	Учитель англійської мови	30	57 ПКС	39.	Учитель труд. навчання	34	54 ПКС
17.	Учитель початкових класів	38	59 ПКС	40.	Учитель початкових класів	31	58 ПКС
18.	Учитель укр. мови та літ-ри	34	56 ПКС	41.	Учитель початкових класів	16	58 ПКС
19.	Учитель початкових класів	16	64 ВКС	42.	Учитель початкових класів	5	58 ПКС
20.	Учитель англійської мови	27	58 ПКС	43.	Учитель фізичної культури	24	54 ПКС
21.	Учитель історії	27	50 ПКС	44.	Учитель укр. мови та	21	52 ПКС
22.	Учитель початкових класів	33	54 ПКС	45.	Учитель початкових класів	20	54 ПКС
23.	Учитель англійської мови	25	58 ПКС	46.	Учитель музич. мистецтва	30	52 ПКС

де: КС – кількість стресорів на роботі.

**Результати діагностики за тестом
«Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні»
(адаптований варіант тесту М. Снайдера)**

№	Посада	стаж	РКК	№	Посада	стаж	РКК
1.	Директор школи	36	9 ВКК	24.	Учитель географії	33	3 НКК
2.	Завуч з виховної з НВР	30	5 СКК	25.	Учитель біології	31	6 СКК
3.	Заст. директора з НВР	32	8 ВКК	26.	Учитель початкових класів	36	6 СКК
4.	Учитель укр. мови та літ-ри	24	7 СКК	27.	Учитель заруб. літератури	38	5 СКК
5.	Учитель заруб. літератури	31	8 ВКК	28.	Учитель початкових класів	14	4 СКК
6.	Учитель англійської мови	28	5 СКК	29.	Учитель географії	31	5 СКК
7.	Учитель фізичної культури	32	9 ВКК	30.	Учитель укр. мови	38	8 ВКК
8.	Учитель історії	28	7 ВКК	31.	Учитель англійської мови	15	2 НКК
9.	Учитель хімії	29	4 СКК	32.	Учитель початкових класів	2	7 НКК
10.	Учитель географії	22	4 СКК	33.	Учитель фізичної культури	3	3 НКК
11.	Учитель заруб. літератури	8	3 НКК	34.	Учитель «Захист України»	29	7 ВКК
12.	Учитель біології	31	6 СКК	35.	Учитель англійської мови	37	8 ВКК
13.	Учитель математики	15	5 СКК	36.	Учитель математики	28	5 СКК
14.	Учитель заруб. літератури	25	5 СКК	37.	Учитель початкових класів	9	3 НКК
15.	Учитель математики	39	6 СКК	38.	Учитель муз. мистецтва	28	5 СКК
16.	Учитель англійської мови	30	8 ВКК	39.	Учитель труд. навчання	34	7 ВКК
17.	Учитель початкових класів	38	9 ВКК	40.	Учитель початкових класів	31	9 ВКК
18.	Учитель укр. мови та літ-ри	34	9 ВКК	41.	Учитель початкових класів	16	5 СКК
19.	Учитель початкових класів	16	5 СКК	42.	Учитель початкових класів	5	5 СКК
20.	Учитель англійської мови	27	7 ВКК	43.	Учитель фізичної культури	24	8 ВКК
21.	Учитель історії	27	8 ВКК	44.	Учитель укр. мови та	21	7 ВКК
22.	Учитель початкових класів	33	7 ВКК	45.	Учитель початкових класів	20	5 СКК
23.	Учитель англійської мови	25	8 ВКК	46.	Учитель музич. мистецтва	30	5 СКК

де: РКК – рівень комунікативного контролю.

Додаток И
Таблиця И.1

Зведена таблиця результатів

№	Посада	стаж	СП:СКП	РОК	КС	РКК
1.	Директор школи	36	Співпраця	19 Н	54 ПКС	9 ВКК
2.	Завуч з виховної з НВР	30	Компроміс	27 С	58 ПКС	5 СКК
3.	Заст. директора з НВР	32	Співпраця	24 ТНС	51 ПКС	8 ВКК
4.	Учитель укр. мови та літ-ри	24	Пристосування	28 С	53 ПКС	7 СКК
5.	Учитель заруб. літератури	31	Співпраця	18 Н	58 ПКС	8 ВКК
6.	Учитель англійської мови	28	Пристосування	31 ТВС	54 ПКС	5 СКК
7.	Учитель фізичної культури	32	Співпраця	22 НС	49 ПКС	9 ВКК
8.	Учитель історії	28	Співпраця	23 НС	45 НКС	7 ВКК
9.	Учитель хімії	29	Компроміс	27 С	58 ПКС	4 СКК
10.	Учитель географії	22	Компроміс	30 ТВС	53 ПКС	4 СКК
11.	Учитель заруб. літератури	8	Суперництво	37 В	67 ВКС	3 НКК
12.	Учитель біології	31	Компроміс	28 С	54 ПКС	6 СКК
13.	Учитель математики	15	Компроміс	33 ВС	68 ВКС	5 СКК
14.	Учитель заруб. літератури	25	Пристосування	28 С	49 ПКС	5 СКК
15.	Учитель математики	39	Компроміс	32 ТВС	54 ПКС	6 СКК
16.	Учитель англійської мови	30	Співпраця	19 Н	57 ПКС	8 ВКК
17.	Учитель початкових класів	38	Співпраця	20 Н	59 ПКС	9 ВКК
18.	Учитель укр. мови та літ-ри	34	Компроміс	22 НС	56 ПКС	9 ВКК
19.	Учитель початкових класів	16	Компроміс	34 ВС	64 ВКС	5 СКК
20.	Учитель англійської мови	27	Співпраця	22 НС	58 ПКС	7 ВКК
21.	Учитель історії	27	Компроміс	25ТНС	50 ПКС	8 ВКК
22.	Учитель початкових класів	33	Компроміс	26 ТНС	54 ПКС	7 ВКК
23.	Учитель англійської мови	25	Компроміс	25 ТНС	58 ПКС	8 ВКК
24.	Учитель географії	33	Суперництво	36 В	64 ВКС	3 НКК
25.	Учитель біології	31	Компроміс	28 С	49 ПКС	6 СКК
26.	Учитель початкових класів	36	Компроміс	34 ВС	59 ПКС	6 СКК
27.	Учитель заруб. літератури	38	Компроміс	34 ТВС	49 ПКС	5 СКК
28.	Учитель початкових класів	14	Компроміс	31 ТВС	57 ПКС	4 СКК
29.	Учитель географії	31	Уникнення	29 С	54 ПКС	5 СКК
30.	Учитель укр. мови та літ-ри	38	Компроміс	18 Н	58 ПКС	8 ВКК
31.	Учитель англійської мови	15	Суперництво	37 В	68 ВКС	2 НКК
32.	Учитель початкових класів	2	Уникнення	31 ТВС	65 ВКС	7 НКК
33.	Учитель фізичної культури	3	Уникнення	28 С	67 ВКС	3 НКК
34.	Учитель «Захист України»	29	Компроміс	19 Н	50 ПКС	7 ВКК
35.	Учитель англійської мови	37	Співпраця	22 НС	41 НКС	8 ВКК
36.	Учитель математики	28	Компроміс	25 ТНС	54 ПКС	5 СКК
37.	Учитель початкових класів	9	Уникнення	30 ТВС	58 ПКС	3 НКК
38.	Учитель муз. мистецтва	28	Компроміс	28 С	57 ПКС	5 СКК
39.	Учитель труд. навчання	34	Компроміс	22 НС	54 ПКС	7 ВКК
40.	Учитель початкових класів	31	Компроміс	29 С	58 ПКС	9 ВКК
41.	Учитель початкових класів	16	Компроміс	27 С	58 ПКС	5 СКК
42.	Учитель початкових класів	5	Уникнення	31 ТВС	58 ПКС	5 СКК
43.	Учитель фізичної культури	24	Компроміс	31 ТВС	54 ПКС	8 ВКК
44.	Учитель укр. мови та літ-ри	21	Співпраця	25 ТНС	52 ПКС	7 ВКК
45.	Учитель початкових класів	20	Уникнення	32 ВС	54 ПКС	5 СКК
46.	Учитель музич. мистецтва	30	Компроміс	31ТВС	52 ПКС	5 СКК

де: СП:СКП – стиль поведінки: схильність конфліктної поведінки; РОК – рівень особистої конфліктності; КС – кількість стресорів; РКК – рівень комунікативного контролю.

ВК – вікові категорії: 1 ВК; 2 ВК; 3 ВК.