

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**

Кваліфікаційна робота магістра

на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ З
МІЖОСОБИСТІСНИМИ КОНФЛІКТАМИ У ЗАКЛАДАХ ДОШКІЛЬНОЇ
ОСВІТИ

Виконав: студент 2 курсу, групи 8.0531-з
спеціальності 053– Психологія

Головачова Ірина Іванівна

Керівник: д.психол.н., доцент Скрипаченко Т.В.

Рецензент: к.психол.н., доц. Грандт В.В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« ____ » _____ 2022
р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Головачова Ірина Іванівна

Тема роботи Психологічні особливості роботи з міжособистісними конфліктами у закладах дошкільної освіти

керівник роботи Скрипаченко Т.В., к.психол.н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «20» 07 2022 року № 886-с

2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: здійснити теоретичний аналіз основних причин виникнення міжособистісних конфліктів серед співробітників закладів дошкільної освіти; експериментально визначити стилі поведінки в конфліктних ситуаціях; дослідити вплив ціннісних орієнтацій співробітників на їх стиль поведінки у конфліктній ситуації
5. Перелік графічного матеріалу: 7 таблиць, 2 діаграми
6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання прийняв
Вступ	Скрипаченко Т.В., доцент		
Розділ 1	Скрипаченко Т.В., доцент		
Розділ 2	Скрипаченко Т.В., доцент		
Розділ 3	Скрипаченко Т.В., доцент		
Висновки	Скрипаченко Т.В., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2022 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2022 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-червень 2022 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	липень-серпень 2022 р.	Виконано
5	Написання висновків	вересень 2022 р.	Виконано
6	Передзахист	листопад 2022 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	листопад 2022 р.	Виконано

Студент _____ І.І. Головачова

Керівник роботи _____ Т.В. Скрипаченко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О. М. Грединарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційної роботи магістра складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел з 27 найменувань та додатку на 14 сторінках. Загальний обсяг основного тексту 50 сторінка. Робота містить 2 діаграм та 7 таблиць.

Об'єкт — міжособистісні конфлікти як психологічний феномен.

Предмет — психологічні особливості міжособистісних конфліктів в дошкільному закладі.

Мета — дослідити особливості міжособистісних конфліктів в педагогічному колективі, враховуючи причини їх виникнення.

Гіпотеза — існує взаємозв'язок між стилем поведінки у конфлікті та ціннісними і віковими факторами у колективі закладу дошкільної освіти.

Методи дослідження:

1. Аналіз психолого-педагогічної літератури.
2. Методи збору емпіричних даних (методика «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса, «Експрес-методика оцінки соціально-психологічного клімату у трудовому колективі», методика «Ціннісні орієнтації» М. Рокича, коефіцієнт рангової кореляції rs Спірмена).
3. Методи обробки та інтерпретації даних: кількісний та якісний аналіз отриманих результатів.

Наукова новизна полягає в встановленні взаємозв'язку між ціннісними орієнтаціями різних вікових категорій та стилем поведінки в міжособистісних конфліктах, між співробітниками закладу дошкільної освіти. Дослідження взаємозв'язку ціннісних орієнтацій зі стилем поведінки співробітників у конфліктних ситуаціях становить величезний практичний інтерес, оскільки націлене на вирішення багатьох питань, що пов'язані з організацією ефективної праці.

Галузь використання: заклади дошкільної освіти.

МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ, ЦІННІСНІ ОРІЄНТАЦІЇ, ПЕДАГОГІЧНИЙ КОЛЕКТИВ, СТИЛІ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ

SUMMARY

Golovachova I. Psychological features of working with interpersonal conflicts in preschool institutions.

The master's thesis consists of an introduction, two chapters, a conclusion to the chapters, a general summary, a list of references, including 27 titles, and are 14 pages appendix. The total volume of the main text is 50 pages. The work includes 2 diagrams, 7 tables.

The object of research is interpersonal conflicts as a psychological phenomenon.

The subject is psychological features of interpersonal conflicts in preschool educational institution and means of their prevention.

The purpose of the study: there is a relationship between the style of behavior in conflict and the value and age factors in the team of preschool education institution.

Objectives of the study.

1. Conduct a theoretical analysis of the literature on the research problem.
2. To determine theoretical approaches to consider the causes of interpersonal conflicts.
3. Conduct the ascertainment stage of empirical research.
4. Summarize the research materials.

Research methods:

1. Analysis of psychological and pedagogical literature.
2. Methods of collecting empirical data (methodology «Determining the style of behavior in a conflict situation» by K. Thomas, «Express methodology for assessing the social and psychological climate in the workforce», «Value orientations» method by M. Rokych, rank correlation coefficient r_s Spirman).
3. Data processing and interpretation methods: quantitative and qualitative analysis of the obtained results.

The first chapter analyzes the concept of interpersonal conflicts and their causes.

In the second chapter, an empirical study of the peculiarities of interpersonal conflicts is carried out.

The analysis of the research showed that the style of behavior in a conflict situation depends on the employee's value orientations.

INTERPERSONAL CONFLICTS, VALUE ORIENTATIONS, TEACHING TEAM, BEHAVIORAL STYLES IN CONFLICT.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У КОЛЕКТИВІ ЗАКЛАДУ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ.....	10
1.1. Теоретичний аналіз сучасних психологічних концепцій міжособистісних конфліктів.	10
1.2. Соціально-психологічна характеристика середовища закладу дошкільної освіти.....	15
1.3. Причини виникнення міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі.....	19
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ.....	25
2.1. Діагностика міжособистісних конфліктів в дитячому дошкільному закладі.....	25
2.2. Аналіз отриманих результатів.....	29
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	48
ДОДАТКИ.....	51

ВСТУП

Конфлікт — це невід’ємна частина людського життя. У будь-якій сфері людського життя можуть виникати конфлікти, вони з’являються на основі щоденних розбіжностей думок, поглядів, потреб, бажань, інтересів, стилів життя. Через ці розбіжності виникають протистояння і суперництво, що, у свою чергу, порушує особистий або міжособистісний спокій, емоційну рівновагу і призводить до ще більшого розгортання і загострення протистояння. Середньостатистична людина проводить більшу частину свого життя саме на роботі, взаємодіючи з колегами, керівництвом, підлеглими, партнерами. При такій взаємодії в спілкуванні виникає протилежність поглядів, думок, що призводить до конфліктів або суперечок між членами групи. Конфлікт, що виникає в організації, відіграє важливу роль і впливає як на членів колективу, що стали учасниками конфлікту, так і на діяльність організації загалом.

Актуальність дослідження визначається інтенсивними перетвореннями соціальної сфери загалом та системи освіти зокрема. Наростаюча напруженість праці спричиняє збільшення кількості соціальних конфліктів в освітніх організаціях між усіма суб’єктами освітніх відносин. При виникненні конфліктних ситуацій основне навантаження щодо їх врегулювання покладається на педагогів, від них очікують принципової позиції, етичного ставлення до оточуючих, педагогічного такту, конструктивної поведінки, самовіддачі, що співвідноситься з високим рівнем володіння педагогічною культурою. При цьому згідно з дослідженнями Л.А. Захарчук найбільш характерними для системи освіти є міжособистісні конфлікти, що виникають з приводу досягнення цілей професійної діяльності та порушення взаємозв’язків рольового характеру. Педагогічна діяльність забезпечує навчання, виховання та розвиток особистості підростаючого покоління. І вона буде успішною лише в тому випадку, якщо педагог здатен успішно попереджати, вирішувати та керувати конфліктами, учасником яких він стає. Особливого значення набуває

конфліктологічна компетентність для педагогів дошкільної освіти. Вони мають володіти основними компетенціями, необхідними для створення умов розвитку дітей, вміння організувати взаємодію та спілкування дітей у різних ситуаціях. В даний час проблема управління конфліктами опрацьована досить широко теоретично. У зарубіжних дослідженнях К. Левіна, К. Лоренца, А. Сміта та інших розроблено теорії конфлікту і показано, що конфлікт — це багаторівневе соціальне явище, що розгортається в групах і визначає групову динаміку. В українській психології проблему конфліктів успішно розробляють І.С. Булах, О.В. Винославська, О.В. Волянська, А.М. Гірник, Л.В. Долинська, Г.В. Ложкін, І.В. Кошова, Н.Ф. Коротенька, В.М. Кушнірюк, М.І. Пірен, Н.І. Пов'якель. Але все одно ще залишаються не до кінця розроблені питання, хоча і проводилися окремі дослідження з даної тематики. Зокрема, вивчалися конфлікти у ділових стосунках, сімейні конфлікти, конфлікти у педагогічному процесі.

Водночас дослідженням конфліктів в освітніх організаціях уваги приділяється недостатньо. До теперішнього часу є поодинокі роботи з класифікації конфліктів, характеристики їхніх причин, а також окремі теоретико-практичні рекомендації з медіації конфліктів у середовищі закладу дошкільної освіти. Незважаючи на те, що конфлікти в системі освіти явище закономірне, має причинно-наслідкові зв'язки, істотно впливає на поведінку учасників освітнього процесу, у літературі складно знайти науково обґрунтовані рекомендації з управління конфліктами у закладі дошкільної освіти. У зв'язку з цим виникає суперечність між необхідністю управління конфліктами в такій організації з метою успішної реалізації освітньої програми та недостатньою розробленістю цього питання в науці. Усе вищевикладене зумовило вибір теми дослідження: «Психологічні особливості роботи з міжособистісними конфліктами у закладах дошкільної освіти». Дослідження в рамках випускної кваліфікаційної роботи виконано з обмеженням і включає вивчення тільки соціально-психологічних міжособистісних конфліктів у закладі дошкільної освіти.

Об'єкт дослідження — міжособистісні конфлікти як психологічний феномен.

Предмет — психологічні особливості міжособистісних конфліктів в закладі дошкільної освіти.

Мета дослідження: дослідити особливості міжособистісних конфліктів в педагогічному колективі, враховуючи причини їх виникнення.

Завдання дослідження.

1. Провести теоретичний аналіз літератури щодо проблеми дослідження.
2. Визначити теоретичні підходи щодо розгляду причин міжособистісних конфліктів.
3. Провести констатувальний етап емпіричного дослідження.
4. Узагальнити матеріали дослідження.

Гіпотеза — існує взаємозв'язок між стилем поведінки у конфлікті та ціннісними і віковими факторами у колективі закладу дошкільної освіти.

Методи дослідження:

1. Аналіз психолого-педагогічної літератури.
2. Методи збору емпіричних даних (методика «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса, «Експрес-методика оцінки соціально-психологічного клімату у трудовому колективі», методика «Ціннісні орієнтації» М. Рокича, коефіцієнт рангової кореляції r_s Спірмена).
3. Методи обробки та інтерпретації даних: кількісний та якісний аналіз отриманих результатів.

Наукова новизна полягає в виявленні взаємозв'язку між ціннісними орієнтаціями різних вікових категорій та стилем поведінки в міжособистісних конфліктах, між співробітниками закладу дошкільної освіти. Дослідження становить інтерес, оскільки націлене на вирішення низки питань, що пов'язані з організацією ефективної праці.

Практичне значення дослідження: його результати можуть бути використані в подальших психологічних дослідженнях особистості, для більш глибокого вивчення питання впливу ціннісних орієнтацій на стилі поведінки

співробітників у конфліктних ситуаціях. Результати, отриманої розробки з даної проблеми, допоможуть чіткіше орієнтуватися при виникненні конфліктних ситуацій, або вчасно попереджати їх.

Надійність і достовірність отриманих даних забезпечувалися різнобічним теоретичним аналізом досліджуваної проблеми; використанням методик і методичних прийомів, що відповідають цілям і завданням дослідження; достатньою репрезентативністю і гомогенністю вибірки; об'єднанням якісного і кількісного аналізу отриманих емпіричних фактів; застосуванням методів математичної статистики з залученням сучасних комп'ютерних програм обробки даних.

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел з 27 найменувань та додатку на 13 сторінках. Загальний обсяг основного тексту 52 сторінки. Робота містить 2 діаграми та 7 таблиць.

РОЗДІЛ І.
ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ
МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У КОЛЕКТИВІ ЗАКЛАДУ
ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ

1.1 Теоретичний аналіз сучасних психологічних концепцій міжособистісного конфлікту

У наш час поняття конфлікту активно використовується та вивчається фахівцями різних галузей знань. Це явище пронизує всі сфери людського буття. Зазвичай дослідники зосереджують увагу на основних чинниках цього явища, приділяючи менше уваги його різновидам, у тому числі й поняттю міжособистісного конфлікту, розкриваючи його характеристики, специфіку та шляхи розв'язання. У літературі можна знайти багато визначень конфлікту. Найбільш поширеним є трактування його через призму протиріччя у більш загальному розумінні і, в першу чергу, соціального протиріччя. Конфлікт (від лат. *conflictus* — зіткнення) є певною завершальною ланкою в механізмі розв'язання суперечностей у системі суспільних відносин. Іншими словами, конфлікт — це не відхилення від норми, а норма, що допомагає співіснувати людям у суспільстві, певний спосіб встановлення і зміни пріоритетів у потребах, суспільних відносинах та системі інтересів в цілому. В.Б. Шапар трактує поняття конфлікту як «зіткнення різних інтересів і точок зору; серйозна розбіжність, гостра суперечка»[25, 215]. Зіткнення — це норма процесу, в якому сторони взаємодіють одна з одною для досягнення певного результату, але шляхи досягнення бажаної мети кожен учасник уявляє по-різному. Сучасна конфліктологія характеризує конфлікт як «спеціально організовану взаємодію, що підтримує єдність суперечливих дій через процес пошуку або створення ресурсів і засобів розв'язання протиріччя»[23, 27]. Крім того, під цим поняттям розуміють «найбільш гострий спосіб розв'язання суперечностей, що виникають

у процесі взаємодії, який передбачає протидію конфліктуючих суб'єктів і часто супроводжується негативними емоціями»[2, 81]. Науковці Н.І. Повякель та Г.В. Ложкін визначають конфлікт як зіткнення інтересів, поглядів, цінностей, цілей і позицій суб'єктів, що входять у взаємодію, спрямовану в різні боки. Аналіз доробку зарубіжних психологів показує, що майже всі галузі психології мають власне визначення поняття конфлікту. Перші спроби розробки теоретичних засад конфліктології були зроблені у другій половині 19 століття. Однак найбільш розроблені концепції почали з'являтися в зарубіжній психології на межі 20 століття. Вивчення проблеми конфлікту показує, що теоретичні засади розроблялися в межах різних галузей психології і відображали основні принципи, притаманні сучасності. Це був перший крок західних психологів у вивченні конфлікту за останні 50 років.

Так, у рамках психоаналітичного підходу конфлікт вважається перманентним елементом людської душі (К. Хорін, Е. Еріксон, З. Фрейд, К. Юнг, А. Адлер). Представники мотиваційного підходу (Д. Мак-Гарт, М. Дойч, Д. Кравіц) пояснюють це поняття як зіткнення несумісних цілей та намірів, що керують поведінкою учасників міжособистісної взаємодії, або як послідовність раціональних і конструктивних - дій, що здійснюються учасниками конфлікту; у ситуаційному підході (Н. Міллер, М. Дойч, М. Шериф) — це є реакцією на ситуацію ззовні; у когнітивному підході (К. Левін, В. Мерлін) — когнітивний феномен; в організаційному підході (В. Бойко, І. Ващенко, А. Єршов, М. Пірен, Є. М. Пірен, Є. Тонков) - це процес і його наслідок конфліктних дій у функціонуванні організації та підтримання конфліктної взаємодії в певному напрямі; у діяльнісному підході (Н. Гришина, В. Зазикін, С. Ємельянов, А. Ковальов, Н. Крогіус) — поведінкові та діяльнісні аспекти суб'єкта в конфлікті; в особистісному підході (В. Зазикін, Н. Крогіус, В. Мерлін, М. Обозов) - прояв специфічних індивідуально-психологічних особливостей поведінки та діяльності людини в конфлікті; системний підхід (А. Анцупов, Л. Петровська, Б. Шведін) — розкриття конфлікту як системи, великої кількості взаємодіючих елементів.

Існує велика кількість теорій, що аналізують конфліктну поведінку з психологічних позицій. Дослідники також звернули увагу на роль соціального середовища, в якому відбувається міжособистісний конфлікт. Разом з тим, вони вважають, що соціальні чинники не є головними, оскільки конфлікти, які виникають під впливом соціальних чинників, можна проконтролювати, змінити або попередити їх появу. «Але психологічні фактори, на відміну від соціальних, не можна змінити, вони існують разом з людиною, вони залежать від її особистісної сфери, від її свідомого і навіть підсвідомого»[1, 37]. Теоретичні підходи, як правило, не виділяють міжособистісний конфлікт як окрему сутність, але більшість з них відносяться саме до особистісного конфлікту. Американський психолог М. Дойч у своїх роботах розглядає конфлікт як результат зіткнення об'єктивних інтересів. Він описує такі типи взаємодії: конкуренція та співпраця. На думку Дойча, конкурентна взаємодія призводить до конфліктної ситуації. Таким чином, одна сторона перешкоджає іншій стороні у досягненні її цілей. Конкурентна боротьба може включати погрози, маніпуляції та обман, обмеження або заборона спілкування, зниження уваги до єдиних цінностей та підвищення чутливості до відмінностей тощо. Найбільш ефективним типом взаємодії є співпраця, а не конкуренція. Вона характеризується відкритістю у спілкуванні, увагою учасників до спільних інтересів, готовністю прийти на допомогу іншим тощо. На думку М. Дойча, конфлікт може бути як конструктивним, так і деструктивним. Конструктивний конфлікт — це конфлікт, в якому учасники задоволені його результатом. Деструктивний конфлікт характеризується ескалацією та розширенням, тобто конфлікт вже не залежить від причин, через які він розпочався. І навіть якщо усунути причини конфлікту, він продовжуватиметься. М. Дойч взагалі розглядає продуктивне вирішення конфлікту «як спільні зусилля сторін, спрямовані на розв'язання проблеми, і порівнює його з творчим вирішенням проблем»[11]. Міжособистісні конфлікти є найпоширенішим видом конфліктів. Вони присутні у всіх сферах людського буття. Будь-який конфлікт в кінцевому рахунку можна звести до міжособистісного конфлікту. Конфлікти між лідерами

та представниками держави мають місце і в конфліктах цілих держав. Характеризуючи конфліктну ситуацію в міжособистісних відносинах, науковці зазначають, що «це ситуація, в якій між її учасниками виникає протиріччя, що виявляється в їх взаємній протидії та супроводжується афективними проявами»[8]. Сторони міжособистісного конфлікту сприймають його як психологічну проблему, яка потребує вирішення. Результатом такого протистояння є дія, спрямована на припинення спору та вирішення ситуації на користь однієї або обох сторін одночасно. Різні автори пояснюють міжособистісний конфлікт як: «ситуацію протиріччя, незгоди, зіткнення між людьми»[9, 331]; «відкритий конфлікт між людьми в процесі їх взаємодії або спільної діяльності, що проявляється у суперечливих цілях в конкретній ситуації і які є непримиренними»; «вид взаємодії сторін під час вирішення проблем у формі протистояння однієї сторони іншій»[6, 338]. Одні вчені вважають, що конфліктні ситуації виникають лише між двома особистостями, інші ж вважають, що «в міжособистісному конфлікті може бути більше двох сторін»[19, 32], проте наголошують на наявності «щонайменше двох сторін»[9, 333]. Дослідники намагалися систематизувати поняття міжособистісного конфлікту. Тому дослідники розрізняють конфлікт цінностей та конфлікт інтересів. Дослідники поділяють конфлікти за «причиною їх виникнення на конфлікти інтересів, інформаційні конфлікти, організаційні конфлікти, комунікаційні конфлікти та конфлікти систем цінностей»[7, 340]. Деякі автори класифікують конфлікт за його проявами: протиріччя, розбіжність, сварка; за ступенем ескалації напруженості: ворожість, конфронтація, зіткнення; за інтенсивністю протистояння між учасниками: суперництво та ізоляція. Відповідно до загальної теорії конфлікту, всі міжособистісні конфлікти мають спільні характеристики, але в той же час кожен конфлікт є унікальним. При описі міжособистісних конфліктів розрізняють структуру та елементи. Елементами конфлікту є сторони, їх особистісні характеристики, їх прихильники, причини конфлікту, цілі та мотиви. Структура конфлікту - це взаємозв'язок між його елементами. Конфлікт завжди динамічний. Тому його

елементи та структура можуть змінюватися. У конфліктній ситуації проявляються як об'єкт, так і суб'єкт конфлікту. «Отже, об'єктом міжособистісного конфлікту є те, чого хочуть досягти його учасники. Це мета, якої прагне досягти кожен з опонентів. У цьому випадку предметом є конфлікт, в якому виникають суперечливі інтереси»[20, 33]. Суб'єктами міжособистісних конфліктів є суб'єкти, які переслідують власні інтереси для досягнення певної мети. Спільними рисами міжособистісних конфліктів є: участь як мінімум двох сторін; наявність предмета суперечки, який іноді важко виявити; мотиви кожної зі сторін, що визначають процес цілепокладання; дії, які конфліктуючі сторони здійснюють по відношенню один до одного; однакові етапи розвитку конфлікту: передконфліктна ситуація, інцидент, ескалація, кульмінація, завершення конфлікту, постконфліктна ситуація. Схожими є і способи вирішення конфлікту. Втім, є і відмінності. У будь-якому міжособистісному конфлікті можна виділити наступні аспекти:

1) матеріальний: наявність об'єкта конфлікту (проблеми або питання), що викликав розбіжності;

2) психологічний: пов'язаний з особистісними особливостями учасників конфлікту, їх емоційними реакціями на причини конфлікту, розвиток конфлікту, дії іншого.

Кожна конфліктна ситуація може бути вирішена. Форми розв'язання залежать від «стилів поведінки учасників під час розвитку конфлікту»[3, 93]. Дослідники виділяють такі стилі поведінки в міжособистісних конфліктах: компроміс, пристосування, співробітництво, уникнення, конкуренція [1; 10].

Таким чином, під міжособистісним конфліктом розуміють зіткнення протилежних поглядів, інтересів, цінностей, цілей, що виникають під час спілкування між двома сторонами. Найчастіше це пов'язано зі специфікою суспільних відносин. Конфлікт є необхідною умовою існування будь-якої колективності. Також важливо вирішувати конфліктні ситуації, адже без цього знижується якість роботи і група може частково або повністю розпастися.

1.2. Соціально-психологічна характеристика середовища закладу дошкільної освіти

Одним з показників успішності діяльності закладу дошкільної освіти є рівень соціально-психологічного клімату в колективі. На думку науковців, соціально-психологічний клімат є одним з вирішальних чинників успішної діяльності людини в усіх сферах життя суспільства.

Соціально-психологічний клімат — це якісний аспект міжособистісних відносин, який проявляється як сукупність психологічних умов, що допомагають або, навпаки, заважають ефективній роботі колективу і усесторонньому розвитку особистості в групі. Такий клімат може бути нейтральним, несприятливим, сприятливим і може мати позитивний або негативний вплив на добробут людини.

Найважливіші характеристики сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі можна поділити на об'єктивні та суб'єктивні.

Об'єктивними характеристиками є: висока продуктивність, низька плінність кадрів, відсутність напруженості та конфліктності в колективі, високий рівень трудової дисципліни.

Суб'єктивні ознаки наступні: висока ступінь довіри один одному, доброзичливість, свобода висловлювання думки, відсутність тиску зі сторони керівництва, належна обізнаність співробітників щодо своїх обов'язків, взаємна підтримка, емоційна включеність, стиль поведінки керівників, усвідомлення та прийняття відповідальності.

Хоча кожен колектив має свій власний вигляд, стиль та вподобання, вищезазначені характеристики в значній мірі є більш-менш спільними для всіх. Не слід випускати з уваги соціально-психологічний клімат колективу та фактори, що впливають на його формування: характер робочих відносин у компанії, до якої належить команда; організація та умови праці; специфіка та особливості роботи управлінської команди; стилі поведінки керівництва;

соціально-психологічні, гендерні та демографічні характеристики групи; розмір групи тощо.

Реалізація соціально-психологічного клімату в групі включає в себе задоволення різноманітних потреб співробітників закладу дошкільної освіти, а саме: у праці, виплаті певної матеріальної винагороди, суспільному визнанні, спілкуванні, дружбі, можливості самореалізації, дозвіллі та соціальному захисті. Все це передбачає різні види комунікативності.

Інтелектуальна комунікативність — процес знаходження спільної мови та досягнення взаєморозуміння між співробітниками. Вона проявляється у здатності знаходити найкращі способи передачі інформації, формуванні спільних поглядів, суджень та прийняттю групових рішень. Це здатність членів групи швидко розуміти один одного. Для колективу закладу дошкільної освіти ця комунікативна компетентність характеризується інтелектуальною єдністю, тобто готовністю оцінювати явища і факти на основі єдиних норм, встановлених групою.

Емоційна комунікативність — це міжособистісне спілкування емоційного характеру, динамічний процес, в якому домінує емоційна налаштованість. Емоційне спілкування в таких колективах характеризується тим, що персонал (вихователі та помічники вихователів) співпереживають успіхам і невдачам інших та надають емоційну підтримку у складних ситуаціях.

Вольова комунікативність — це здатність групи протистояти труднощам, витримувати стрес і бути опорою в екстремальних ситуаціях. Вона з'являється тоді, коли виникають труднощі. Виникнення групової психологічної структури усвідомлюється і реалізується в життєдіяльності колективу, і є засобом досягнення поставлених завдань.

Розвиток цих характеристик має значний вплив на психологічний клімат колективу закладу дошкільної освіти.

Як відомо, кожна група є різновидом соціальної групи. У минулому найважливішою характеристикою груп, на відміну від децентралізованих колективів (як правило, груп людей), було підпорядкування індивідуальних

інтересів інтересам суспільства і суспільно необхідної діяльності. Чим сильніша субординація, тим краще. Взаємовідносини між людьми в групі також значною мірою визначаються соціальними мотивами. Відносини, в яких панують особисті потреби, вважаються неповноцінними і навіть шкідливими, оскільки вони виявляють недосконалість людини. Вчені дають таке визначення колективу: колектив — це сукупність осіб, що належать до певного суспільства, об'єднаних спільною метою дій і підпорядкованих цілям цього суспільства.

У колективі відносини між людиною і групою базуються на принципі спільності інтересів, а не підпорядкування. Саме такий колектив характеризується високою якістю виконання соціально-психологічних та об'єктивних функцій, таких як організованість, згуртованість, самоуправління та розвиток, а також у здійсненні діяльності в інтересах суспільства та особистості.

Основна цільова функція — створення певної структури колективу (тобто міжособистісних відносин), тут є два аспекти: діловий і соціально-психологічний.

Діловий аспект — «обслуговує» виробничу функцію, яка представляє потреби суспільства (у випадку з закладом дошкільної освіти - це потреби організації освітнього процесу). Він передбачає взаємодію між вихователями, помічниками вихователів та керівництвом закладу. Ця взаємодія є переважно управлінською на вертикальному рівні (між керівником і підлеглим) та професійно-педагогічною на горизонтальному рівні (між викладачами). Керівники, наділені управлінськими повноваженнями, займають центральне місце в організації.

Соціально-психологічні структури складаються з відносин психологічного характеру. Вони складаються зі «зв'язків» (симпатія, антипатія, повага). У такій структурі навіть статус членів колективу неоднаковий: одних люблять і поважають, тобто вони мають високий соціально-психологічний статус, а інших не люблять і тому в них низький статус. Є також окремі працівники, яких зневажають колеги та керівництво.

Колективи з однаковою або дуже схожою діловою та соціально-психологічною структурою є добре керованими. Тому адміністрація, особливо завідувачі, заступники та методисти, також повинні бути лідерами і мати неформальну вищу владу. Якщо вихователі є основними лідерами закладу, це може ускладнити роботу управлінців. Як мінімум, для ефективного управління необхідна підтримка з боку вищого керівництва. Неможливо ефективно працювати, якщо керівники тягнуть персонал в один бік, а неформальні лідери — в інший. Ситуації, коли дії не основних лідерів, можуть негативно впливати на весь колектив, є доволі поширеними. У таких випадках проблема полягає в тому, що вони стають психологічно ізольованими від інших і втрачають авторитет у колективі. Наявність негативних лідерів часто є ознакою незрілості та морального неблагополуччя в колективі.

Оскільки колектив виконує як виробничу, так і соціальну функції, то співробітники оцінюються не тільки з ділової точки зору, але й з моральної, комунікативної, культурної та естетичної. Наприклад, чуйність, доброта і доброзичливість, повага до інших, скромність і загальна культура. Це те, що робить людей цікавими та привабливими співрозмовниками. Якщо вихователі та помічники вихователя розглядаються лише як наймані працівники, а їхні особистісні якості не оцінюються, то вони не формують справжньої команди.

Колектив сильний особистостями, що входять до його складу. Тому свобода розвиватися та реалізовувати свій потенціал є найважливішою умовою для повноцінної групи. Але свобода не означає всюдозволеність. Демократія, відповідальність і дисципліна йдуть пліч-о-пліч. Гарна командна робота ґрунтується на єдиних правилах, які поширюються на всіх співробітників. Ці правила встановлюються демократичним шляхом та колективним рішенням. Метою залучення людей до управління є забезпечення того, щоб правила, які регулюють їхню поведінку, встановлювалися колективно і відображали інтереси кожного.

З соціально-психологічної точки зору, важливим показником успішної управлінської роботи є оцінки колег. Якщо вони цінують працю та людяність інших і обирають конструктивних лідерів, які допомагають їм добре працювати і жити, то колектив є добре керованим.

1.3 Причини виникнення міжособистісних конфліктів у педагогічному колективі.

Аналізуючи міжособистісні конфлікти, важливо пам'ятати, що вони виникають у процесі спілкування. «Причини цих конфліктів різноманітні. Дослідники поділяють їх на дві основні групи:

- 1) соціально-психологічні,
- 2) особистісні, або вроджено-психологічні»[22, 153].

До першої групи відносяться: втрата або спотворення інформації в міжособистісному спілкуванні, спотворення ролей у взаємодії двох людей, різні оцінки поведінки та особистості іншої людини, напруженість у відносинах, прагнення до влади, психологічна несумісність.

До другої групи відносяться причини, пов'язані з особистісними та психологічними особливостями учасників конфлікту: оцінка поведінки іншої сторони з неприпустимо низькою соціально-психологічною компетентністю (наприклад, не уявлення про наявність декількох варіантів виходу з конфліктної ситуації), психічна нестабільність, нерозвиненість емпатії, завищення або заниження рівня домагань іншої сторони, холеричний тип темпераменту, психологічна несумісність. Дж. Тусон і О. Креггер висловлюють думку, що в основі взаємодії лежать різні особистісні уподобання людей і жоден конфлікт не може бути розв'язаний без їх врахування. Деякі психологи пропонують іншу класифікацію причин конфліктів. Вони розрізняють об'єктивні та суб'єктивні чинники у міжособистісних стосунках. Як і у випадку вище, це «несумісні або суперечливі інтереси, потреби, цілі, цінності, установки, погляди, уявлення,

оцінки, думки та стилі поведінки»[15, 53]. Об'єктивні чинники створюють потенціал для конфлікту. Наприклад, якщо на роботу претендують два працівники, між ними може виникнути конфлікт. Умовно об'єктивними факторами можуть бути також (безособові) соціальні відносини між потенційними учасниками конфлікту, такі як їх статус та ролі під час конфлікту. Суб'єктивні чинники міжособистісних конфліктів впливають з особистісних характеристик людини (соціально-психологічні, фізіологічні). Ці фактори визначають, як розвиватиметься конфлікт і якими будуть його наслідки. З точки зору причин, міжособистісні конфлікти можна охарактеризувати з точки зору мотиваційної, пізнавальної та діяльнісної сфер особистості. Мотиваційні конфлікти — це конфлікти інтересів, тобто ситуації, в яких цілі, плани, прагнення і мотиви учасників несумісні або суперечливі. Когнітивні конфлікти — це конфлікти цінностей, тобто ситуації, в яких розбіжності учасників стосуються особливо важливих уявлень, що є несумісними. Цінності відображають те, що є важливим для людей і що є актуальним для них у різних сферах життя. Основні цінності включають в себе погляди, релігію, мораль та інші диспозиції. Різні цінності не обов'язково суперечать одна одній. Однак, коли розбіжності впливають на стосунки або коли виникає суперечність з цінностями іншої людини, виникає конфлікт. Рольові конфлікти - це конфлікти, пов'язані зі сферою діяльності. Норми і правила є одним з базових елементів будь-якої взаємодії. Норми можуть бути зрозумілими самі по собі (правила етикету), а можуть бути результатом певної домовленості (внутрішні правила). Причини невиконання можуть мати різний характер. Несвідомі порушення можуть бути наслідком браку знань, тоді як свідомі порушення можуть бути наслідком бажання переглянути правила. Конфлікти в міжособистісних відносинах можуть виникати як між людьми, які зустрічаються вперше, так і між людьми, які регулярно контактують один з одним. В обох випадках важливу роль відіграє особисте сприйняття партнера або співрозмовника. Часто буває так, що різні стереотипи заважають одній людині правильно сприймати іншу. Наприклад, перша особа має упереджене

уявлення про іншу особу. У другій людині може виникнути негативне сприйняття її. Учасниками таких взаємодій є не реальні люди, а стереотипи, тобто спрощені образи певних соціальних типів. Це відбувається тоді, коли бракує інформації. «Негативне ставлення, сформоване в результаті пліток і чужих думок, є перешкодою для досягнення консенсусу між людьми»[5, 241]. У конфліктних ситуаціях негативні стереотипи та установки можуть загострювати розбіжності з іншою людиною, ускладнюючи врегулювання міжособистісних відносин. Конфлікти також можуть виникати через різне сприйняття однієї і тієї ж речі, факту чи явища. Природньо, що зацікавлені сторони можуть мати різні або протилежні погляди. У відносинах з іншими, особистий інтерес є першорядним і сприймається як належне. Тому конфлікти, які виникають, є реакцією на перешкоди на шляху до мети. Від того, наскільки об'єкт конфлікту важливий для індивіда, значною мірою залежить його ставлення до конфлікту, тобто схильність або готовність поводитися певним чином під час суперечки. Це включає в себе цілі, очікування та емоційну спрямованість людини. У міжособистісних конфліктах важливе значення мають особистісні характеристики іншої сторони, самооцінка індивіда, саморефлексія, особистий поріг толерантності, агресивність (пасивність) та тип поведінки. Вживаються терміни міжособистісна сумісність та міжособистісна несумісність. Сумісність - це взаємне визнання партнерів у спілкуванні та спільній діяльності. Несумісність - взаємна неприязнь (ворожнеча) між партнерами, що базується на відмінностях соціальних установок, інтересів, особливостей характеру і темпераменту. «Міжособистісна дисгармонія призводить до емоційного конфлікту, який є найважчим»[18]. При виникненні міжособистісного конфлікту слід також враховувати вплив соціально-психологічного середовища. Люди вступають у міжособистісні конфлікти і відстоюють не лише свої особисті інтереси. Вони також можуть представляти інтереси групи, установи, організації, робочої групи або суспільства в цілому. У таких конфліктах інтенсивність боротьби і можливість знаходження компромісу багато в чому визначаються протилежними поглядами соціальної

групи, яку представляє опозиція [14]. «Всі міжособистісні конфлікти, що виникають на основі суперечливих цілей та інтересів, можна розділити на три основні типи. Перший — це конфлікт принципів, при якому інтереси і цілі одного партнера повинні бути принесені в жертву заради досягнення інтересів і цілей іншого партнера. Другий тип стосується лише форми взаємовідносин між людьми, не втручаючись у їхні духовні, моральні чи матеріальні потреби та інтереси. Третій — уявні суперечності, які можуть бути наслідком неправдивої (перекрученої) інформації або неправильного тлумачення подій і фактів [13, с. 307]. Однорідність конфліктів різних рівнів передбачає наявність спільних рис явища, що дає можливість побачити їх якісну специфіку.

Проаналізувавши існуючі визначення та описи, а також враховуючи відмінності у підходах, можна виділити наступні інваріантні ознаки конфлікту:

- 1) цілі, інтереси, мотиви тощо (часто вказують на несумісність);
- 2) зміст конфлікту — наявність конфлікту, вираження або визнання у свідомості суперечливих цілей або інтересів;
- 3) дії, спрямовані на подолання конфлікту (шляхом відповідних дій, «боротьби»). Приклади: конфлікти попиту, в яких стикаються інновації та консерватизм; конфлікти групових інтересів, в яких захищаються лише групові інтереси та ігноруються спільні інтереси;
- 4) особисті та егоїстичні застереження, нездійснені очікування та політичні застереження (антисоціальна поведінка) [4].

Суперечності викликають конфлікт лише тоді, коли вони зачіпають соціальний статус людини, її матеріальні чи духовні цінності, престиж або морально-етичну гідність. Ці протиріччя можуть призвести до негативних суджень і низки емоційних ефектів, таких як відраза, гнів, презирство, образа і страх. Емоції часто змушують людей боротися, а конфлікт замінює протиріччя. Таким чином, міжособистісний конфлікт — це усвідомлене протиріччя, яке характеризується зіткненням між конфліктуючими сторонами. Конфлікти виникають внаслідок протиріч між інтересами, соціальними установками та особистісними орієнтаціями учасників.

Реальність розвитку системи дошкільної освіти та виховання ставить певні вимоги до керівників закладів дошкільної освіти. Загалом, ситуація, що склалася, залежить від здатності швидко реагувати на зміни в економічній та соціальній сферах та інтегрувати науково-педагогічні напрацювання з галузі менеджменту в практику дошкільної освіти.

Педагогічний колектив має свої особливості, як і будь-який інший колектив. Ключовою особливістю колективу закладу дошкільної освіти є те, що він складається переважно з жінок. Цей факт впливає на кількість та якість конфліктів.

До них можуть належати такі суб'єкти конфлікту: адміністрація (завідувачка, заступники, методисти); педагогічні працівники (вихователі, помічники вихователя, психологи, логопеди, дефектологи, інструктори з фізичного виховання); батьки.

Найпоширенішими учасниками та причинами конфліктів, що виникають у дошкільному середовищі є: вихователь-вихователь (причини: особисті образи, професійні розбіжності, ревності батьківсько-дитячих стосунків, почуття неповноцінності); методист-вихователь (причини: незацікавленість вихователів у виконанні та результатах навчальних програм, ігнорування пропозицій завідувачів, інновацій. Відсутність моделей конструктивної взаємодії між завідувачами та вихователями); адміністрація – вихователь (завищені очікування та неадекватна оцінка результатів діяльності. Невідповідність результатів роботи вихователя очікуванням керівництва; незадоволеність стилем керівництва); вихователі – батьки (незгода з дитячою психологією та неадекватна поведінка в групі. Надмірні вимоги до дитини, неадекватна оцінка здібностей дитини, недостатня увага до дитини); батьки – адміністрація (відсутність інформації для батьків про діяльність дошкільного закладу, спеціалістів та їх роботу. Низька поінформованість сімей з боку адміністрації).

Кожен з цих конфліктів може позитивно впливати на самоорганізацію, досягнення цілей та розвиток педагогічного колективу або, навпаки, призводити до нестабільності, безладу та руйнування усталених зв'язків і традицій.

При прогнозуванні конфліктів у закладах дошкільної освіти слід враховувати особистісні характеристики вихователів, відмінності у професійній діяльності та наявність стресових факторів.

Більш ефективним способом попередження конфліктів у колективах є створення сприятливої атмосфери, підвищення психологічної культури керівників і вихователів та навчання саморегуляції емоційного стану під час спілкування.

Таким чином, можна зробити висновок, що міжособистісні конфлікти виникають тоді, коли думки, цінності та потреби розходяться. Це не є патологією і є нормою, яка існує в кожному колективі. На причини виникнення, перебіг та вирішення конфліктів можуть впливати багато факторів, насамперед соціально-психологічний клімат колективу, відмінності поколінь, стереотипи та особисті неприязні. Через специфіку роботи закладів дошкільної освіти, конфлікти можуть виникати на багатьох рівнях. Наприклад, між адміністрацією та вихователями або між батьками та вихователями. Від цього залежить, як будуть вирішуватися проблеми.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ

2.1. Діагностика міжособистісних конфліктів в дитячому дошкільному закладі

Для досягнення поставленої мети в процесі виконання дипломної роботи було проведено емпіричне дослідження, що складалось з кількох етапів.

Перший етап полягав у здійсненні відбору психодіагностичного інструментарію та у проведенні психодіагностичного дослідження.

Другий етап передбачав кількісну й якісну обробку та інтерпретацію отриманих результатів за психодіагностичними методиками, тлумачення емпіричних даних.

Третій етап — після обробки та інтерпретації отриманих результатів формулювались загальні висновки.

При організації емпіричного дослідження відповідно до цілей і завдань брали участь співробітники дошкільного навчального закладу центра розвитку дитини «Лазурний», в м. Запоріжжя, у кількості 20 осіб.

Опис вибірки дослідження. Для досягнення цілей дослідження було залучено 20 співробітників віком від 20 до 60 років. Серед них 10 віком від 20 до 35 років і 10 віком від 36 до 60 років.

Для дослідження були використані наступні методики.

1. Методика «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса.

Задля вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки, виявлення певних стилів вирішення конфліктної ситуації була використана одна з найпоширеніших методик діагностики поведінки особи в конфліктній ситуації опитувальник Кеннета Томаса «Визначення стилю поведінки в

конфліктній ситуації». К. Томас виходив з того, що людям не слід уникати конфліктів або розв'язувати їх будь-якою ціною, а потрібно вміти грамотно ними управляти. Він запропонував двомірну модель регулювання конфліктів, вимір якої — поведінка особистості, засноване на увазі до інтересів інших людей; друге — поведінка, що передбачає ігнорування цілей оточуючих і захист власних інтересів. Методика К. Томаса орієнтовна на вивчення адаптаційних та комунікативних особливостей особистості, стилю міжособистісної взаємодії. Даний опитувальник показує типову реакцію людини на конфлікт, її ефективність та доцільність, а також дає інформацію про інші можливі способи вирішення конфліктної ситуації. На думку К. Томаса і в основі типології конфліктної поведінки лежать два поведінкових стилі: кооперація, що уможливорює надання уваги людиною інтересам інших людей, залучених у конфлікт, і наполегливість, що зосереджується на захисті власних інтересів. Відповідно до цих двох основних вимірів К. Томас виділяє такі способи регулювання конфліктів:

- а) конфронтація (змагання, суперництво), яке виражається в прагненні домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду інтересам іншої людини;
- б) пристосування (поступливість), що означає, на противагу суперництву, принесення на поталу своїх інтересів заради інтересів іншого;
- в) компроміс як угода між учасниками конфлікту, досягнута шляхом взаємних поступок;
- г) ухилення (догляд, ігнорування), котрого характерне як відсутність прагнення кооперації, і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;
- д) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

2. Методика «Експрес-методика» з вивчення соціально-психологічного клімату в колективі.

Дана «Експрес – методика» відрізняється невеликим об'ємом і може бути використана для оцінки стану соціально – психологічного клімату в будь-яких колективах незалежно від характеру та змісту праці і рівня їх освіти.

Методика дозволяє виявити рівень розвитку соціально-психологічного клімату певної групи (в рамках одного колективу), дати загальну оцінку психологічного клімату, а також дозволяє виявити емоційний, поведінковий та когнітивний компоненти відносин в колективі. Кожний із даних компонентів представлений трьома питаннями. В якості суттєвої ознаки емоційного компоненту розглядається критерій привабливості на рівні понять «подобається – не подобається», «приємний – неприємний»

При конструюванні питань, спрямованих на вимір поведінкового компоненту, витримується критерій «бажання – небажання працювати в даному колективі», «бажання – небажання спілкуватися з членами колективу під час відпочинку».

Основним критерієм когнітивного компоненту обрана змінна «знання - не знання особливостей членів колективу»

«Експрес-методика» складається з декількох запитань. Питання 1,4,7 в опитувальному листі належать до емоційного компоненту; 2,5,8 – до поведінкового; 3,6 – до когнітивного (3 питання складається з двох питань). Час проведення тестування складає 5-10 хвилин.

3. Методика «Ціннісних орієнтацій» М.Рокича.

Призначення тесту.

Система ціннісних орієнтацій визначає змістовний бік спрямованості особистості й становить основу її відносин до навколишнього світу, до інших людей, до себе самої, основу світогляду і ядро мотивації життєвої активності, основу життєвої концепції й «філософії життя».

Методика встановлення ціннісних орієнтацій М. Рокича заснована на прямому ранжуванні списку цінностей і є найпоширенішою в наш час. Автор розрізняє два класи цінностей:

- термінальні — переконання в тому, що якась кінцева мета індивідуального існування варта того, щоб до неї прагнути;
- інструментальні — переконання в тому, що якийсь образ дій або властивість особистості є кращим у будь-якій ситуації.

Цей розподіл відповідає традиційному розподілу на цінності-цілі й цінності-засоби. Перевагою методики є універсальність, зручність і економічність у проведенні обстеження й обробці результатів, а також гнучкість — можливість варіювати як стимульний матеріал (списки цінностей), так і інструкції. Істотним її недоліком є вплив соціальної бажаності, можливість нещирості.

Дослідження проводилося за допомогою тесту.

Респонденти отримували тести з двома списками цінностей (по 18 у кожному). У списках випробуваний привласнює кожній цінності ранговий номер (від 1 до 18, де 1 — найбільш пріоритетне, а 18 — найменш пріоритетне. При цьому номери не мають повторюватися в межах одного списку. Спочатку відкривався набір термінальних (список А), а потім набір інструментальних (список Б) цінностей.

4. Коефіцієнт рангової кореляції r_s Спірмена.

Метод рангової кореляції Спірмена дає змогу визначити тісноту (силу) і напрям кореляційного зв'язку між двома ознаками або двома профілями (ієрархіями) ознак.

Для підрахунку рангової кореляції необхідно мати у своєму розпорядженні два ряди значень, які можуть бути проранжовані. Такими рядами значень можуть бути:

Дві ознаки, виміряні в одній і тій самій групі випробовуваних;

Дві індивідуальні ієрархії ознак, виявлені у двох випробовуваних за одним і тим самим набором ознак;

Дві групові ієрархії ознак;

Індивідуальна і групова ієрархії ознак.

Спочатку показники ранжуються окремо за кожною з ознак. Як правило, меншому значенню ознаки нараховують менший ранг.

2.2. Результати емпіричного дослідження.

Вивчення конфліктної поведінки працівників проводилося у дошкільному навчальному закладі (центр розвитку дитини) «Лазурний» у м. Запоріжжя.

Під час дослідження співробітникам було запропоновано пройти опитування за декількома методиками.

Отже проаналізувавши отримані дані маємо такі результати дослідження (діаграми 1,2; таблиці 1-7).



Діаграма 2.1 Результати дослідження стилю поведінки в конфліктній ситуації серед співробітників віком від 20 до 35 років за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

Аналіз стилю поведінки співробітників у конфліктній ситуації віком від 20 до 35 років дозволив виявити наступне:

П'ятеро співробітників обирають такий стиль поведінки як пристосування, що складає 25 % від загальної кількості;

Троє надають перевагу співпраці (15%);

Двоє співробітників вважають, що краще піти на компроміс (10%).

Також графік показує, що молоді співробітники не ухиляються від конфлікту, але і не йдуть на ескалацію, тобто уникають суперництва.



Діаграма 2.2 Результати дослідження стилю поведінки в конфліктній ситуації серед співробітників віком від 36 до 60 років за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

Аналіз стилю поведінки співробітників у конфліктній ситуації віком від 36 до 60 років показав такі результати:

Четверо співробітників обирають піти на співпрацю з опонентом (20%);

Троє будуть пристосовуватися (15%);

Двоє надають перевагу компромісу (10%);

Один співробітник намагається ухилятися від конфлікту (5%).

Ще один аспект, на який треба звернути увагу — відсутність суперництва, у якості стилю поведінки, як у старших, так і молодих співробітників.

Таблиця 2.1

Результати дослідження оцінки соціально-психологічного клімату у трудовому колективі за «Експрес-методикою оцінки соціально-психологічного клімату у трудовому колективі»

20-35 років			
Співробітники	Емоційний компонент	Когнітивний компонент	Поведінковий компонент
1	+1	+1	-1
2	+1	-1	0
3	+1	0	0
4	+1	+1	0
5	0	0	0
6	+1	0	0
7	+1	0	-1
8	0	+1	-1
9	0	-1	0
10	+1	+1	0
36-60 років			
1	+1	0	0

Продовження таблиці 2.1

2	-1	-1	-1
3	0	-1	-1
4	+1	+1	0
5	-1	0	-1
6	+1	0	0
7	0	-1	0
8	0	+1	0
9	+1	+1	+1
10	0	0	+1
Результат	+0,45	+0,1	-0,2

Аналізуючи результати дослідження за «Експрес-методикою оцінки соціально-психологічного клімату у трудовому колективі» ми бачимо:

- емоційний компонент +0,45 сприятливий;
- когнітивний компонент +0,1 невизначений та нестабільний;
- поведінковий компонент -0,2 незадовільний.

З цього можна зробити висновок, що емоційна складова в досліджуваному колективі є позитивною і сприятливою для подальшого функціонування групи. А когнітивний та поведінковий характеризуються як невизначений, не стабільний та незадовільний відповідно і потребують подальшої праці над їх покращенням.

Також під час емпіричного дослідження співробітникам було запропоновано пройти тест М. Рокича на визначення ціннісних орієнтацій. Проаналізувавши відповіді маємо наступні результати.

Таблиця 2.2

**Результати дослідження ціннісних орієнтацій серед співробітників віком
від 20 до 35 років за методикою М. Рокича «Ціннісні орієнтації»**

Термінальні цінності (20-35р)

№	Цінність	Вибір учасника										% (ранг)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Активна діяльність життя;	6	6	1	14	13	2	3	3	16	3	6,7 (2)
2.	Життєва мудрість;	7	14	6	13	14	8	8	13	12	6	9,1(8)
3.	Здоров'я;	3	2	14	2	8	1	6	14	2	14	6,6 (1)
4.	Цікава робота;	8	17	7	6	6	5	14	6	8	11	8,8(7)
5.	Краса природи і мистецтва;	11	16	11	15	9	4	2	17	7	1	9,3(9)
6.	Любов;	13	15	4	4	5	7	4	18	18	16	10,4(12)
7.	Матеріально забезпечене життя;	4	12	3	5	6	11	1	2	10	17	7,1(3)
8.	Наявність хороших і вірних друзів;	5	11	17	7	10	3	7	1	11	7	7,9(5)
9.	Суспільне покликання;	18	10	2	12	7	10	9	4	3	10	8,5(6)
10.	Пізнання;	14	8	18	11	11	12	11	7	5	4	10,1(10)
11.	Продуктивність життя;	12	5	8	10	2	14	12	12	1	2	7,8(4)
12.	Розвиток;	17	4	10	8	3	15	10	10	6	5	8,8(7)

Продовження таблиці 2.2

13.	Розваги;	1	3	11	9	12	6	5	11	9	12	7,9(5)
14.	Свобода;	10	13	9	3	11	18	17	8	13	9	11,1(13)
15.	Щасливе сімейне життя;	2	1	5	17	17	9	18	15	15	13	11,2(14)
16.	Щастя інших ;	9	7	13	18	18	16	13	9	14	18	13,5(16)
17.	Творчість;	15	9	15	1	1	17	15	5	17	8	10,3(11)
18.	Впевненість у собі	16	18	16	16	16	13	16	16	4	15	13,0(15)

Таблиця 2.3

Результати дослідження ціннісних орієнтацій серед співробітників віком від 36 до 60 років. за методикою М. Рокича «Ціннісні орієнтації»

Термінальні цінності(36-60р)

№	Цінність	Вибір учасника										% (ранг)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Активна діяльна життя;	6	14	1	3	3	3	3	8	6	6	5,3(2)
2.	Життєва мудрість;	7	6	2	14	14	7	14	7	3	14	8,8(6)
3.	Здоров'я;	1	7	3	13	4	4	2	1	4	3	4,2(1)
4.	Цікава робота;	8	18	4	17	1	2	10	9	5	17	9,1(8)
5.	Краса природи і мистецтва;	9	13	11	12	7	6	7	13	5	13	9,6(11)
6.	Любов;	2	5	10	11	9	1	6	2	8	1	5,5(3)
7.	Матеріально забезпечене життя;	3	9	9	8	12	9	4	6	10	8	7,8(5)

Продовження таблиці 2.3

8.	Наявність хороших і вірних друзів;	10	4	12	4	17	8	12	10	9	10	9,6(11)
9.	Суспільне покликання;	4	8	15	2	18	5	17	11	12	12	10,4(12)
10.	Пізнання;	11	12	5	1	2	11	13	12	11	9	8,9(7)
11.	Продуктивна життя;	12	13	6	6	5	10	5	5	14	16	9,2(9)
12.	Розвиток;	13	15	8	7	6	14	1	14	15	2	9,5(10)
13.	Розваги;	14	17	14	10	8	15	11	15	2	5	11,1(13)
14.	Свобода;	5	2	7	5	10	12	8	3	1	4	5,7(4)
15.	Щасливе сімейне життя;	15	11	17	15	17	16	16	4	17	11	13,9(15)
16.	Щастя інших;	16	1	16	16	18	13	18	17	16	7	13,8(14)
17.	Творчість;	17	16	13	17	11	18	15	16	13	15	15,1(16)
18.	Впевненість у собі	18	10	18	18	13	17	9	18	18	18	15,7(17)

Таблиця 2.4

Результати дослідження ціннісних орієнтацій серед співробітників віком від 20 до 35 років за методикою М. Рокича «Ціннісні орієнтації»

Інструментальні цінності (20-35р)

№	Цінність	Вибір учасника										%(ранг)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Акуратність (охайність);	4	4	6	1	2	8	4	13	14	4	6,0(1)
2.	Вихованість;	2	6	15	2	1	2	17	17	2	12	7,6(3)
3.	Високі запити;	6	8	17	9	16	7	12	1	3	13	9,2(7)

Продовження таблиці 2.4

4.	Життєрадісність;	1	9	11	7	11	13	6	2	8	15	8,3(4)
5.	Старанність;	13	10	14	8	15	1	13	4	9	17	10,4(12)
6.	Незалежність;	10	11	13	3	3	14	11	5	11	18	9,9(8)
7.	Непримиренність до недоліків у собі та інших;	8	12	10	13	4	10	16	9	4	1	8,7(5)
8.	Освіченість;	9	13	4	5	6	17	14	14	7	14	10,3(11)
9.	Відповідальність;	12	14	2	4	8	11	3	6	5	6	7,11(2)
10.	Раціоналізм;	11	17	16	14	12	6	5	12	12	3	10,8(13)
11.	Самоконтроль;	15	18	1	6	7	16	1	8	18	2	9,2(7)
12.	Сміливість у відстоюванні своєї думки, поглядів;	14	16	5	10	13	9	9	10	10	5	10,1(9)
13.	Тверда воля;	17	7	18	11	17	15	10	11	6	9	12,1(15)
14.	Терпимість;	18	5	9	12	5	18	18	15	1	11	11,2(14)
15.	Широта поглядів;	5	2	8	15	14	12	15	18	13	16	10,3(11)
16.	Чесність;	3	1	7	16	18	5	2	16	15	8	9,1(6)
17.	Ефективність у справах;	16	15	3	17	9	4	7	7	17	10	10,2(10)
18.	Чуйність	7	3	12	18	10	3	8	3	16	7	8,7(5)

Таблиця 2.5

**Результати дослідження ціннісних орієнтацій серед співробітників
віком від 36 до 60 років за методикою М. Рокіча «Ціннісні орієнтації»**

Інструментальні цінності (36-60р)

№	Цінність	Вибір учасника										% (ранг)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Акуратність (охайність);	1	17	2	4	4	2	2	2	4	6	4,4(1)
2.	Вихованість;	2	4	8	6	6	1	1	3	18	8	5.7(2)
3.	Високі запити;	8	13	14	9	8	7	13	17	17	9	11,5 (16)
4.	Життєрадісність;	9	12	1	10	2	10	4	1	2	10	6,1(4)
5.	Старанність;	10	2	17	1	1	8	14	12	5	5	7.5(5)
6.	Незалежність;	11	1	15	3	10	11	17	4	8	12	9,2(7)
7.	Непримиренність до недоліків у собі та інших;	12	10	13	17	11	15	10	10	1	15	11,4 (15)
8.	Освіченість;	13	11	3	13	13	5	11	6	6	14	9,5(9)
9.	Відповідальність;	3	9	9	12	15	6	9	5	9	17	8,0(6)
10.	Раціоналізм;	14	6	4	15	17	4	15	7	10	16	10,8 (12)
11.	Самоконтроль;	15	5	18	1	12	9	5	11	14	11	10,1 (10)
12.	Сміливість у відстоюванні своєї думки, поглядів;	16	3	10	2	16	12	18	18	13	2	11,0 (13)
13.	Тверда воля;	4	8	12	5	14	14	6	14	12	4	9,3(8)

Продовження таблиці 2.5

14	Терпимість;	6	14	16	8	9	17	7	16	11	1	10.5(11)
15	Широта поглядів;	17	15	11	14	5	18	8	13	16	13	13,0 (17)
16	Чесність;	16	16	5	18	7	13	16	15	7	18	13,1 (18)
17	Ефективність у справах;	7	18	5	16	18	16	3	8	15	7	11,3 (14)
18	Чуйність	5	7	7	7	3	3	12	9	3	3	5,9(3)

Аналіз результатів опитування на визначення ціннісних орієнтацій(термінальні цінності) у співробітників від 20 до 35 років

Слід зазначити, що серед досліджуваних досить важко виділити однакову пріоритетність однієї чи іншої цінності.

Якщо брати загальногрупову тенденцію, то можемо побачити наступне: молоді співробітники на перше місце виносять здоров'я (фізичне і психічне), на друге — активну діяльність життя (повноту та емоційну насиченість життя) і на третє — матеріальне забезпечення життя (відсутність матеріальних труднощів). Також найменш пріоритетними для них виявились: щасливе сімейне життя, впевненість у собі (внутрішня гармонія, свобода від внутрішніх протиріч сумнівів) та щастя інших (добробут, розвиток і вдосконалення інших людей, всього народу, людства в цілому).

Пріоритетність термінальних цінностей у співробітників від 36 до 60 років.

Результати опитування старших колег майже збігаються з результатами отриманими від молодих співробітників. Так, на першому місці розташовується здоров'я (фізичне і психічне). На друге місце вони також обрали активну діяльність життя (повноту та емоційну насиченість життя). А ось третім, на

противагу молодим, що обрали матеріальне забезпечення, вони поставили любов (духовну і фізичну близькість з коханою людиною). Також менш всього цінними для них є: щасливе сімейне життя, творчість (можливість творчої діяльності) та впевненість у собі. Як бачимо, тут також є деякі дотичні, але є і відмінності.

Аналіз результатів опитування на визначення ціннісних орієнтацій(інструментальні цінності) у співробітників від 20 до 35 років.

Отже дослідження інструментальних цінностей показало, що молоде покоління розташовує їх наступним чином: найважливішим для них є акуратність (охайність), вміння тримати в порядку речі, порядок у справах. Після цього йде відповідальність (почуття боргу, вміння тримати своє слово). І на третьому місці — вихованість (гарні манери). Останніми в їхньому списку за пріоритетністю є: раціоналізм (вміння тверезо і логічно мислити, приймати обдумані, раціональні рішення), терпимість (до поглядів і думок інших, вміння прощати іншим їхні помилки та омани) та тверда воля (вміння настояти на своєму, не відступати перед труднощами).

Пріоритетність інструментальних цінностей у співробітників від 36 до 60 років.

Результати аналізу відповідей старших колег показують, що більше всього вони цінують акуратність (охайність), вміння тримати в порядку речі, порядок у справах. Далі розташовується вихованість (гарні манери). І завершальним є чуйність (дбайливість). Як бачимо, співпадає лише перша позиція, а дві наступні відрізняються. Зовсім відрізняється список трьох найменш пріоритетних цінностей. Отже вони розташовані так: високі запити (високі вимоги до життя і високі домагання); широта поглядів (уміння зрозуміти чужу точку зору, поважати інші смаки, звичаї, звички) та чесність (правдивість, щирість).

З цього можна зробити висновок, що співробітники вікових категорій 20-35 і 36-60 років мають приблизно схожі ціннісні орієнтації, за виключенням

поодиноких пунктів, які відрізняються. Також слід зазначити, що відмінним є пріоритетність тих чи інших ціннісних орієнтацій.

В нашому дослідженні, присвяченому взаємозв'язку ціннісних орієнтацій і способів поведінки в конфліктній ситуації, за методиками «Ціннісні орієнтації» (М. Рокича) і тестом опису поведінки К. Томаса серед співробітників закладу дошкільної освіти у вікових групах 20 – 35 років і 36-60 років було виявлено пріоритетні два стилі поведінки: «Пристосування» і «Співпраця», які наведені в таблицях 6 і 7. Спробуємо визначити, як ці ціннісні ієрархії корелюють одна з одною.

Таблиця 2.6

Ранги термінальних цінностей в ієрархії «Пристосування» та «Співпраця»

Термінальні цінності	Ряд 1 Ранг цінностей в ієрархії «Пристосування»	Рід 2 Ранг цінностей в ієрархії «Співпраця»	d	d ²
1. активна діяльність життя	6,2	5,75	0,45	0,2025
2. життєва мудрість	10,6	12	-1,4	1,96
3. здоров'я	7,6	6,5	1,1	1,21
4. цікава робота	11,2	11,5	-0,3	0,09
5. краса природи і мистецтва	8,6	7,5	1,1	1,21
6. любов	14,2	7,75	6,45	41,6025
7. матеріально забезпечене життя	8,4	8,25	0,15	0,0225

Продовження таблиці 2.6

8. наявність хороших і вірних друзів;	7,4	8,5	-1,1	1,21
9. суспільне покликання	7,2	11,25	-4,05	16,4025
10. пізнання	7	7	0	0
11. продуктивна життя	6,4	7,25	-0,85	0,7225
12. розвиток	7	7,25	-0,25	0,0625
13. розваги	8	11,5	-3,5	12,25
14. свобода	12	6,25	5,75	33,0625
15. щасливе сімейне життя	12,4	14,75	-2,35	5,5225
16. щастя інших	12,2	12,75	-0,55	0,3025
17. творчість	10,8	12,75	-1,95	3,8025
18. впевненість у собі	13,8	12,5	1,3	1,69
			-1,1	121,325

Оскільки ранжування цінностей передбачається самою процедурою дослідження, нам залишається лише підрахувати різниці між рангами 18 цінностей у двох ієрархіях. Зазвичай рекомендується завжди меншому значенню приписувати менший ранг, але в даному разі найпріоритетніша цінність отримує менший ранг, але для підрахунку коефіцієнта це несуттєво, головне, щоб ранжування було в обох рядах односпрямованим. Так, у 3-му і 4-му стовпцях (табл. 6) подано різниці d і квадрати цих різниць d^2 .

Визначаємо емпіричне значення r_s за формулою:

$$r_s = 1 - 6 \cdot \sum d^2 / (N(N^2 - 1))$$

де d - різниці між рангами за кожною зі змінних, у даному випадку за кожною з термінальних цінностей.

N - кількість змінних, що утворюють ієрархію, у цьому випадку кількість цінностей.

Розрахунок:

$$r_s = 1 - 6 * 121,325 / (18 * (324 - 1)) = 0,87$$

За таблицею Критичних значень вибіркового коефіцієнта кореляції рангів, зв'язок достовірний, якщо $r_s \text{ емп} \geq r_s 0.05$, і тим більше достовірний, якщо $r_s \text{ емп} \geq r_s 0.01$

n	P	
18	0.05	0.01
	0.47	0.60

$$r_s \text{ емп} > r_s \text{ кр} (p > 0.01)$$

Кореляція між ієрархіями термінальних цінностей між двома вибірками групами «Пристосування» та «Співпраця» статистично значуща ($p > 0.01$) і є прямою.

Таблиця 2.7

Ранги інструментальних цінностей в ієрархії «Пристосування» та «Співпраця»

Інструментальні цінності	Ряд 1 Ранг цінностей в ієрархії «Пристосування»	Рід 2 Ранг цінностей в ієрархії «Співпраця»	d	d ²
1. акуратність, вміння тримати в порядку речі, порядок у справах;	7,8	6,75	1,05	1,1025
2. вихованість	10,8	4,25	6,55	42,9025
3. високі запити	7,4	10,75	-3,35	11,2225

Продовження таблиці 2.7

4.	життєрадісність	8	7	1	1
5.	старанність	10,6	4,5	6,1	37,21
6.	незалежність	11,2	7,75	3,45	11,9025
7.	непримиренність до недоліків у собі та інших;	8,4	12	-3,6	12,96
8.	освіченість	12,4	12	0,4	0,16
9.	відповідальність	6,8	11,25	-4,45	19,8025
10.	раціоналізм	9,8	13,25	-3,45	11,9025
11.	самоконтроль	9,4	8,25	1,15	1,3225
12.	смівливість у відстоюванні своєї думки, поглядів;	10	9,75	0,25	0,0625
13.	тверда воля	8,6	8,25	0,35	0,1225
14.	терпимість	10	9,5	0,5	0,25
15.	широта поглядів	12,8	10,5	2,3	5,29
16.	чесність	8,4	14,25	-5,85	34,2225
17.	ефективність у справах	11,2	13,75	-2,55	6,5025
18.	чуйність	7,4	7,25	0,15	0,0225
				8,81	197,96

Визначаємо емпіричне значення r_s за формулою:

$$r_s = 1 - 6 \cdot \sum d^2 / (N(N^2 - 1))$$

де d - різниці між рангами за кожною зі змінних, у даному випадку за кожною з термінальних цінностей.

N - кількість змінних, що утворюють ієрархію, у цьому випадку кількість цінностей.

Розрахунок:

$$r_s = 1 - 6 * 197,96 / (18 * (324 - 1)) = 0,79$$

За таблицею Критичних значень вибіркового коефіцієнта кореляції рангів, зв'язок достовірний, якщо $r_s \text{ емп} \geq r_s 0.05$, і тим більше достовірний, якщо $r_s \text{ емп} \geq r_s 0.01$

n	P	
18	0.05	0.01
	0.47	0.60

$$r_s \text{ емп} > r_s \text{ кр} (p > 0.01)$$

Кореляція між ієрархіями інструментальних цінностей між двома вибірками групами «Пристосування» та «Співпраця» статистично значуща ($p > 0.01$) і є прямою.

Можна зробити висновок, що наша гіпотеза про те, що зв'язок між стилем поведінки в конфліктних ситуаціях та ціннісними орієнтаціями різних вікових категорій у колективі закладу дошкільної освіти підтверджується частково.

При емпіричному дослідженні не було виявлено суттєвої різниці між віковими показниками та стилями поведінки в конфлікті. Проте нами був встановлений чіткий кореляційний зв'язок між стилями поведінки в конфлікті, а саме: пристосування та співпраця і термінальними та інструментальними цінностями. Такий зв'язок існує між стилем поведінки пристосування і такими термінальними цінностями: активна діяльність життя, пізнання, розвиток, суспільне покликання. Між стилем поведінки співпраця і такими термінальними цінностями: активна діяльність життя, здоров'я, пізнання. Також такий зв'язок існує між стилем пристосування і такими інструментальними цінностями: відповідальність, чуйність, акуратність. Між стилем співпраця і такими інструментальними цінностями: вихованість, старанність, акуратність. Тому наша гіпотеза підтверджується частково.

Порівняльний аналіз результатів дослідження дозволяє дати відповіді на питання, які були поставлені на початку дослідження, а саме визначення стилів поведінки у міжособистісному конфлікті, рівень розвитку соціально-психологічного клімату певної групи та вплив ціннісних орієнтацій на перебіг конфлікту між співробітниками у закладі дошкільної освіти.

ВИСНОВКИ

Отже, в межах дослідження було зроблено зріз теоретичних матеріалів та проведено опитування співробітників закладу дошкільної освіти. Визначено стилі поведінки в конфліктній ситуації. Виявлено, які ціннісні орієнтації є пріоритетними для різних вікових категорій. Надано загальну оцінку психологічного клімату у колективі.

В результаті дослідження ми дійшли наступних висновків. Конфлікт не трагедія, він має право на існування. Усередині будь-якої кооперації людей неминуче виникає змагання і суперництво між її членами. Безконфліктне життя — ілюзія. У будь-якому навчальному закладі, на підприємстві чи в організації нове бореться за право існування та протистоїть старому, тому, до чого вже всі звикли. Різні види боротьби створюють конфліктні ситуації, що загострюють протиріччя, підвищують емоційну збудливість і психічну напруженість людей. Це підштовхує колектив до динаміки. Важливим є і врегулювання конфліктних ситуацій, бо це позитивно впливатиме на роботу групи і виховний процес.

Ще однією важливою і невід'ємною умовою існування групи є соціально-психологічний клімат колективу. Слід зазначити, що колектив закладу дошкільної освіти є особливим. Його склад, він майже повністю формується з жінок. Він виконує специфічні завдання, що пов'язані з формуванням дітей як особистостей. Співробітники несуть відповідальність за їх здоров'я та безпеку. Така робота супроводжується емоційним напруженням. І все це необхідно враховувати при вивченні причин та перебігу конфліктів, що виникають у стінах закладу. Міжособистісні конфлікти можуть відбуватися на декількох рівнях. І перебіг, результати та стиль врегулювання непорозуміння теж впливають на клімат у колективі.

Емпіричне дослідження у колективі дошкільного навчального закладу (центру розвитку дитини) «Лазурний» показало наступне:

згідно результатів опитування за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» більшість співробітників від 20 до 35 років обирають пристосування, співпрацю і компроміс, а їх старші колеги (36-60 років) на перше місце виносять — співпрацю з опонентом, на другому місці в них іде пристосування, далі компроміс і останнє — це ухилення. Характерно, що жодна з вікових категорій не обрали суперництво. Це свідчить про те, що члени колективу готові більше співпрацювати з протилежною стороною, шукати дотичні для вирішення конфлікту; пристосовуватися до думки опонента; шукати компроміс і йти на поступки; навіть ухилитися від конфлікту, але ніхто з опитуваних не бажає йти на ескалацію і бути у ролі суперника.

Також в межах дослідження було проведено опитування: «Експрес-методика оцінки соціально-психологічного клімату у трудовому колективі». За результатами якого можна зробити висновок, що емоційний компонент є сприятливим для подальшої роботи групи. А ось когнітивний та поведінковий були зафіксовані нами як невизначені і розташовані ближче до несприятливих, що потребу певної корегувальної роботи в подальшому.

Ще співробітникам дошкільного навчального закладу було запропоновано пройти опитування на визначення: «Ціннісних орієнтацій за методикою М. Рокича». Результати опитування наочно показали майже однаковий вибір ціннісних орієнтацій у молодих співробітників (20-35 років) та їх старших колег (36-60 років), але кожна вікова група по-різному розташовувала їх з точки зору пріоритетності. І це може призводити до виникнення конфліктів.

Згідно з результатами кореляційного аналізу, проведеного у даному дослідженні, гіпотезу, що існує взаємозв'язок між стилем поведінки у конфліктній ситуації та ціннісними орієнтаціями і віковими факторами було підтверджено частково. І це може слугувати приводом для подальших досліджень і більш детального вивчення цього питання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Анцупов А.Я. Конфліктологія в схемах та коментарях: навч. посібник. Київ, 2009. 288 с.
2. Анцупов А.Я., Малишев А.А. Вступ до конфліктології. Як попереджати та вирішувати міжособистісні конфлікти: навч. посіб. Київ: МАУП, 1996. 103 с
3. Анцупов А.Я., Шипілов А.І. Конфліктологія. URL: <https://u.to/KXNWHNA> (дата звернення: 18.09.2022).
4. Булах І.С., Долинська Л.В. Психологічні аспекти міжособистісної взаємодії викладачів і студентів: навч-метод. посіб. Київ : НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2002. 114 с.
5. Вишнякова Н.Ф. Конфлікт – це творчість?: Тренінговий практикум з конфліктології. Мінськ, 1996. 315с.
6. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. Київ: Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.
7. Гірник А. М. Управління конфліктом в педагогічному процесі. *Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика: матеріали конференції*. Київ; Чернівці, 1995. С. 337-342.
8. Грішина Н. В. Психологія конфлікту. URL: http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/637/N._V._Grishina,_Psihologiya_konflikta_.pdf(дата звернення:24.09.2022)
9. Долинська Л., Матяш-Заяц Л. Уявлення сучасної молоді про особливості міжособистісних конфліктів. Соціально-психологічний вимір демократичних перетворень в Україні. Київ: Український центр політичного менеджменту, 2003. – С. 331 – 338.
10. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. навч. посібник. Київ: Каравела, 2011. 304 с.

11. Кашапов М.М. Теорія та практика вирішення конфліктних ситуацій. навч. посіб. URL: <https://uchebnikfree.com/konfliktologiya-obschaya/teoriya-praktika-resheniya-konfliktnyih.html> (дата звернення: 29.09.2022).
12. Климчук В.О. Математичні методи у психології: навчальний посібник. Київ: Освіта України, 2009. 283 с.
13. Кошова І.В. Конфліктна ситуація як вид складних ситуацій міжособистісної взаємодії. *Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України*. Київ:Логос, 2006. Т.7. Вип. 8. С. 302-309.
14. Кричевский Р.Л. Проблеми згуртованості малих груп у зарубіжній соціальній психології. URL: https://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/belin/19.php (дата звернення: 30.09.2022)
15. Лемак М.В., Петрище В.Ю. Діагностичні методики: збірник. Вид. 2-ге, виправл. Ужгород: Видавництво Олександри Гаркуші, 2012. 616 с:
16. Ложкін Г. В., Пов'якель. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. Київ: ВД «Професіонал», 2007. 416 с.
17. Макаручук Н.О. Психологічні особливості проведення аналізу та експертизи конфліктів у студентських групах. *Конфліктологічна експертиза : теорія і методика*. – Київ: Т-во конфліктологів України ІПППО АПН України, 2003. Вип. 3: Методика конфліктологічної експертизи. С. 50-55.
18. Ольшанский В.Б. Міжособистісні відносини. URL: https://studbooks.net/1670633/psihologiya/mezhlichnostnye_otnosheniya_rabotnikov_trudovom_kollektive (дата звернення: 02.10.2022).
19. Орлянський В.С. Конфліктологія. Навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
20. Потапчук Є.М. Деякі аспекти аналізу міжособистісних конфліктів у вітчизняній та зарубіжній психології. Ціннісні орієнтації в громадському становленні особистості: наук-метод. збір. Дрогобич: Відродження, 2005. С.32-35.

21. Сабадаш В. В. Методологічні підходи до детермінації екологічного конфлікту. *Механізм регулювання економіки*, 2006. №4. С. 49-62.
22. Столяренко О. Б. *Психологія особистості*. навч. посіб. Київ: «Центр учбової літератури», 2012. 280 с.
23. Хасан Б. И. Конструктивна психологія конфлікту. URL: https://u.to/_XdWHA (дата звернення: 25.09.2022).
24. Шапар В.Б. *Психологічний тлумачний словник*. Харків:Прапор,2004.640 с.
25. Шушпанніков О. М. Аналіз соціальної напруженості як етапу в процесі розвитку конфлікту. *Нова політика*. Київ, 2000. № 5 (31). С. 63-67
26. Яхно Т.П., Куревіна І.О. *Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник*. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.
27. Galtung, Johan. The Search for Viable Solutions to Conflicts: Some Missing Themes. URL: http://www.transcend.org/t_database/articles.php?ida=483 (дата звернення: 04.10.2022)

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест за методикою К. Томаса

«Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки.

1.

- а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
- б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

- а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

- а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

- а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.
- б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

- а) Я намагаюся уникнути прикроців.
- б) Я намагаюся досягти свого.

7.

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

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

8.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

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

9.

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

б) Я докладую всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

а) Я наполегливо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

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

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

12.

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

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

13.

а) Я пропоную серединну позицію.

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

14.

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

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

15.

- а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
- б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

- а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
- б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

- а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
- б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

- а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.
- б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.

- а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
- б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

- а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
- б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22.

- а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.
- б) Я відстоюю свої бажання.

23.

- а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
- б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.

- а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.
- б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

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

26.

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

27.

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

28.

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

29.

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

30.

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

Бланк для відповідей

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

Опрацювання результатів

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

Ключ до відповідей

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

Інтерпретація результатів

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

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

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

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

Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і

необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витратити сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

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

Додаток Б

«Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі»

Інструкція: «Просимо Вас прийняти участь в дослідженні, метою якого являється вдосконалення психологічного клімату в Вашому колективі».

Для відповіді на запропоновані питання необхідно:

- а) уважно прочитати варіанти відповіді;
- б) вибрати одну з них, яка більше за все відповідає Вашій думці;
- в) поставити знак «+» в пустій клітинці навпроти вибраної Вами відповіді.

1. Відмітьте, будь ласка, з яким із приведених нижче тверджень Ви найбільше всього згодні?

- А) Більшість членів нашого колективу – приємні, симпатичні люди.
- Б) В нашому колективі є різні люди. Більшість членів нашого колективу – люди малоприємні

2. Чи вважаєте Ви, що було би краще, якщо б члени Вашого колективу жили близько один від одного?

- А) Ні, звичайно
- Б) Скоріше ні чим так
- В) Не знаю, не задумувався над цим
- Г) Скоріше так чим ні
- Д) Так, звичайно

3. Як Вам здається, могли б Ви дати достатньо повну характеристику:

- 1. Ділових якостей більшості членів колективу
 - 2. Особистих якостей більшості членів колективу
- А) Так
 - Б) Мабуть, Так
 - В) Не знаю, не думав про це
 - Г) Мабуть, Ні
 - Д) Ні

4. Зверніть увагу на приведену нижче шкалу. Цифра 1 характеризує колектив, який Вам дуже подобається, а цифра 9 – колектив, який Вам не подобається взагалі. В яку клітинку Ви розмістите Ваш колектив?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

5. Якщо б у Вас виникла можливість провести відпустку разом з членами Вашого колективу, то як би Ви до цього віднеслись?

- А) Це мене б загалом влаштувало
- Б) Не знаю, не задумувався над цим
- В) Це мене б взагалі не влаштувало

6. Могли б Ви з достатньою впевненістю сказати з ким радиться більшість членів вашого колективу із професійних питань?

- А) Ні, не міг би
- Б) Не можу сказати, не задумувався над цим
- В) Так, міг би

7. Яка атмосфера переважає у Вашому колективі? Наведеній нижче шкалі цифра 1 відповідає нездоровій, недружній атмосфері, а 9, навпаки, атмосфері взаємодопомоги, доброзичливості.

В яку з клітинок Ви помістили б свій колектив?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

8. Якщо б Ви довго не спілкувались з членами Вашого колективу, чи прагнули б Ви зустрічатись з ними?

- А) Так, звичайно
- Б) Скоріше так, чим ні
- В) Мені складно відповісти
- Г) Скоріше ні, чим
- Д) Ні, звичайно

Обробка результатів:

«Експрес-методика» складається з декількох запитань. Питання 1,4,7 в опитувальному листі належать до емоційного компоненту; 2,5,8 – до поведінкового; 3,6 – до когнітивного (3 питання складається з двох питань).

Аналізуються різні сторони відношення до колективу для кожної людини окремо. Кожен компонент тестується трьома питаннями, а кожна відповідь приймає одну з трьох можливих форм: +1; -1; 0. Для цілісної характеристики компонента, отримані сполучення відповідей кожного досліджуваного за даним компонентом, можуть бути узагальнені наступним чином:

1. Позитивна оцінка – в цій категорії зібрані сполучення, в яких позитивні відповіді були дані на всі три запитання (+;+;+), що належать до даного компонента, або дві відповіді позитивні, а третя має будь-який знак (+;+;-) чи (+;+;0);

2. Негативна оцінка – до неї належать сполучення, в яких негативні відповіді були дані на всі три запитання (-;-;-), що належать до даного компонента, або дві відповіді негативні, а третя має будь-який знак (-;-;+), (-;-;0);

3. Невиявлена (суперечна оцінка) – ця категорія включає наступні випадки:

- на всі три питання була дана суперечна відповідь(0;0;0);
- відповіді на два питання невиявлені, а третя має будь-який знак (0;0;-), (0;0;+);
- одна відповідь невиявлена, а дві інші мають різні знаки(0;+;-), (0;-;+).

Відповіді на питання 2 оцінюються:

Ні, звичайно -1
Скоріше ні, чим так -1
Не знаю, не задумувався над цим 0
Скоріше так, чим ні +1
Так, звичайно +1

Відповіді на питання 3 оцінюються:

Так (+1)
Мабуть, Так (+1)
Не знаю, не думав про це (0)
Мабуть, Ні (-1)
Ні (-1)

Відповіді на питання 8 оцінюються:

Так, звичайно +1
Скоріше так, чим ні +1
Ускладнююсь відповіді 0
Скоріше ні, чим так -1
Ні, звичайно -1

Відповіді на питання 4, 7 оцінюються:

1	2	3	4	5	6	7	8	9
-1	-1	-1	0	0	0	+1	+1	+1

Далі підраховується середня оцінка групи наступним чином:

1. Емоційний компонент, $E = E(+) - E(-)/n$
2. Когнітивний компонент, $K = E(+) - E(-)/n$
3. Поведінковий компонент, $\Pi = E(+) - E(-)/n$,

де $E(+)$ – кількість позитивних відповідей, $E(-)$ – кількість негативних відповідей, n – кількість членів колективу, які приймали участь в дослідженні.

Результати заносяться до таблиці (табл. 1).

В залежності до прийнятої тричленної оцінки відповідей, класифікуються отримані середні. Для цього континуум можливих оцінок (від -1 до +1) розділяється на три рівні частини: від -1 до -0,33; від -0,33 до +0,33; від +0,33 до +1.

Середні оцінки першого інтервалу (від -1 до -0,33) – негативні, психологічний клімат оцінюється як негативний(не здоровий).

Другого інтервалу(0,33 до +0,33) – суперечливі, психологічний клімат оцінюється як невиявлений (суперечливий).

Середні оцінки третього інтервалу(+0,33 до +1) – позитивні, психологічний клімат оцінюється як сприятливий(здоровий)

Додаток В

Методика «Ціннісні орієнтації» Рокіча.

Інструкція до тесту

«Зараз Вам буде пред'явлений набір з 18 карток з позначенням цінностей. Ваше завдання — розкласти їх по порядку значимості для Вас як принципів, якими Ви керуєтеся у Вашому житті.

Уважно вивчіть таблицю і, вибравши ту цінність, яка для Вас найбільш значима, помістіть її на перше місце. Потім виберіть другу за значимістю цінність і помістіть її слідом за першою. Потім виконайте те ж з усіма рештою цінностями. Найменш важлива залишиться останньою і займе 18 місце.

Обирайте не поспішаючи, вдумливо. Кінцевий результат повинен відбивати Вашу справжню позицію».

Тестовий матеріал

Список А (термінальні цінності):

1. Активна діяльна життя (повнота та емоційна насиченість життя);
2. Життєва мудрість (зрілість суджень і здоровий глузд, що досягаються життєвим досвідом);
3. Здоров'я (фізичне і психічне);
4. Цікава робота;
5. Краса природи і мистецтва (переживання прекрасного в природі і в мистецтві);
6. Любов (духовна і фізична близькість з коханою людиною);
7. Матеріально забезпечене життя (відсутність матеріальних труднощів);
8. Наявність хороших і вірних друзів;
9. Суспільне покликання (повага оточуючих, колективу, товаришів по роботі);
10. Пізнання (можливість розширення своєї освіти, кругозору, загальної культури, інтелектуальне розвиток);
11. Продуктивна життя (максимально повне використання своїх можливостей, сил і здібностей);
12. Розвиток (робота над собою, постійне фізичне і духовне вдосконалення);

13. Розваги (приємне, необтяжливе проведення часу, відсутність обов'язків)
14. Свобода (самостійність, незалежність у судженнях і вчинках)
15. Щасливе сімейне життя
16. Щастя інших (добробут, розвиток і вдосконалення інших людей, всього народу, людства в цілому)
17. Творчість (можливість творчої діяльності)
18. Впевненість у собі (внутрішня гармонія, свобода від внутрішніх протиріч; сумнівів).

Список Б (інструментальні цінності):

1. Акуратність (охайність), вміння тримати в порядку речі, порядок у справах;
2. Вихованість (гарні манери);
3. Високі запити (високі вимоги до життя і високі домагання);
4. Життєрадісність (почуття гумору);
5. Старанність (дисциплінованість);
6. Незалежність (здатність діяти самостійно, рішуче);
7. Непримиренність до недоліків у собі та інших;
8. Освіченість (широта знань, висока загальна культура);
9. Відповідальність (почуття боргу, вміння тримати своє слово);
10. Раціоналізм (вміння тверезо і логічно мислити, приймати обдумані, раціональні рішення);
11. Самоконтроль (стриманість, самодисципліна);
12. Сміливість у відстоюванні своєї думки, поглядів;
13. Тверда воля (вміння настояти на своєму, не відступати перед труднощами)
14. Терпимість (до поглядів і думок інших, вміння прощати іншим їхні помилки та омани)
15. Широта поглядів (вміння зрозуміти чужу точку зору, поважати інші смаки, звичаї, звички)
16. Чесність (правдивість, щирість)
17. Ефективність у справах (працьовитість, продуктивність у роботі)
18. Чуйність (дбайливість)