МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Інститут права та безпеки

Кафедра психології та педагогіки

КОНФЛІКТИ У СЛУЖБОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ: ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ТА СТРАТЕГІЇ РЕАГУВАННЯ

кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти 2 курсу
заочної форми навчання
спеціальність 053 Психологія
Летути Юлії Геннадіївни

Науковий керівник
доктор юридичних наук, професор
Пасько Ольга Миколаївна

Рецензент

Кваліфікаційна робота допущена до захисту
«___» _____ 2026 р., протокол № ____
завідувач кафедри психології та педагогіки
кандидат психологічних наук, доцент
Бабчук Олена Григоріївна

ОДЕСА – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП……3

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТУ

1.1. Еволюція філософсько-наукових уявлень про конфлікт……

1.2. Психологічні чинники, види та наслідки конфліктів у службової діяльності поліцейських……

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ

2.1. Методологічні засади дослідження: мета, завдання, вибірка, методи та процедура обробки даних……..

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктної поведінки та їх інтерпретація…….

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ФОРМУВАННЯ КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

3.1. Розробка тренінгової програми формування конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях……

ВИСНОВКИ…….

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному українському суспільстві, що зазнає глибоких трансформацій, політичної та соціальної нестабільності, в умовах війни, діяльність працівників поліції набуває надзвичайно важливого значення для забезпечення публічного порядку, стабільності та безпеки громадян. При цьому поліцейські не лише виконують службові обов'язки, а й постійно взаємодіють з різними категоріями населення, зокрема з тими, хто перебуває у стані стресу, паніки або агресії. У таких умовах конфлікти є не винятком, а звичним елементом професійної реальності правоохоронців.

Професійна діяльність працівників поліції характеризується високим рівнем психологічного навантаження. Вона передбачає прийняття рішень в умовах ризику, реагування на непередбачувані ситуації, конфронтацію з правопорушниками, а іноді - із суспільною недовірою. Часті затримання, патрулювання в «гарячих точках», робота з озброєними або агресивними особами - усе це формує постійну напругу. У результаті виникають передумови для як зовнішніх конфліктів (з громадянами, підозрюваними, керівництвом), так і внутрішніх (емоційне виснаження, фрустрація, професійне вигорання, рольова невизначеність). Саме тому вивчення конфліктів у роботі поліцейського має не лише теоретичне, а й прикладне, практичне значення.

У фаховому середовищі існує тенденція до зростання конфліктності через інтенсифікацію службових обов'язків, збільшення навантаження, нестачу ресурсів, а також вплив соціальних чинників, зокрема високий рівень тривожності у суспільстві, недовіру до органів правопорядку, правовий нігілізм та деструктивну поведінку з боку окремих груп населення. Конфлікти у діяльності поліцейських часто мають багатофакторний характер - поєднують у собі емоційні, комунікативні, організаційні та навіть етичні складові. Вони можуть виникати як у межах службової ієрархії (між керівництвом і підлеглими), так і в горизонтальних

відносинах (між колегами), а також у процесі комунікації з громадянами.

Особливу актуальність набуває вивчення психологічних чинників, що сприяють або, навпаки, перешкоджають конструктивному вирішенню конфліктів. До таких чинників належать: емоційна регуляція, рівень емпатії, комунікативна компетентність, стресостійкість, особистісна зрілість, домінантні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях (за К. Томасом), тип темпераменту, а також ступінь розвитку професійного самоконтролю.

Незважаючи на важливість цієї тематики, в Україні вона залишається недостатньо опрацьованою у контексті саме службової діяльності поліцейських. Більшість досліджень стосуються загальних аспектів стресу або вигорання, але комплексна конфліктологічна характеристика професії поліцейського, з урахуванням вітчизняних реалій (зокрема повномасштабної війни, зростання психологічної вразливості працівників сектору безпеки), потребує глибшого аналізу.

Практичні приклади підтверджують актуальність теми: у службовій практиці правоохоронців трапляються ситуації, коли надмірна емоційна напруга чи недостатня комунікаційна гнучкість призводить до ескалації конфлікту замість його деескалації. Наприклад, конфлікт між патрульним і громадянином під час зупинки автомобіля може перерости у публічний скандал або навіть фізичне протистояння, якщо поліцейський не володіє навичками регуляції ситуації. Або ж - у ситуаціях, коли молодий співробітник поліції, не отримавши підтримки з боку керівництва, вступає у деструктивні суперечки з колегами, що призводить до хронічного внутрішньоколективного конфлікту.

Таким чином, тема конфліктів у діяльності поліцейських має як практичну, так і теоретичну важливість. З одного боку, вона дозволяє глибше зрозуміти природу конфліктів у межах професійних взаємодій, а з іншого - дає можливість розробити ефективні механізми профілактики, попередження та врегулювання таких ситуацій із врахуванням сучасних наукових підходів (конфліктології, психології стресу, емоційного інтелекту,

організаційної поведінки тощо).

Проблематика конфліктів тривалий час привертає увагу як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Провідні дослідники, такі як К. Маркс, М. Вебер, Л. Козер, Р. Дарендорф, Дж. Бертон, К. Ясперс, Г. В. Католик, М. С. Компанович, А. Менегетті та інші, зробили суттєвий внесок у розуміння природи, структури та динаміки соціальних і міжособистісних конфліктів. У своїх роботах вони наголошували на ролі соціальної нерівності, особистісних відмінностей, емоційних станів, когнітивних установок, ціннісних орієнтацій і комунікативних бар'єрів як ключових чинників виникнення та ескалації конфліктів. Особливу увагу приділено також механізмам вирішення конфліктів, їхній трансформації та профілактиці, що відкриває нові перспективи для розробки ефективних моделей медіації та миротворчих стратегій у сучасному суспільстві.

Метою роботи є здійснення теоретичного та емпіричного аналізу конфліктів у професійній діяльності поліцейських, визначити ключові психологічні чинники їх виникнення та запропонувати ефективні стратегії реагування та профілактики.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- здійснити огляд теоретичних підходів до вивчення конфліктів у професіях підвищеного ризику;

- визначити основні психологічні чинники конфліктної поведінки поліцейських;

- провести емпіричне дослідження конфліктності, емоційного інтелекту, стресостійкості та комунікативних навичок у працівників поліції;

- виявити зв’язки між індивідуально-психологічними характеристиками та схильністю до конфліктів;

- розробити практичні рекомендації щодо профілактики й ефективного вирішення конфліктів у правоохоронних структурах.

Об’єкт дослідження - службові конфлікти у професійній діяльності

працівників поліції. службові конфлікти у професійній діяльності працівників поліції.

Предмет дослідження - конфлікти у службовій діяльності поліцейських: психологічні чинники та стратегії реагування.

Теоретико- методологічною основою дослідження стали: філософські уявлення про конфлікт, що є невід'ємною складовою буття людини та суспільства, супроводжуючи розвиток людської цивілізації від найдавніших часів до сьогодення. Він виникає як результат зіткнення протилежних інтересів, потреб, переконань, цінностей чи поведінкових стратегій. Незважаючи на значну кількість спроб уникнути конфліктів або повністю виключити їх із соціального простору, досвід людства засвідчує, що суперечності залишаються сталим і глибоко інтегрованим елементом усіх форм взаємодії.

Методи дослідження: Теоретичний: науково-психологічний аналіз література вітчизняних та зарубіжних дослідників з процитованої теми та узагальнення отриманої інформації: спостереження, тести; опитувальники, аналіз документів та аналіз конкретних випадків (кейс-метод). математичні та статистичні методи: кількісний аналіз обробки отриманих даних.

Психодіагностичний комплекс склав:

- Дослідження міжособистісного сприйняття в умовах конфлікту А.І. Тащевої (у модифікації О.В. Місенко);
- Методика «Значення конфлікту для мене», що дозволяє глибше проаналізувати мотиваційно-смисловий рівень конфлікту;
- Тест К. Томаса, «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації», дає змогу класифікувати стилі реагування на конфлікт і оцінити рівень адаптивності або ригідності особистості у соціальній взаємодії.
- Тест А. Ассінгер. Оцінювання агресивності у стосунках.

Практичне значення.

Результати дослідження можуть бути використані:

- у діяльності психологів Національної поліції України;

- при розробці тренінгових програм з підвищення стресостійкості та конфліктологічної компетентності;

- для підготовки кадрів у закладах вищої освіти МВС України;

Організація і база дослідження. У дослідженні взяли 60 респондентів, рівномірно розподілених на три групи по 20 осіб. До першої групи увійшли діючі працівники Національної поліції України, що мають досвід роботи не менш ніж 3 роки у конфліктогенному середовищі. Друга група представлена курсантами ОДУВС - майбутніми фахівцями, що перебувають на етапі професійного становлення та засвоюють конфліктологічну компетентність через освітню та практичну підготовку. Третю групу становили студенти інституту безпеки та права ОДУВС, які є умовною контрольною групою, позбавленою професійного впливу на конфліктну поведінку.

Апробація результатів дослідження знайшла відображення у тезах та наукової статті, а саме: Летута Ю.Г. Психологічні чинники конфліктів в організаційному середовищі. *Психологія особистості фахівця в умовах воєнного стану та поствоєнної реабілітації:* матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Львів, 24 жовтня 2025 р). Львів: ЛьДУВС, 2025. С. 412-416.

Пасько О.М., Летута Ю.Г. Застосування медіації під час виникнення конфліктів серед працівників Національної поліції. *Наукові перспективи. Серія «Психологія.* № 11 (65). 2025. С. 2637-2649.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, списку використаних джерел. Зміст роботи викладено на 90 сторінках. Робота містить 8 таблиць та 8 рисунків. Список використаних джерел включає 63 найменування.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТУ

1.1. Еволюція філософсько-наукових уявлень про конфлікт

Конфлікт є невід'ємною складовою буття людини та суспільства, супроводжуючи розвиток людської цивілізації від найдавніших часів до сьогодення. Він виникає як результат зіткнення протилежних інтересів, потреб, переконань, цінностей чи поведінкових стратегій. Незважаючи на значну кількість спроб уникнути конфліктів або повністю виключити їх із соціального простору, досвід людства засвідчує, що суперечності залишаються сталим і глибоко інтегрованим елементом усіх форм взаємодії. Їхня присутність вказує не лише на проблеми, а й на потенціал змін, розвитку, переосмислення і вдосконалення соціальних, інституційних та міжособистісних відносин.

Так, ще у VII–VI ст. до н.е. китайські філософи (зокрема представники даоської традиції) розглядали розвиток світу через взаємодію двох основних начал – інь (негативного, пасивного) і янь (позитивного, активного). Ці початки постійно взаємодіють і перебувають у протилежності, що, на їхню думку, визначає динаміку всіх процесів у природі. У такій системі вкрай складно відвести конфлікт у повністю негативну площину: зіткнення протилежностей, навпаки, приводило до гармонії і постійного руху вперед. Отже, у китайській традиції конфлікти розглядалися як фундаментальна частина динаміки буття – необхідна умова постійних змін і розвитку [1, с. 58].

У Стародавній Греції та Стародавньому Римі (VII-VI ст. до н.е.) також активізувалися пошуки сенсу конфліктних явищ. Більшість античних філософів підходили до цього питання через призму нормативізму. Згідно з нормативістською концепцією, вирішення суперечностей у полісі досягається за допомогою примусової сили, закріпленої у законах держави.

Фалес, Піттак, Періанд, Біант, Клеобул, Хілон та інші мислителі вважали, що для відновлення громадського порядку необхідно забезпечити послух громадян, застосовуючи закони держави і, за необхідності, суворе покарання за непослух.

Проте паралельно з ідеями насильницького консенсусу виникали альтернативні погляди. Так, законодавець Солон і філософ Піфагор розвивали думку про роль правового компромісу як єдиного законного засобу подолання конфліктів. Солон одним із перших підняв питання про необхідність законодавчого врегулювання компромісних процедур – засобів впливу на громадян, які могли б мирно вирішувати суперечності. Зі свого боку, Піфагор стверджував, що ідеальний поліс – це суспільство, де діє верховенство справедливого закону, побудованого на принципі рівності всіх перед ним. Обидва мислителі вказували на те, що справедливість і рівність перед законом є ключем до гармонії в суспільстві [2, с. 5].

У середньовіччі, коли церковні традиції були переважаючими, філософи намагалися зрозуміти конфлікт через призму теології та моральних настанов. Блажений Августин (IV-V ст.), вважав, що всяке зло має божественно-теологічне походження - воно є наслідком чужих Богу сил. Усі земні негаразди, на його думку, випливають з гріхопадіння, тобто з недосконалості людської волі. Саме ця вада волі, на думку Августина, спонукає людей переступати моральні заборони та входити у конфлікти [3, с. 14].

У добу Європейського Просвітництва (XVII-XVIII ст.) увага мислителів змістилася від теологічних пояснень конфліктів до питання суспільного прогресу й гуманізму. Прискорення науково-технічного прогресу і зростання освіти сприяли ідеалам освіти, раціонального мислення та гуманного ставлення до людей. Такі гуманістичні ідеї вважали мир і гармонію необхідними умовами розвитку суспільства. Англійський філософ Френсіс Бекон (XVI–XVII ст.), один із піонерів наукового знання Нового часу, різко засуджував насильство й міжусобиці середньовіччя. Він

наголошував, що шал феодальних воєн і релігійних конфліктів відриває людину від розумного поступу та гальмує науковий і соціальний розвиток. Так само голландський гуманіст Еразм Роттердамський підкреслював ідею «солодкості війни для того, хто її не знає»: тобто почуття романтизації війни можна відчути лише з безпечного від неї місця. Еразм зазначав, що кожний розпочатий конфлікт має власну внутрішню логіку й динаміку. Подібно до ланцюгової реакції, один конфлікт може втягувати в себе дедалі нові верстви суспільства і розростатися у ширшу війну. Він вказував також на непередбачуваність результатів конфліктів: на початковій фазі їхніх дій ніхто не може точно знати, як вони розвинуться і кого зачеплять [4, с. 132].

Французький філософ XVIII ст. Жан-Жак Руссо висував ідею, що первинним джерелом соціальних конфліктів є недосконала організація суспільства та невдосконалена природа людини. Особливо небезпечним, на думку Руссо, було прагнення до приватної власності. У творі «Про походження нерівності» він писав, що саме власність розділяє людей, породжуючи заздрість, суперництво й соціальну ієрархію. Руссо відмовлявся від повного песимізму щодо природи людини, але вважав, що тільки справедливо побудована держава може зменшити конфлікти. Він вірив, що слід створити демократичну державу за взаємним договором, у якій інститути влади гарантують спільне благо і використовують переважно ненасильницькі виховні засоби. Руссо пропонував відмовитися від безрозсудних воєн і розробити правила, що забезпечили б гармонію між людьми [5, с.26].

Особливу концепцію щодо природи соціальних конфліктів представив англійський філософ Томас Гоббс (1588-1679) у своїй праці «Левіафан» (1651). Гоббс сприймав людську природу як егоїстичну і прагматичну, а суспільний стан без держави - як «війну всіх проти всіх». За його уявленням, первісний стан суспільства - це ситуація, коли кожна людина за відсутності вищої влади живе у постійній невпевненості і конкуренції з іншими. Усіх людей об’єднують рівні фізичні та інтелектуальні здатності. Внаслідок

цього рівні можливості породжують рівні надії на досягнення обмежених ресурсів. Якщо двоє людей бажають однієї і тієї ж неділеної речі, вони стають ворогами через суперництво. Гоббс виокремлював три основні причини конфлікту: суперництво за матеріальні блага, недовіру для власного захисту і прагнення до слави чи авторитету. Без соціального договору постійна «війна» та саморуйнаці виходять закономірними наслідками такого стану, що загрожує знищити колективне життя [6, с.17].

Гоббс робить висновок, що первісний стан мусить бути замінений суспільним договором: люди добровільно передають частину своєї свободи сильній державі («Левіафанові») заради безпеки і порядку. Держава отримує монополію на застосування сили: будь-хто порушує правила або загрожує громадському ладу, може бути примусово покараним. Влада за договором повинна гарантувати безпеку та самозбереження кожного індивіда. Таким чином, за Гоббсом, єдиний спосіб уникнути постійного насильства - сильна централізована влада, яка приборкує егоїстичні пориви людей через право і силу[7, с.32].

Німецький філософ Георг Вільгельм Фрідріх Геґель (1770-1831) запропонував діалектичний підхід до розуміння конфлікту. На відміну від Гоббса, Гегель бачив протиріччя не як щось зовсім негативне, а як рушійну силу розвитку. За Гегелем, кожна система (ідея, суспільство, культура) містить у собі внутрішні суперечності: однією з них є тезис, іншою - антитезис. Боротьба цих протилежностей у певний момент дає народження новій синтезованій формі, що об’єднує елементи обох. Такий діалектичний рух (тезис - антитезис - синтез) стає основою історичного розвитку та прогресу. Конфлікт, на думку Геґеля, - необхідний процес, який призводить до оновлення системи: через суперечності виникають нові ідеї, форми суспільства чи культури.

Нині соціологи (наприклад, Рендалл Коллінз) підкреслюють, що ідея Геґеля про конфлікт як рушійну силу історії безпосередньо вплинула на класичну соціологію конфлікту. Введення поняття «діалектики» у

розуміння історії відкрило шлях до того, щоб сприймати конфлікт не тільки як загрозу, а й як потенційно конструктивний елемент змін.

Англійський соціолог Герберт Спенсер (1820-1903) розвивав ідеї про роль конфліктів у розвитку суспільства з позицій біологізму. Він вважав, що соціальні системи, подібно до живих організмів, проходять через боротьбу за виживання. У праці «Основи соціології» Спенсер стверджував, що конфлікти між індивідами і групами не слід розглядати лише як хаос чи руйнування. Навпаки, вони сприяють природному відбору найпридатніших і тимчасовому встановленню балансу: в результаті адаптації окремих елементів суспільства воно стає більш стійким. Іншими словами, змагання стимулює прогрес та вдосконалення соціальної системи, хоча й супроводжується стражданнями [8, с.95-97].

Швейцарський психотерапевт Карл-Ґустав Юнг (1875-1961) розвинув теорію, яка пояснює поведінку людини в конфліктних ситуаціях через структуру її психіки. Юнг ввів поняття колективного несвідомого - рівня психіки, що містить універсальні архетипи (символи та образи), успадковані усіма поколіннями людства. Індивідуальне несвідоме, натомість, формується з особистого життєвого досвіду людини. Він виокремлював ієрархію рівнів: індивідуальне, сімейне, групове, національне, расове та глибинне колективне несвідоме. Архетипи в колективному несвідомому визначають характерні шаблони поведінки, тобто впливають на наші думки, почуття та вчинки. Юнг також припускав, що деякі особистісні комплекси можуть формуватися внаслідок глибоких психотравмальних ситуацій, які по суті є моральними конфліктами внутрішнього світу людини. З точки зору Юнга, наша здатність переживати конфліктні емоції закладена генетично, і воно реалізується через універсальні образи та драматичні сюжети психіки [9, с.12].

Зигмунд Фрейд (1856–1939) створив іншу інтерпретацію внутрішніх конфліктів, виходячи з багатошарового уявлення про структуру особистості. За Фрейдом, людина є конфліктною через взаємодію трьох

інстанцій: «Воно» (Id), «Я» (Ego) і «Над-Я» (Super-ego). «Воно» включає примітивні інстинкти, бажання й імпульси, які не усвідомлюються свідомістю. «Я» - раціональна частина особистості, що прагне задовольнити потреби «Воно» відповідно до реальних можливостей і соціальних норм. «Над-Я» містить внутрішні моральні норми, цінності та заборони, інтерналізовані з оточення. Внутрішній конфлікт у цій моделі виникає через протиріччя між цими інстанціями. Якщо прагнення «Воно» суперечать моральним заборонам «Над-Я», у людини з'являється амбівалентність, невпевненість і внутрішня напруга. В результаті виникають психоаналізичні феномени (наприклад, тривога, комплекс неповноцінності), які є проявом цього конфлікту на рівні свідомості й поведінки [10, с.386-387].

Представники біхевіористичного підходу (Дж. Вотсон,Е. Толмен, К. Галл, Дж. Мід) розглядали конфлікт як явище, обумовлене ситуаційною природою. Вони зосереджували увагу на зовнішніх чинниках конфліктів. Застосування основної закономірності біхевіоризму «стимул - реакція» до аналізу конфліктів дало змогу встановити залежність: «конфліктна ситуація – конфліктна поведінка». Зокрема, в межах концепції фрустраційної детермінації агресії конфлікти розглядалися як певна форма агресивної відповіді на ситуацію фрустрації. Цей підхід було використано засновниками теорії соціального научення. Конфліктну поведінку прихильники цієї школи вважають передусім наслідком хибного навчання: засвоєння неправильної, неадекватної поведінки, яка, отримавши «підкріплення», стає поведінковою рисою особистості [11, с.459].

Інші психологічні напрями також виокремлюють різні причини внутрішньоособистісних конфліктів. Зокрема:

Альфред Адлер наголошував, що конфлікт виникає через зіткнення почуття неповноцінності з бажанням самовдосконалюватися. Людина усвідомлює свої обмеження і прагне їх подолати, що породжує напругу між реальним станом справ і ідеалом досконалості, який вона собі ставить. Нерідко люди долають почуття неповноцінності через компенсаційні

стратегії, що можуть призводити до нових протиріч.

Карен Горні у неофрейдизмі пояснювала, що внутрішньоособистісний конфлікт може виникати через суперечливі невротичні потреби. Наприклад, людина одночасно прагне соціального визнання й любові інших (потреба в прийнятті), але водночас виявляє агресію та прагнення до незалежності. Бажання бути близькою з іншими і водночас зберегти автономію породжує інтенсивну емоційну напруженість, яка може виливатися в тривогу чи агресивні спалахи.

Ерік Еріксон пов'язував конфлікт із фазами психосоціального розвитку. На кожному етапі становлення особистості (наприклад, довіра проти недовіри, ініціатива проти почуття провини, тощо) виникають кризи, які потрібно успішно пройти. Якщо особа не долає такі кризи, у неї закріплюються внутрішні суперечності. Ці невирішені конфлікти можуть проявлятися в подальшому житті, породжуючи почуття неблагополуччя чи соціальну дезадаптацію [12, с.171].

Американський психолог Абрахам Маслоу (1908–1970) запропонував мотиваційну теорію, згідно з якою потреби людини розташовуються у певній ієрархії (піраміді): від базових фізіологічних потреб до потреб безпеки, соціальної приналежності, престижу та, нарешті, самоактуалізації. Самоактуалізація - складний психологічний феномен, що характеризує прагнення людини до можливо повнішого виявлення і розвитку своїх особистісних можливостей, є складовою частиною системи відносин особистості, визначає загальний підхід людини до світу, до себе, що додає сенс і напрям особистісним позиціям, поведінці, вчинкам [13, с.195].

Маслоу зазначав, що конфлікти особистості найчастіше виникають через розрив між рівнем домагань і реальними можливостями їх задоволення. Якщо людина має природні здібності, великі прагнення чи амбіції, але обставини не дозволяють їх повністю реалізувати, це створює внутрішню напругу. Особливо гостро ця напруга проявляється, коли людина не може реалізувати свій потенціал і досягти самоактуалізації, що

спричиняє почуття фрустрації і психологічного дискомфорту. Таким чином, внутрішньоособистісний конфлікт, з погляду Маслоу, виникає через незадоволеність фундаментальних потреб, коли потреба у самовизнанні та самореалізації не може бути повністю досягнута [14, с.35].

Поглиблене вивчення внутрішньоособистісних конфліктів у психології XX століття передбачило дослідження умов їх виникнення. Так, О.Я. Анцупова, А.І. Шипілов, Ф.Є. Василюк, О.М. Леонтьєв, В.С. Мерлін та С.Л. Рубінштейн виділяють дві групи таких умов: особистісні (внутрішні) і ситуативні (зовнішні). Особистісні фактори включають: складність внутрішнього світу, наявність розвиненої ієрархії потреб і цінностей, високий рівень емоційної чутливості, здатність до самоаналізу й рефлексії. Ситуативні чинники - це обставини, які створюють протиріччя в середовищі людини: суперечливість соціокультурного простору, розбіжність цінностей у суспільстві, а також суб'єктивне відчуття безвихідності ситуації. Конфлікт з'являється тоді, коли зовнішні обставини починають наштовхуватися на глибокі внутрішні установки і потреби індивіда [15, с.597].

О. Б. Фанталова уточнює цю ідею, вбачаючи локалізацію внутрішніх конфліктів переважно у мотиваційно-психологічній сфері особистості. Вона визначає внутрішній конфлікт як значну розбіжність між «цінністю» певної мети (прагненням до якої) і «доступністю» цієї мети на практиці. Іншими словами, коли особистість усвідомлює важливість якоїсь цілі, але реальні обставини перешкоджають її досягненню, виникає гострий розрив у мотивації. Г. М. Дубчак доповнює, що внутрішньоособистісний конфлікт - це стан «розриву» у системі «свідомість-буття». Це розрив між потребою досягти внутрішньо значущих ціннісних об'єктів (цілей) і реальною можливістю їх досягнути. Такий розрив породжує психологічну напругу, невизначеність та невдоволення з приводу власних можливостей [16, с.98].

Сучасні теоретики пропонують різні визначення поняття «конфлікт», акцентуючи його сутнісні риси. Так, С.Д. Максименко визначає конфлікт як суперечність, що виникає між людьми у зв'язку з вирішенням соціальних

або особистих питань. Він підкреслює, що конфлікт завжди пов'язаний з взаємодією індивідів та часто охоплює їхні ціннісні й ідеологічні розбіжності [17, с.153]. Зі свого боку, Б. Хасан трактує конфлікт як актуалізоване протиріччя - тобто такий стан взаємодії, коли вступають в протидію суперечливі цінності, установки чи мотиви учасників [18, с. 93]. Цей підхід підкреслює динаміку процесів, що призводять до зіткнень. А. Петровський та М. Ярошевський описують конфлікт як зіткнення різноспрямованих, несумісних тенденцій у міжособистісних відносинах, що супроводжується гострими негативними емоціями [19, с. 144]. Іншими словами, конфлікт - це відкрита форма протиріччя, де одна група чи індивід навмисно чи неусвідомлено вступає в конфронтацію з іншою. Всі ці сучасні визначення підкреслюють багатогранність явища і те, що в основі конфлікту лежить зіткнення цінностей, інтересів або потреб - ідеологічних або психологічних, внутрішніх чи зовнішніх.

Отже, історичний огляд свідчить, що наукове вивчення конфлікту розвивалося від космологічних і релігійних концепцій до сучасних комплексних теорій. У різні епохи мислителі акцентували різні аспекти: давні китайські філософи бачили в протистоянні інь і янь основу динаміки природи, а античні мислителі зосереджувалися на громадському порядку і ролі законів полісу; середньовічні богослови ототожнювали конфлікт із наслідками гріхопадіння і моральної недосконалості людини. Просвітники звертали увагу на важливість миру і раціонального мислення: гуманісти закликали до загального розвитку освіти, толерантності і взаєморозуміння як методів запобігання насильству.

У наступні століття з'явилися соціально-політичні ідеї, що пояснювали конфлікт з точки зору держави та суспільного договору. Томас Гоббс представив ідею «війни всіх проти всіх» у природному стані і висунув жорсткий соціальний контракт заради миру. Діалектична традиція Гегеля натомість побачила конфлікт як рушійну силу змін, де суперечності ведуть до синтезу нових форм життя. Соціологи XIX–XX ст. (наприклад, Спенсер)

підкреслювали роль змагання й відбору у розвитку суспільства.

У XX–XXI ст. головну увагу привернули внутрішні психологічні механізми. Психоаналітичні та психологічні концепції описують конфлікт як наслідок суперечностей у самій особистості: від протистояння «Воно», «Я» і «Над-Я» у Фрейда до несвідомих архетипів Юнга та мотиваційних ієрархій Маслоу. Представники теорії особистості (Адлер, Горні, Еріксон) додали опис внутрішніх протиріч – комплексів, невротичних потреб, психосоціальних криз. Усе це разом створює різноманітну картину того, звідки походять конфлікти і як вони проявляються всередині людини.

Таким чином, результати історичного аналізу вказують, що конфлікт є складним явищем із фізичними, психологічними та соціальними вимірами. Інтеграція цих підходів дозволяє глибше зрозуміти природу конфлікту. Попри різні інтерпретації, всі дослідники сходяться на тому, що конфлікт - невід'ємний елемент людського життя, який може бути рушійною силою змін і розвитку. Його наукове осмислення відкриває шлях до розробки ефективних стратегій врегулювання конфліктів, що базуються на поєднанні психологічного розуміння та соціально-політичних інструментів. У майбутньому подальші дослідження повинні сприяти створенню цілісних моделей, які б дозволяли передбачати розвиток конфліктів і перетворювати їх у конструктивний фактор розвитку суспільства.

Огляд розвитку уявлень про конфлікт упродовж історії свідчить про його багатовимірність та невід'ємну присутність у житті людини. Від найдавніших уявлень про світобудову до сучасних психологічних концепцій, конфлікт розглядається не лише як негативне явище, а як суттєвий чинник змін, руху та розвитку. У давньокитайській традиції його трактували як взаємодію протилежних начал, які забезпечують гармонійне існування всесвіту. Антична думка почала розглядати конфлікт у контексті суспільного порядку, права й необхідності компромісу. У середньовічній свідомості конфлікт пов'язувався з моральною недосконалістю людини, а в добу Просвітництва - із вадами суспільного устрою та обмеженнями освіти.

У подальшому розвитку соціально-політичної думки з’являються нові пояснювальні моделі: від уявлення про природний стан як боротьбу всіх проти всіх - до теорій суспільного договору й централізованої влади. Діалектичний підхід сформував ідею конфлікту як рушійної сили історії. Соціологічні теорії додали розуміння конкуренції, боротьби за ресурси та адаптаційних механізмів суспільства.

У новітній період особливої ваги набуло психологічне осмислення конфлікту. Внутрішні суперечності між інстинктивними потягами, моральними принципами, життєвими цілями та реальними можливостями стали ключем до розуміння витоків конфліктної поведінки. Від психоаналітичних концепцій до гуманістичних теорій потреб, від ідеї несвідомих архетипів до аналізу соціокультурних розривів - ці підходи поглиблюють уявлення про внутрішню динаміку конфлікту.

Узагальнюючи різні підходи, можна дійти висновку: конфлікт є не лише проявом протистояння, а й сигналом необхідності змін - особистісних, міжособистісних чи суспільних. Він стає деструктивним лише у випадках його ігнорування або неприйняття. Натомість, за умов усвідомлення та правильного опрацювання, конфлікт може слугувати джерелом розвитку, оновлення цінностей, зростання особистості та стабілізації соціального простору.

Отже, філософсько-історичний та психологічний аналіз конфлікту демонструє, що його не можна зводити до однієї площини. Це багатогранне явище, вивчення якого потребує інтеграції різних підходів - від космологічних до психологічних. Розуміння цієї складності відкриває можливості для ефективнішого, глибшого й гуманнішого вирішення конфліктів як на рівні окремої особи, так і в масштабі суспільства загалом.

1.2. Психологічні чинники, види та наслідки конфліктів у службової діяльності поліцейських

Конфлікт як соціальне, психологічне й культурне явище пронизує всі аспекти людського буття і виявляється як у щоденних життєвих ситуаціях, так і в масштабних історичних подіях. Його наявність свідчить про динаміку, напругу, протиріччя, які виникають унаслідок взаємодії різних інтересів, потреб, цінностей, поглядів, установок і цілей.

У науковій і практичній площині конфлікт розглядається як багаторівневий і багатовимірний феномен, який поєднує в собі елементи внутрішньої напруги, соціальної взаємодії, міжособистісної боротьби чи співіснування. Його природа визначається як об'єктивними умовами - соціальними нерівностями, різницею в ресурсах, владних повноваженнях, доступі до інформації, так і суб'єктивними факторами - особистісними рисами, емоційним станом, рівнем комунікативної культури, попереднім досвідом, мотивацією. Саме тому розуміння витоків і глибинних причин конфліктів потребує міждисциплінарного підходу, що охоплює психологічні, соціологічні, педагогічні, правові та культурологічні аспекти.

Актуальність розгляду причин, видів та наслідків конфліктів обумовлена потребою у формуванні нових підходів до запобігання та управління конфліктами у різних контекстах: освітньому, професійному, державному, особистісному. Особливої ваги ця проблема набуває у кризових або трансформаційних умовах, коли суспільство стикається з нестабільністю, соціальними потрясіннями, збройними конфліктами, морально-етичними викликами. Саме в такі періоди рівень конфліктності зростає, а здатність до їх ефективного розв'язання виступає критично важливою умовою виживання, адаптації та гармонізації відносин.

Таким чином, даний розділ має на меті надати глибоке і системне уявлення про природу конфліктів, детально охарактеризувати основні чинники їх виникнення, структурувати їхні різновиди відповідно до наукових підходів, а також розкрити спектр можливих наслідків. Це створює теоретичне підґрунтя для подальшого аналізу конфліктів у конкретному контексті обраної галузі дослідження.

У сучасній конфліктології прийнято виокремлювати чотири основні групи чинників, які спричиняють виникнення та загострення конфліктів:

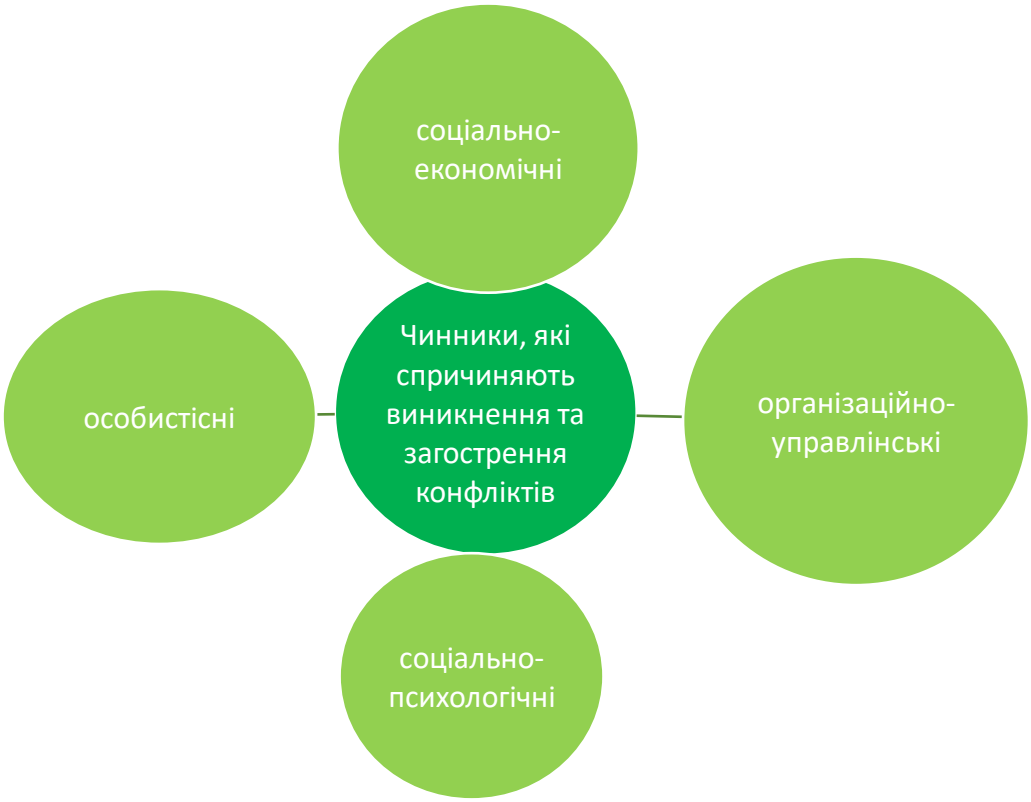
1) соціально-економічні;

2) організаційно-управлінські;

3) соціально-психологічні;

4) особистісні.

Рис. 1.1 Чинники, які спричиняють виникнення та загострення конфліктів



Соціально-економічні передумови конфліктів охоплюють нерівноправність між соціальними суб'єктами, яка може проявлятись у майновій, економічній, політичній, національній, релігійній, статусній, побутовій або освітній сферах. До цієї групи належить також деструктивний стан суспільства, коли основні сфери життєдіяльності - виробнича, соціальна, економічна, політична, ідеологічна - виходять за межі соціальних норм. Прикладами таких процесів є масове зубожіння населення, підвищення рівня безробіття, інфляційні процеси, зростання злочинності, а також природні чи техногенні катастрофи. Окрім цього, важливим чинником є відсутність чітко визначених та ефективно діючих правових

механізмів для врегулювання соціальних суперечностей. Також конфлікти можуть виникати через несправедливий або нераціональний розподіл матеріальних та духовних ресурсів, які мають значення для добробуту громадян, а також через стиль життя, який супроводжується матеріальною нестабільністю або раптовими масштабними трансформаціями. Додатково слід згадати й про закорінені в суспільній свідомості стереотипи, які передбачають конфліктний спосіб вирішення соціальних суперечностей.

Організаційно-управлінські чинники конфліктогенності умовно поділяють на кілька підгруп. До структурно-організаційних факторів належать: нерівномірне технічне оснащення робочих місць, що ускладнює виконання завдань, а також дисбаланс у системі управління - невідповідність між правами, обов'язками, компетенцією та відповідальністю працівників. Функціонально-організаційні причини охоплюють неправильний розподіл повноважень і відповідальності, обмеженість ресурсів, неточність або суперечливість переданої інформації, слабкі зв'язки між керівництвом і підлеглими. Особистісно-функціональні чинники включають випадки, коли особа не відповідає вимогам посади за моральними, професійними чи іншими критеріями, конфлікти через нечіткість або суперечність посадових інструкцій, а також відмінності у вимогах, які висуваються до різних працівників. Ситуативно-управлінські чинники виникають через помилки під час прийняття управлінських рішень або їх реалізації.

Соціально-психологічні причини конфліктів пов'язані з особливостями міжособистісної та міжгрупової взаємодії. До них належать: втрата або викривлення інформації під час комунікації, дисгармонійна рольова взаємодія, використання різних критеріїв для оцінювання результатів діяльності, відмінності у трактуванні однакових подій, змагальні відносини та конкуренція, а також несумісність психологічних типів або характерів окремих осіб.

До особистісних причин конфліктів зараховують несумісність

темпераментів, індивідуальні риси характеру, викривлені уявлення про себе та інших, нереалістичні очікування, занижену або завищену самооцінку, а також відмінності в поведінкових моделях. Також важливим джерелом конфліктів є різниця у цінностях, мотивах, інтересах, потребах і життєвих цілях учасників. Ці розбіжності можуть бути надзвичайно багатогранними та суттєво впливати на конфліктну ситуацію, визначаючи поведінкові стратегії й тактичні дії сторін [20, с. 14].

На думку Прокопіва Б.В. конфлікти в діяльності поліцейських зумовлені низкою факторів, серед яких недосконала організація праці (перевантаження, нечіткість обов'язків, постійна відповідальність), правові колізії, розмитість моральних орієнтирів, неефективне керівництво та напружені міжособистісні стосунки в колективі.

Причини конфліктів можна умовно поділити на три основні групи:

Особистісно-групові взаємини - це неадекватна реакція особи на вплив середовища, завищені очікування, неправильне сприйняття ситуації, розбіжність між оцінкою особи та її реальними можливостями.

Особливості колективу - відсутність дисципліни, наявність соціально незрілих або проблемних членів, небажання до змін, моральна неготовність до конструктивної взаємодії, неефективна співпраця, кругова порука, вплив «випадкових» працівників, які не підпорядковуються керівництву.

Індивідуальні характеристики працівника - низький професійний рівень, складні умови служби, обмеженість соціальних контактів, слабка мотивація, емоційна нестабільність, внутрішні ціннісні конфлікти, невдоволення умовами праці (зарплатою, кар'єрним ростом тощо), а також невідповідність поведінки формальним чи неформальним нормам [21, с. 126].

Виходячи з причин виникнення конфліктів в психології виділяють такі види організаційних конфліктів як: внутрішньоособистісні, міжособистісний, внутрішньо-групові, міжгрупові, в середині організації. Дані види пов'язані між собою. Внутрішньоособистісний конфлікт має

місце в середині індивіда, ведеться боротьба людини самою собою. Як правило, сюди входять: конфлікт почуттів, мотивації, потреб. Такий конфлікт може призвести до того, що людина, яка знаходиться в конфлікті з собою, буде агресивно відноситися до оточуючих її людей і цим провокувати міжособистісний конфлікт [22, с. 184].

Причини міжособистісних конфліктів різноманітні. Дослідники поділяють їх на дві основні групи: 1) соціально-психологічні, 2) особистісні, або вроджено-психологічні». 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. Крегер висловлюють думку, що в основі взаємодії лежать різні особистісні уподобання людей і жоден конфлікт не може бути розв'язаний без їх врахування [23, с. 19].

Тип внутрішньогрупового конфлікту є важливим аспектом, у якому закладено потенціал для напруженості. У контексті вивчення малих соціальних груп зазвичай виокремлюють два основні види такого конфлікту: конфлікт, що виникає з приводу виконання завдань (так званий конфлікт завдань), та конфлікт, що пов’язаний із взаєминами між членами групи (конфлікт стосунків). Конфлікт завдань можна охарактеризувати як суперечності між учасниками групи щодо змісту або способів виконання робочих завдань. Він включає розбіжності у поглядах, підходах, ідеях та думках щодо робочого процесу. Натомість конфлікт стосунків проявляється

у вигляді міжособистісної несумісності, яка часто супроводжується напруженістю, неприязню, ворожістю чи роздратуванням між членами групи. Ці два типи внутрішньогрупових конфліктів мають різний вплив як на особистісному, так і на організаційному рівні. Численні дослідження вивчали взаємозв'язок між зазначеними типами конфліктів і такими показниками, як задоволеність роботою, психологічна напруженість чи рівень згуртованості команди. Було встановлено, що конфлікт стосунків негативно впливає на емоційне самопочуття працівників, знижує загальний рівень задоволеності, погіршує психологічний клімат у колективі та зменшує продуктивність команди. У той же час конфлікт завдань може мати позитивний ефект, оскільки він сприяє появі нових ідей, покращенню якості прийнятих рішень, стимулює конструктивні дискусії в групі, посилює емоційне прийняття спільних рішень і допомагає уникнути феномена групового мислення [24, с. 100].

До основних критеріїв внутрішньоособистісного конфлікту у різних психічних сферах ми відносимо:

- у когнітивній сфері (суперечливість «образу Я»; зниження самооцінки; усвідомлення свого стану як психологічного глухого кута; уповільнення при прийняті рішень; суб'єктивне визнання наявності проблеми ціннісного вибору, сумнів в істинності мотивів і принципів, якими суб'єкт раніше керувався тощо);

- в емоційній сфері (психоемоційна напруженість; значні негативні переживання; пригніченість; неспроможність вирішення внутрішніх суперечностей; емоційна ригідність; вразливість, чутливість, сенситивність тощо);

- у поведінковій сфері (ослаблення інтенсивності й якості діяльності; зниження задоволеності діяльністю; негативне емоційне спілкування; порушення нормального механізму адаптації; посилення психологічного стресу тощо) [25, с. 145].

І. В. Ващенко, досліджуючи природу конфліктів у підрозділах органів

внутрішніх справ, поділяє їх на дві основні категорії: внутрішні та зовнішні. До внутрішніх він відносить конфлікти, що виникають у взаєминах між керівництвом і підлеглими або серед самих підлеглих. Зовнішні ж конфлікти виникають у взаємодії працівників поліції з громадянами, представниками органів влади, а також представниками соціальної або економічної сфер. Крім того, конфліктні ситуації умовно класифікуються як природні й штучні. Зокрема, штучні конфлікти виникають під час виконання службових завдань, пов'язаних із забезпеченням правопорядку та боротьбою зі злочинністю. У таких випадках протидія з боку правопорушників є цілеспрямованою та має на меті перешкоджання встановленню істини й уникнення покарання [26, с. 628].

Українські конфліктологи А. Бандурка та В. Друзь виділяють три основні форми вивчення конфлікту в психології: 1) внутрішньоособовий конфлікт, що являє собою протистояння приблизно рівних за силою, але протилежних за спрямованістю інтересів, потреб чи захоплень; 2) міжособовий конфлікт, який характеризується тим, що учасники або групи мають несумісні цілі та суперечливі цінності або перебувають у конкурентній боротьбі за досягнення єдиної мети, що може бути реалізована лише однією зі сторін; 3) міжгруповий конфлікт, у якому сторонами конфлікту виступають соціальні угруповання з несумісними цілями, які заважають одна одній у їх реалізації. Існує також погляд, що з моменту, коли дослідження конфліктів набуло практичної орієнтації і головною стала проблема методів і засобів їх вирішення, психологія стала активно залучатися до розробки цих питань. Це пояснюється тим, що конфлікти завжди виникають через зіткнення інтересів та поглядів людей, тому психологічний чинник відіграє ключову роль у процесах виникнення, розвитку та розв'язання конфліктів [27, с. 9].

На фахову думку дослідників Л. Герасіної й М. Панова, негативний вплив конфлікту на особистість може проявлятись: у підвищенні особистісної напруженості; зниженні самооцінки та ефективності

діяльності; негативній дії на психічний стан учасників конфлікту, що може призвести до їх травмування; формує негативний образ опонента, котрий сприяє виникненню негативних установок по відношенню до опонентів. Негативна дія конфлікту на групову спільність проявляється у порушенні системи комунікації, стимулюванні процесу формування негативного соціально-психологічного клімату [28, с.114].

Австралійські психологи Х. Корнеліус та Ш. Фейр зазначають, що ігнорування конфлікту призводить до таких негативних наслідків, як тривога, почуття самотності, зниження працездатності, апатія, прихований гнів, стрес, втома та інші. Натомість конструктивне розв'язання конфліктів сприяє появі відчуття спокою, задоволення, підйому енергії, полегшенню, радості від спілкування, а також відкриває нові можливості для особистісного розвитку. За поглядом Г. В. Ложкіна та Н. І. Пов'якель, до позитивних функцій конфліктів належать:

1) стимулювання змін і розвитку, відкриття шляхів для інновацій, що покращують суспільні відносини;

2) можливість краще пізнати одне одного для учасників конфлікту;

3) сприяння формуванню соціальних груп та об'єднанню однодумців;

4) зниження покірності та стимулювання активності;

5) розвиток особистості, виховання почуття відповідальності та усвідомлення власної значущості;

6) зняття напруги.

Негативні ж наслідки конфліктів проявляються у:

1) погіршенні мікроклімату в колективі і зниженні продуктивності праці;

2) неадекватному сприйнятті та непорозумінні між сторонами конфлікту;

3) ослабленні співпраці між учасниками конфлікту під час нього і після його завершення [29, с.10].

У свою чергу, важливу роль у вирішенні конфліктів мають саме

психологічні аспекти. До таких аспектів відносимо:

- індивідуальне ставлення до конфлікту. Деякі люди уникають конфліктів, інші намагаються їх вирішити або вести боротьбу. Індивідуальне ставлення до конфлікту може значно впливати на поведінку людини в конфліктній ситуації;

- емоційний фон. Емоції, такі як гнів, образа, страх або роздратування, можуть підсилювати конфлікт та робити його більш емоційно забарвленим. Емоційна складова конфлікту може ускладнювати його раціональне вирішення;

- якість комунікації між сторонами конфлікту може впливати на спосіб сприйняття ситуації та здатність до співпраці. Ефективна комунікація є ключовим фактором для успішного вирішення конфліктів;

- стилі вирішення конфліктів. Люди використовують різні стилі вирішення конфліктів, такі як конкуренція, компроміс, пристосування, уникнення та співпраця. Вибір стилю вирішення конфлікту може впливати на його результат;

- культурні відмінності, як-от: культурні цінності, норми та очікування, можуть визначати, як люди сприймають та вирішують конфлікти. Розуміння культурних особливостей може допомогти уникнути непорозумінь та сприяти конструктивному вирішенню конфліктів;

- рівень досвіду та навичок управління конфліктами також може впливати на здатність людини ефективно вирішувати конфлікти. Такі навички можна розвивати за допомогою навчання та тренінгів [30, с. 99-100].

Рис.1.2 Психологічна структура конфліктологічної компетентності фахівця



Психологічна структура конфліктологічної компетентності фахівця, включає шість взаємопов'язаних структурних компонентів:

- гностичний (власне знання про причини виникнення конфлікту, закономірності його розвитку та перебігу, про особливості поведінки, спілкування та діяльності опонентів в конфліктній взаємодії, їх психічні стани);
- проектувальний (вміння передбачати дії опонентів, їх поведінку в ході конфлікту, розвиток конфлікту, його наслідки);
- регулятивний (вміння впливати на опонентів, їх відносини, оцінки, мотиви та цілі конфліктної взаємодії;
- вміння здійснювати профілактику конфлікту і вирішувати його на справедливій основі, виступаючи в якості «третейського судді»);
- комунікативний (вміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з врахуванням їх особистісних якостей та емоційних станів);
- рефлексивностатусний (високий рівень рефлексивної культури, вміння організовувати процес самопізнання, реагувати адекватно ситуації, цілям та задачам управління конфліктами);
- нормативний компонент (знання про нормативні і моральні

регулятори поведінки в умовах управління і вирішення конфліктів, про корпоративну і професійну управлінську культуру; здатність та готовність слідувати етичним нормам по відношенню до учасників конфлікту) [31, с.141].

- Отже, конфлікти є невід'ємною складовою людського співіснування та соціального розвитку, що зумовлюється множинністю інтересів, цінностей, переконань і життєвих позицій. У сучасній конфліктології виокремлюються чотири основні групи чинників, які спричиняють виникнення та ескалацію конфліктів: соціально-економічні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні. Кожна з цих груп чинників охоплює широкий спектр передумов, що мають як об'єктивний, так і суб'єктивний характер.

Конфлікти можуть проявлятися в різних формах: внутрішньоособистісній, міжособистісній, внутрішньогруповій, міжгруповій та організаційній, а також по-різному впливати на психологічний стан особистості та групи. Незважаючи на потенційні деструктивні наслідки - такі як стрес, зниження продуктивності, руйнування соціальних зв'язків - конфлікти можуть також мати конструктивну функцію: стимулювати розвиток, сприяти інноваціям, глибшому самопізнанню, формуванню соціальної активності та зміцненню колективної згуртованості.

Психологічний аспект конфліктів має ключове значення для їх розуміння та ефективного розв'язання. Такі чинники, як емоційний фон, стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, комунікативна компетентність, наявність стереотипів і прогнозування дій опонента, значно впливають на динаміку конфлікту. Здатність до конструктивного вирішення суперечностей значною мірою визначається рівнем сформованості конфліктологічної компетентності фахівця, яка охоплює гностичні, проектувальні, регулятивні, комунікативні, рефлексивні та нормативні компоненти.

Таким чином, сучасний підхід до вивчення конфліктів передбачає не лише ідентифікацію їх причин та типів, а й глибоке розуміння психологічних механізмів, що лежать в їх основі, а також розвиток практичних навичок ефективного управління конфліктними ситуаціями. Це забезпечує можливість мінімізувати деструктивний вплив конфліктів і максимально використати їх потенціал для особистісного та соціального зростання

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ

2.1. Методологічні засади дослідження: мета, завдання, вибірка, методи та процедура обробки даних

У сучасних соціокультурних реаліях, позначених низкою кризових трансформацій, інституційною нестабільністю та багатофакторним впливом збройної агресії, особливої актуальності набуває проблема зростання конфліктогенності в системі міжособистісних і професійних взаємодій. Особливо чітко це проявляється у сферах, що пов'язані з підвищеним рівнем соціального напруження, психологічного навантаження та моральної відповідальності, зокрема у діяльності правоохоронних органів, у процесі професійного становлення майбутніх працівників поліції, а також серед молоді, яка лише формує свою громадянську, ціннісну та професійну ідентичність. У цих умовах конфлікт не лише виступає природним індикатором напруги в соціальній системі, а й перетворюється на фактор, що може генерувати деструктивні сценарії взаємодії, провокувати психоемоційне виснаження, порушення адаптаційних механізмів особистості та професійну деформацію.

На цьому тлі особливої значущості набуває психологічне осмислення сутності конфлікту як складного, багатокомпонентного феномену, що включає когнітивну, емоційну, мотиваційну та поведінкову складові. Увага акцентується на вивченні стилів реагування на конфлікт, рівнів особистісної агресивності, настанов до конфліктної взаємодії, а також на особливостях інтерпретації конфлікту як внутрішньої чи зовнішньої загрози. Актуальність дослідження визначається потребою в оновленні системи професійної психологічної підготовки працівників поліції, курсантів, а також у розробці програм для молоді, спрямованих на формування конструктивних механізмів подолання суперечностей, зниження рівня

деструктивної реактивності та підвищення здатності до саморегуляції.

Головною метою даного емпіричного дослідження стало всебічне вивчення психологічних особливостей конфліктної поведінки в осіб із різним соціальним та професійним статусом. Зокрема, йшлося про аналіз особистісних і ситуативних чинників, що впливають на стиль реагування у конфліктній ситуації, рівень агресивності, особливості перцептивного сприйняття опонента, а також глибину особистісної залученості в конфлікт. Метою було також порівняти психологічний профіль конфліктної поведінки між трьома категоріями респондентів - діючими співробітниками поліції, курсантами закладів вищої освіти системи МВС та студентською молоддю цивільних вишів.

Відповідно до сформульованої мети, у дослідженні було поставлено низку конкретних завдань, які дозволили здійснити системний підхід до аналізу конфліктної поведінки. По-перше, було необхідно здійснити науково обґрунтований підбір комплексу психодіагностичних методик, які б дозволили дослідити не лише зовнішні поведінкові прояви, а й внутрішні когнітивні й емоційні механізми сприйняття конфлікту. По-друге, передбачалося проведення емпіричного дослідження серед трьох груп респондентів для виявлення як спільних, так і диференційних характеристик конфліктної поведінки. По-третє, особливу увагу було приділено аналізу стилів конфліктної поведінки за К. Томасом, адже саме від стилю залежить як суб’єктивна ефективність, так і наслідки конфліктної взаємодії. По-четверте, завданням дослідження було виявити латентні психологічні чинники, що сприяють як ескалації конфлікту (агресія, ворожість, емоційна нестабільність), так і чинники конструктивного впливу (емпатія, рефлексія, гнучкість). Завершальним завданням виступила розробка практичних рекомендацій, спрямованих на оптимізацію процесу психологічної підготовки фахівців, профілактику емоційного вигорання та формування культури ненасильницького вирішення конфліктів.

Об'єктом дослідження виступали особистості, що перебувають у різних

соціально-професійних контекстах і щоденно взаємодіють у середовищі з високою ймовірністю виникнення конфліктів. Предметом дослідження стали психологічні характеристики конфліктної поведінки, зокрема рівень агресивності, стиль конфліктної взаємодії, емоційно-когнітивне сприйняття конфліктної ситуації, суб'єктивне значення конфлікту.

Вибірка дослідження була структурована з урахуванням репрезентативності та порівнюваності груп. Усього було обстежено 60 респондентів, рівномірно розподілених на три групи по 20 осіб. До першої групи увійшли діючі працівники Національної поліції України, що мають досвід роботи не менш ніж 3 роки у конфліктогенному середовищі, з високим рівнем стресової навантаженості, залучені до розслідування, комунікації з правопорушниками та громадськістю. Друга група представлена курсантами МВС - молодими фахівцями, що перебувають на етапі професійного становлення та засвоюють конфліктологічну компетентність через освітню та практичну підготовку. Третю групу становили студенти цивільних вищих навчальних закладів, які є умовною контрольною групою, позбавленою професійного впливу на конфліктну поведінку.

У дослідженні було використано комплекс валідних психодіагностичних методик, адаптованих до українського контексту. Основним інструментом виступила методика дослідження міжособистісного сприйняття в умовах конфлікту А.І. Тащевої (у модифікації О.В. Місенко) [32, с. 9], яка дозволяє не лише фіксувати загальні схеми сприйняття опонента, а й виявляти наявність психологічних викривлень, що можуть спричиняти деструктивну поведінку. Ця методика дозволяє оцінити рівень категоризації, гіперемоційності, атрибутивних упереджень, що часто залишаються поза увагою у класичному аналізі конфліктної поведінки.

Автор: А.І. Тащева (модифікація О.В. Місенко)

Мета:

- ✓ Дослідити особливості сприйняття поняття «конфлікт»;
- ✓ Виявити звичні способи розв’язання конфліктів у групі;
- ✓ Визначити рівень конфліктності та згуртованості групи.

Рис.2.1 Дослідження міжособистісного сприйняття в умовах конфлікту А.І. Тащевої (у модифікації О.В. Місенко)



Завдання 1: Визначення поняття «конфлікт»

Інструкція. Дайте визначення поняття «конфлікт», як Ви його розумієте. Закінчіть фразу:

КОНФЛІКТ – це _____

_____

Оцінювання (метод конвент-аналізу):

Категорія	Опис
1 бал	Визначення повністю правильне: містить усі істотні ознаки (зіткнення, протиріччя, протиборство)
2 бали	Частково правильне: не всі істотні ознаки або додані несуттєві
3 бали	Неправильне: жодної істотної ознаки не вказано

Завдання 2: Смислова близькість понять до «конфлікту»

Інструкція. Перед вами список слів, пов’язаних із конфліктом. Розмістіть кожне слово по шкалі відстані від центру (терміну «конфлікт»), де відстань символізує смислову близькість. Центр - найбільш пов’язане слово, краї - найменш пов’язані.

Слова:

1в. Незгода

2а. Бійка

3б. Сварка

4б. Суперечка

5а. Сутичка

6б. Скандал

7а. Битва

8а. Боротьба

9б. Лайка

10в. Розбрат

11в. Протиріччя

12в. Розлад

13а. Рукопашна

14б. Сперечання

15а. Бій

16в. Розбіжність

17б. Чвари

18в. Опір

19б. Наклеп

20а. Прочуханка

21в. Непорозуміння

Шкала розташування:

І—І—І—І—І—І—І—І—І—І— К —І—І—І—І—І—І—І—І—І—І

(10 ← до 1 бала) К (1 → до 10 балів)

Позначайте слова порядковими номерами (зліва чи справа не важливо).

Обробка результатів:

1. Розрахунок емоційної насиченості (С):

№	Слово	См (сума місць)	Сб (сума балів)	С (психол. насиченість)
1	Незгода			
2	Бійка			
..	…			

Примітки:

См	кількість учасників, які вибрали це слово
Сб	сума балів (місце × ваговий бал)
С	Сб ÷ кількість учасників - відображає середню емоційну значущість

2. Інтерпретація результатів (семантичне ядро)

Семантичне ядро - це слова, розміщені в межах 3 позицій до центру шкали (тобто: позиції 8, 9, 10 зліва та 1, 2, 3 справа).

Категорії шкал (за семантичним ядром):

Шкала	Назва	Коди слів
А	Конфлікт як фізична агресія	2а, 5а, 7а, 8а, 13а, 15а, 20а
Б	Конфлікт як вербальна агресія	3б, 4б, 6б, 9б, 14б, 17б, 19б
В	Конфлікт як психологічна несумісність	1в, 10в, 11в, 12в, 16в, 18в, 21в

Після заповнення семантичного ядра:

- Порахувати, скільки слів із кожної шкали увійшло в ядро.
- Зробити висновок, який тип сприйняття конфлікту переважає в групі (А, Б чи В).

Застосування методики:

- ✓ Аналіз у групах (робочі, навчальні, військові колективи);
- ✓ Виявлення внутрішньогрупової напруги;
- ✓ Робота психолога з міжособистісними конфліктами.

Методика «Значення конфлікту для мене» [32, с. 46] дозволила глибше проаналізувати мотиваційно-смисловий рівень конфлікту - як індивідуум сприймає конфлікт: як травматичну подію, ресурс саморозвитку чи як

нормальний соціальний механізм. Це відкриває можливості розуміння внутрішніх конфліктних настанов.

Мета дослідження

- Визначення домінуючої емоційної реакції особистості в умовах конфлікту.
- Виявлення розбіжностей між «реальним» і «бажаним» реагуванням на конфлікт.
- Дослідження суб'єктивної та об'єктивної самооцінки поведінки в конфліктних ситуаціях.

Інструкція для досліджуваного

Завдання 1:

Оцініть кожне слово зі списку за шкалою емоційного сприйняття від 0 (нейтральне/дуже позитивне) до 4 (викликає сильний негатив). Слова: конфлікт, компроміс, авторитарність, рішучість, конфронтація, влада, напруга, співпраця, конкуренція.

Завдання 2:

Письмово дайте відповідь на запитання:

1. Яке слово викликає найсильнішу позитивну емоцію?
2. Яке – найсильнішу негативну?
3. Поясніть причину емоцій щодо слів: «конфлікт», «конкуренція», «авторитарність», «рішучість».
4. Утворіть пари зі слів, які найбільш взаємопов'язані за змістом.

Завдання 3:

Відмітьте на шкалі реакцію на конфлікт, поставивши:

- X – Ваша реальна реакція
- V – Ваша бажана реакція

Поясніть розміщення позначок.

Завдання 4:

Дайте письмові відповіді на запитання:

1. Які почуття виникають у Вас при реальному конфлікті?

2. Чи є різниця між бажаним і реальним реагуванням?

3. Що заважає досягти бажаної реакції?

4. Чи були випадки дій згідно з бажаною реакцією і які були відчуття?

Обробка результатів

Кількісний аналіз (1-й етап):

Підраховується загальна сума балів по кожному слову із Завдання 1.

Аналізується розташування позначок «X» та «V» у Завданні 3 - виявляється домінуюча емоційна реакція та ступінь розриву між бажаною та реальною поведінкою.

Якісний аналіз (2-й етап):

Відповіді на Завдання 2 та 4 аналізуються якісно для розуміння внутрішніх установок, бар'єрів та готовності до самозміни.

Дані можуть бути основою для індивідуальної програми розвитку конфліктологічної компетентності.

Значущим елементом методичного комплексу виступив тест К. Томаса [33], що дає змогу класифікувати стилі реагування на конфлікт і оцінити рівень адаптивності або ригідності особистості у соціальній взаємодії. Стратегії, що вимірюються цією методикою - суперництво, уникнення, пристосування, компроміс, співпраця - є критичними для ефективності конфліктного менеджменту.

Методика призначена для виявлення домінуючого стилю поведінки особи в конфліктних ситуаціях. Вона дозволяє оцінити рівень кооперативності та наполегливості у міжособистісних взаємодіях, що є ключовими для розуміння механізмів конфліктної поведінки.

Матеріали та обладнання. Стандартизований опитувальник, що містить 30 пар суджень, ручка або комп'ютер (електронна версія). Час заповнення - близько 15–20 хвилин. Методика може застосовуватись індивідуально або в груповому форматі.

Процедура дослідження. Досліджуваному пропонується пройти опитувальник, в якому кожне завдання складається з двох альтернативних висловлювань (варіанти А та Б). В кожній парі необхідно обрати лише один варіант - той, що є більш типовим для власної поведінки у конфліктних ситуаціях. Загальна кількість пар - 30, кожна відповідь відповідає певному типу поведінки.

Інструкція. Уважно прочитайте кожну пару суджень. Оберіть те, яке найбільше відповідає вашій звичній поведінці у конфліктній ситуації. Не існує правильних або неправильних відповідей - важливо обирати чесно та інтуїтивно.

Типи поведінки. Методика базується на двовимірній моделі управління конфліктом (кооперація × наполегливість), відповідно до якої виділяються п’ять основних стилів поведінки:

1. Конкуренція (змагання): активне просування власних інтересів навіть на шкоду іншим.
2. Пристосування: поступка заради збереження стосунків або гармонії, навіть ціною власних інтересів.
3. Компроміс: часткове задоволення обох сторін, шляхом взаємних поступок.
4. Уникання: відхід від вирішення конфлікту, зниження як кооперації, так і наполегливості.
5. Співпраця: спільне знаходження рішень, що повністю задовольняють обидві сторони.

Обробка та інтерпретація. Кожне з 30 питань пов’язане з одним із п’яти типів поведінки (по 12 суджень на кожен тип, у змішаному порядку). Підраховується кількість вибраних суджень, що відповідають кожному з п’яти стилів. Найвищий показник вказує на домінуючу стратегію поведінки у конфліктах.

Рис.2.2 Основні стилі поведінки у конфлікту



Таблиця 2.1 Психологічна характеристика стилів поведінки у конфлікту

Тип поведінки	Висока кількість виборів означає…
Конкуренція	Акцент на власних цілях, схильність до контролю та суперництва.
Пристосування	Схильність до поступок заради збереження стосунків.
Компроміс	Баланс інтересів, прагнення до взаємних поступок.
Уникання	Небажання вступати в конфлікти, уникнення прямого зіткнення.
Співпраця	Орієнтація на взаємовигідне рішення, висока соціальна компетентність.

Клінічне значення. Хоча методика не є клінічним діагностичним інструментом, вона широко використовується в психологічному консультуванні, освітньому середовищі та кадровому менеджменті для оцінки стилю міжособистісної взаємодії. Високий рівень конфронтаційності або уникання може сигналізувати про труднощі у сфері комунікації та адаптації. Рекомендовано проводити інтерпретацію результатів у поєднанні з іншими психодіагностичними методиками.

Примітка. Методика була адаптована Н.В. Грішиною, з урахуванням мовних і культурних особливостей. Може використовуватися у вікових групах старше 15 років, як індивідуально, так і в груповому діагностуванні.

Для оцінки емоційно-поведінкових характеристик було використано тест А. Ассінгера [34, с. 24], який вимірює ключові компоненти агресивної

поведінки - імпульсивність, ворожість, афективну напругу, схильність до конфліктного домінування та нездатність до самоконтролю. Це дозволяє оцінити ризики емоційного вибуху та деструкції у ситуаціях службового конфлікту.

Тест призначений для діагностики рівня агресивності особистості, зокрема її проявів у міжособистісних взаємодіях. Методика допомагає з'ясувати, наскільки конструктивно людина реагує на конфліктні ситуації, чи є її агресія ситуативною або хронічною, і наскільки вона керована.

Матеріали та обладнання. Паперовий чи електронний бланк, що містить 20 запитань із трьома варіантами відповідей кожне. Для обробки необхідна оціночна шкала (1-3 бали за відповідь). Орієнтовна тривалість виконання – 10-15 хвилин. Можливе як індивідуальне, так і групове тестування.

Процедура дослідження. Респонденту пропонується дати відповідь на 20 запитань, підкреслюючи один варіант відповіді у кожному. Всі відповіді оцінюються у балах: 1 - мінімальний рівень агресивності, 3 - максимальний. Сума балів використовується для загальної інтерпретації рівня агресивності.

Інструкція. Прочитайте уважно кожне запитання. Виберіть ту відповідь, яка найбільше відповідає вашій типовій поведінці або поглядам. Не розмірковуйте надто довго - намагайтеся відповідати інтуїтивно та чесно. Відповіді не оцінюються як правильні чи неправильні.

Обробка результатів. Після завершення тесту підраховується загальна кількість балів, що відповідає рівню агресивності. Оцінювання проводиться за ключем: кожен варіант відповіді має числове значення (1, 2 або 3 бали), які вказані у тесті.

Таблиця 2.2 Інтерпретація результатів дослідження

Кількість балів	Рівень агресивності	Характеристика
45 і більше	Високий	Надмірна агресивність, емоційна нестабільність, схильність до домінування, жорсткість. Відкрито виражене суперництво, прагнення до влади навіть ціною конфліктів.

36–44	Помірний	Збалансована агресивність, здорова амбітність, вміння постояти за себе. Конструктивна конфліктність.
35 і менше	Низький	Надмірна поступливість, уникання конфліктів, знижена впевненість у собі. Схильність до самопридушення агресії.

Додатковий аналіз (структурна агресивність):

- Якщо у 7 і більше питань набрано по 3 бали, а менше ніж у 7 - по 1 балу, - агресія є неконтрольованою, руйнівною. Людина має імпульсивну поведінку, схильна до конфліктів та зневаги до інших.
- Якщо у 7 і більше питань отримано по 1 балу, а менше ніж у 7 - по 3 бали, - агресія є пригніченою. Особа надто стримана, імовірна внутрішня напруга, самозаперечення.

Клінічне значення. Тест дозволяє оцінити не тільки агресивність, а й рівень самоконтролю, стресостійкості, адекватність соціальної поведінки. Його результати можуть бути корисними в психоконсультуванні, підборі персоналу, у навчальних та тренінгових програмах. Методика також надає можливість провести взаємооцінювання: інші можуть відповідати на ті ж питання щодо досліджуваної особи, що дозволяє порівняти самооцінку з оцінкою з боку.

Примітка. Тест можна використовувати з підліткового віку (від 15 років). Важливо враховувати контекст поведінки: висока агресивність не завжди є деструктивною, якщо супроводжується високим рівнем саморефлексії і соціальної адаптації.

Дослідження проходило в кілька логічно послідовних етапів. Підготовчий етап включав глибоке опрацювання літературних джерел, аналіз сучасних теорій конфлікту, психологічних моделей агресії та методів конструктивної взаємодії. На цьому етапі було розроблено концептуальну модель дослідження, визначено гіпотези, уточнено методологічну базу.

Організаційний етап передбачав узгодження із зацікавленими установами, підготовку респондентів, отримання інформованої згоди, дотримання етичних вимог, забезпечення добровільності участі. Були

створені умови, що сприяли відкритості, відсутності страху оцінювання та збереженню конфіденційності результатів.

Діагностичний етап включав безпосереднє проведення дослідження в очному та онлайн-форматах, що забезпечило гнучкість і репрезентативність вибірки. Респондентам надавалися роз'яснення щодо мети тестування, а також інструкції до кожного з опитувальників.

Аналітичний етап передбачав статистичну обробку даних (розрахунок середніх, варіативності, кореляційного аналізу, порівняння серед груп), побудову конфліктологічного профілю, виявлення міжгрупових відмінностей, формування типології поведінки в конфлікті залежно від професійного контексту.

Таким чином, результати дослідження дозволяють глибше зрозуміти специфіку психологічного реагування на конфлікт у представників різних соціально-професійних груп. Встановлено не лише рівень агресивності та переважаючі стилі поведінки, але й особливості перцепції конфлікту, що відкриває нові можливості для розробки індивідуалізованих психопрофілактичних програм. Це, у свою чергу, сприятиме підвищенню ефективності взаємодії у професійній сфері, профілактиці емоційного вигорання та формуванню навичок конструктивного конфліктного реагування

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктної поведінки та їх інтерпретація

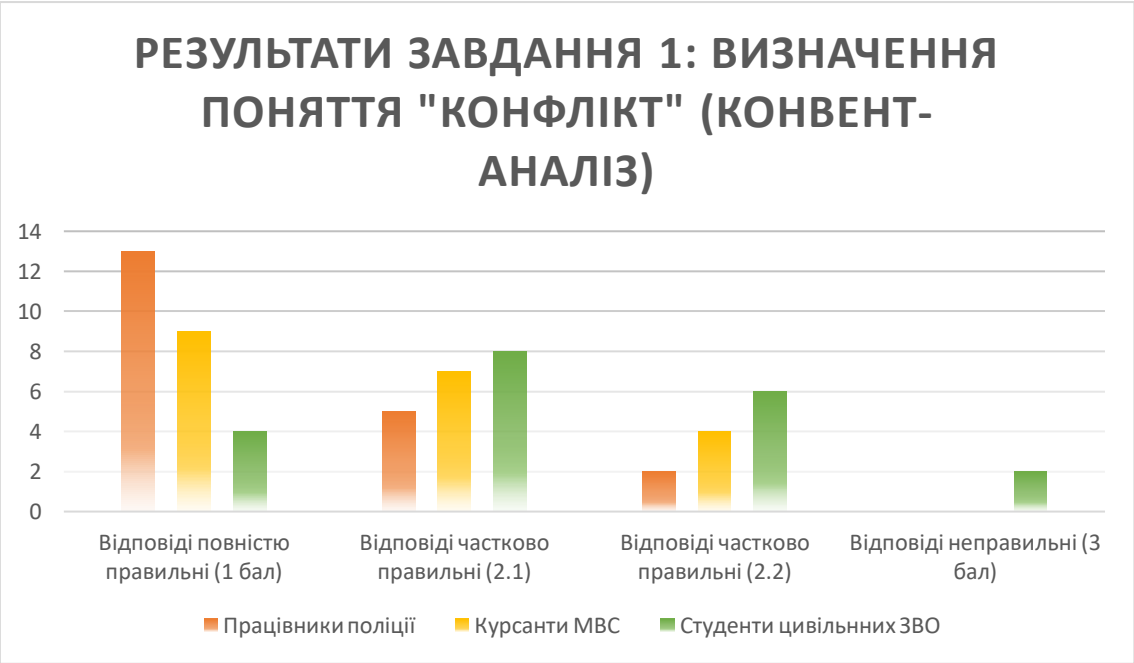
Таблиця 2.3 Результати завдання 1: Визначення поняття «конфлікт» (конвент-аналіз)

Група респондентів	Відповіді повністю правильні (1 бал)	Відповіді частково правильні (2.1)	Відповіді частково правильні (2.2)	Відповіді неправильні (3 бал)
Працівники поліції	13	5	2	0

Курсанти МВС	9	7	4	0
Студенти цивільних ЗВО	4	8	6	2

Результати першого завдання свідчать про значні відмінності у розумінні поняття «конфлікт» між трьома групами респондентів.

Рис. 2.4 Результати 1 завдання: визначення поняття «конфлікт»



Працівники Національної поліції продемонстрували найвищий рівень усвідомлення сутності конфлікту. 65% респондентів дали повністю правильні визначення, які включали ключові ознаки конфлікту - «зіткнення», «протиріччя», «протиборство». Це свідчить про глибоке усвідомлення природи конфліктних ситуацій, сформоване на основі практичного досвіду роботи у середовищі з високим рівнем стресу та безпосередніми конфліктами з різними категоріями населення. Низький відсоток помилкових або неповних визначень підкреслює професійну компетентність та психологічну підготовленість цих фахівців.



Курсанти МВС мають проміжний рівень розуміння: майже половина дала повністю правильні відповіді, решта - частково правильні, із пропущеними або спотвореними ознаками. Це пояснюється тим, що курсанти перебувають у процесі професійної соціалізації, їхні уявлення ще формуються під впливом навчання та особистого досвіду. Вони починають усвідомлювати складність конфліктів, проте ще не мають повного досвіду, що позначається на структурі їх визначень.

Студенти цивільних ЗВО відзначилися найбільшою різноманітністю відповідей із значним відсотком неправильних або спотворених визначень. Частина респондентів не змогла виділити суттєві ознаки конфлікту, зосередившись на побутових або емоційних описах, що свідчить про відсутність систематизованого професійного досвіду та менш розвинене конфліктологічне мислення. Це демонструє необхідність цілеспрямованого навчання та психологічної підготовки для підвищення рівня усвідомлення конфліктних процесів у таких групах.

Таблиця 2.4 Результати завдання 2: Семантичне ядро поняття «конфлікт» (середня психологічна насиченість - С)

2.4.1 Зведена таблиця – група 1: Працівники поліції

№	Слово	См	Сб	С (балів)	Шкала
2а	Бійка	60	180	9.0	А
5а	Сутичка	58	168	8.4	А
8а	Боротьба	55	160	8.0	А
3б	Сварка	54	156	7.8	Б
4б	Суперечка	50	150	7.5	Б
11в	Протиріччя	48	144	7.2	В

21в	Непорозуміння	46	138	6.9	В

Таблиця. 2.4. 2. Зведена таблиця – група 2: Курсанти МВС

№	Слово	См	Сб	С (балів)	Шкала
2а	Бійка	62	170	8.5	А
3б	Сварка	58	164	8.2	Б
5а	Сутичка	56	158	7.9	А
11в	Протиріччя	52	152	7.6	В
8а	Боротьба	50	146	7.3	А
4б	Суперечка	47	140	7.0	Б
1в	Незгода	46	136	6.8	В

Таблиця.2.4. 3. Зведена таблиця – група 3: Студенти цивільних ЗВО

№	Слово	См	Сб	С (балів)	Шкала
4б	Суперечка	65	160	8.0	Б
21в	Непорозуміння	60	154	7.7	В
11в	Протиріччя	59	150	7.5	В
3б	Сварка	57	148	7.4	Б
10в	Розбрат	54	142	7.1	В
6б	Скандал	50	136	6.8	Б
2а	Бійка	48	130	6.5	А

Таблиця 2.5 Узагальнення семантичного ядра в трьох групах

Група	Шкала А: Фізична агресія	Шкала Б: Вербальна агресія	Шкала В: Психологічна несумісність
Працівники поліції	3 слова	2 слова	2 слова
Курсанти МВС	3 слова	2 слова	2 слова
Студенти цивільних ЗВО	1 слово	3 слова	3 слова

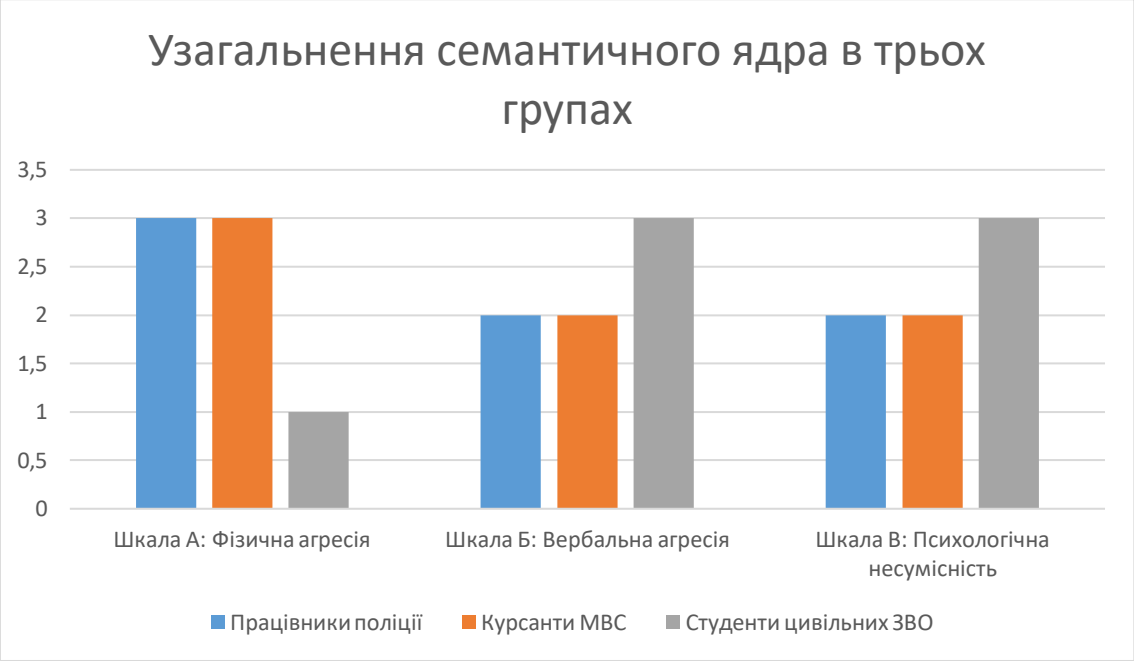


Рис. 2.5 Сприйняття конфлікту через призму семантичних асоціацій

Цей рисунок показує, як різні групи сприймають конфлікт через призму семантичних асоціацій, оцінюючи психологічну насиченість відповідних слів. Аналіз результатів дозволяє розкрити відмінності в емоційному та когнітивному сприйнятті конфліктних явищ.

Група працівників поліції найчастіше асоціює конфлікт із словами, що належать до шкали А - «конфлікт як фізична агресія» (наприклад, «бійка», «сутичка», «боротьба»). Це відображає реальність їхньої професійної діяльності, де конфлікти часто мають пряме фізичне втілення, а здатність усвідомлювати фізичний ризик і реагувати на нього - ключова. Серед слів шкали В («психологічна несумісність») менше присутніх, що свідчить про пріоритет практичного, «тілесного» досвіду над більш абстрактними психологічними концепціями.

Курсанти МВС демонструють більш збалансований розподіл між трьома шкалами (А, Б, В), але також з певним домінуванням фізичної агресії. Це свідчить про формування професійної ідентичності та початкове сприйняття конфлікту через призму як реальних, так і вербальних протистоянь. З іншого боку, наявність слів із шкал Б і В вказує на розвиток розуміння конфлікту як комплексного явища з емоційним і когнітивним

компонентом.

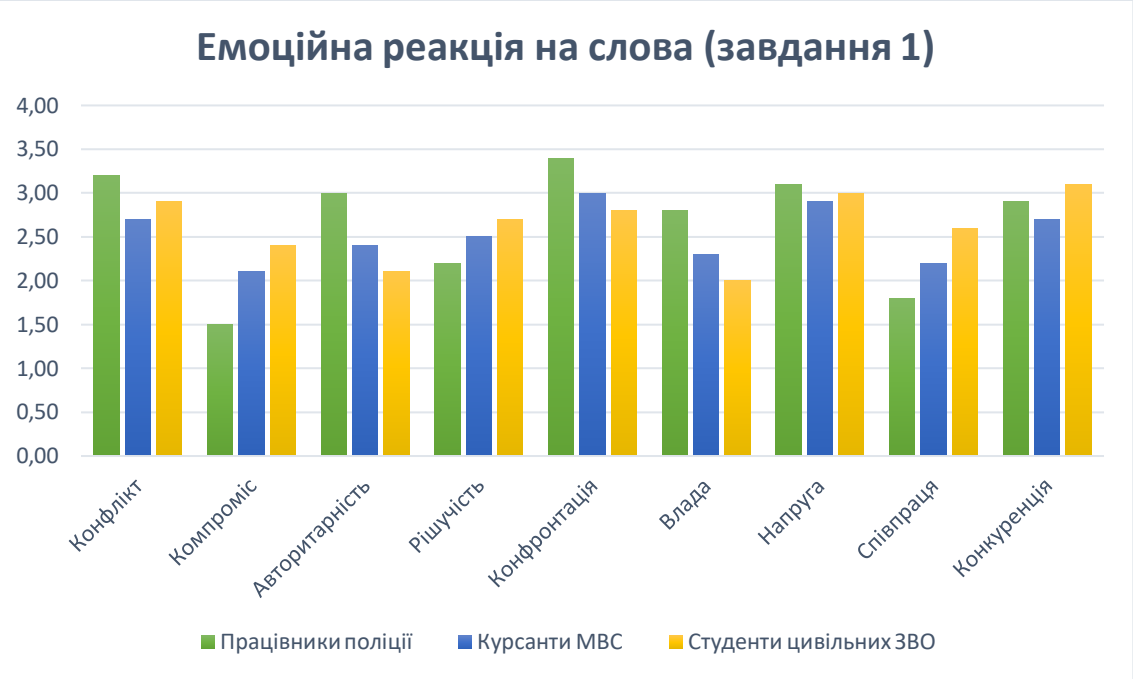
Студенти цивільних ЗВО в основному асоціюють конфлікт із словами шкал Б і В («вербальна агресія» і «психологічна несумісність»), надаючи менше значення фізичній агресії. Це свідчить про більш абстрактне, емоційно забарвлене, словесне та міжособистісне розуміння конфлікту, яке відображає їхній соціальний досвід та відсутність безпосередньої професійної діяльності в сфері конфліктних ситуацій. Для цієї групи конфлікт сприймається як дискомфортна психологічна ситуація, часто пов’язана з непорозуміннями або суперечками, а не як загроза фізичної безпеки.

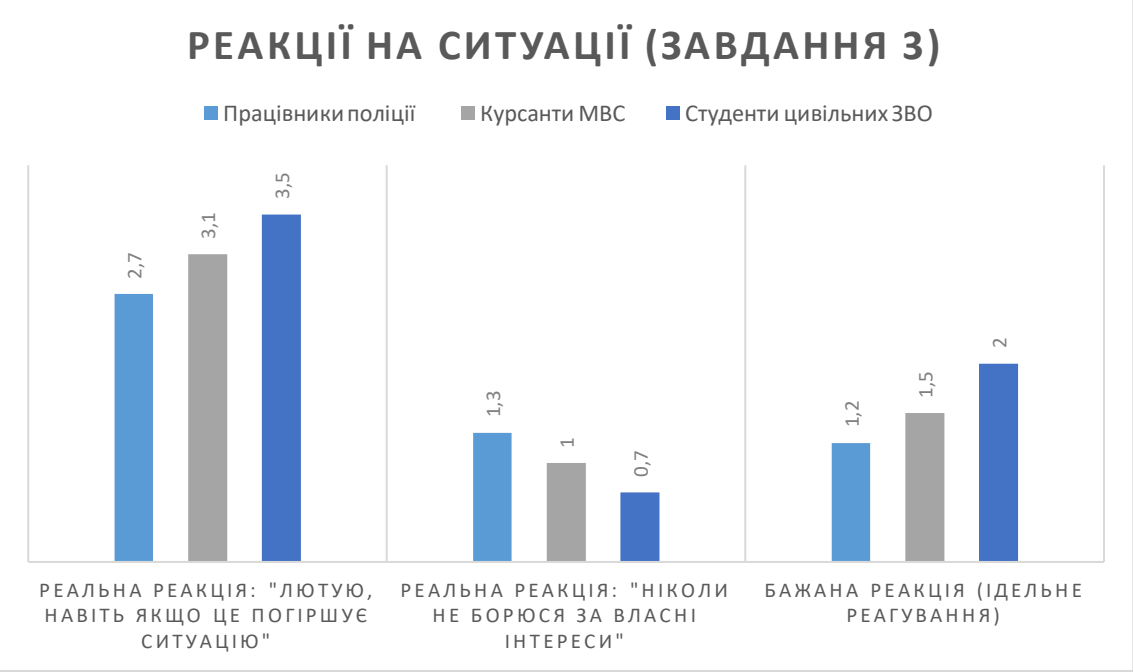
Психологічна насиченість слів (середній бал С) показала, що для кожної групи існує свій «семантичний фокус» у розумінні конфлікту: працівники поліції концентруються на реальних діях і їхньому ризику, курсанти поєднують практичний і теоретичний підходи, а студенти з цивільного середовища більш схильні до абстрактного сприйняття конфлікту.

Таблиця 2.6 Емоційна реакція на слова, на ситуації

Слово / Позиція	**Працівники поліції (Досвід)**	**Курсанти МВС (Професійна соціалізація)**	**Студенти цивільних ЗВО (Контрольна група)**
Емоційна реакція на слова (завдання 1)			
Конфлікт	3,2	2,7	2,9
Компроміс	1,5	2,1	2,4
Авторитарність	3,0	2,4	2,1
Рішучість	2,2	2,5	2,7
Конфронтація	3,4	3,0	2,8
Влада	2,8	2,3	2,0
Напруга	3,1	2,9	3,0
Співпраця	1,8	2,2	2,6
Конкуренція	2,9	2,7	3,1
Реакції на ситуації (завдання 3)			
Реальна реакція: «Лютую, навіть якщо це погіршує ситуацію»	2,7	3,1	3,5

Реальна реакція: «Ніколи не борюся за власні інтереси»	1,3	1,0	0,7
Бажана реакція (ідельне реагування)	1,2	1,5	2,0





У результаті проведення методики «Значення конфлікту для мене» було отримано багатовимірну картину емоційного ставлення представників трьох досліджуваних груп до конфлікту, а також виявлено відмінності у реальній та бажаній поведінці в конфліктних ситуаціях. Аналіз емпіричних даних дозволив зробити низку змістовних висновків щодо глибинних

психологічних установок, емоційного фону сприйняття конфлікту та рівня сформованості конфліктологічної компетентності респондентів залежно від їхнього соціального й професійного статусу.

Так, для працівників Національної поліції, які мають досвід професійної діяльності не менше трьох років у конфліктогенному середовищі, конфліктне поле виявилося емоційно насиченим, але водночас контрольованим. Найвищі рівні негативного емоційного забарвлення у цій групі викликали слова «конфронтація», «конфлікт», «напруга» та «авторитарність». Ці терміни асоціювались у респондентів із високим рівнем напруження, тривоги та внутрішньої мобілізації, що цілком корелює з особливостями професійної діяльності правоохоронців, які щоденно стикаються з вербальною та фізичною агресією. Водночас такі поняття, як «компроміс» та «співпраця», викликали переважно нейтральну або помірно позитивну реакцію, що свідчить про сформованість професійного уміння до конструктивної комунікації та стратегій врегулювання суперечностей. Респонденти цієї групи усвідомлюють цінність ненасильницьких моделей поведінки, проте визнають, що в умовах професійного тиску не завжди мають можливість реалізувати бажану стратегію реагування. Зіставлення реальної та бажаної поведінки в конфліктних ситуаціях у даній групі демонструє помірний розрив: поліцейські хотіли б частіше проявляти дипломатичність, стриманість та врівноваженість, однак ситуаційний контекст часто вимагає прояву твердості, рішучості, а іноді й жорстких дій. Це вказує на внутрішній конфлікт між професійною необхідністю та особистими переконаннями, що може слугувати джерелом емоційного виснаження або професійного вигорання.

Своєю чергою, курсанти МВС, які лише перебувають на етапі професійного становлення, продемонстрували помірно напружене ставлення до конфлікту. Слова «конфлікт», «конфронтація» і «напруга» в них викликають високий рівень емоційного збудження, однак у цілому емоційне тло у цій групі менш напружене, ніж у діючих працівників. Це

пояснюється відсутністю глибокого досвіду протидії реальній агресії, що ще не залишила стійкого емоційного сліду. Молоді фахівці прагнуть оволодіти конструктивними моделями поведінки й демонструють зацікавлення у застосуванні таких понять, як «компроміс», «співпраця», «рішучість» у контексті врегулювання суперечностей. Водночас помітна емоційна нестійкість і труднощі в реалізації бажаного способу поведінки. Розрив між реальною і бажаною реакцією на конфлікт у курсантів є дещо виразнішим, ніж у поліцейських: у реальності вони ще схильні до імпульсивного реагування, уникнення або демонстративної захисної поведінки, тоді як у бажаному варіанті хотіли б бути виваженими, дипломатичними, здатними до раціонального самоконтролю. Такий результат засвідчує потребу у цілеспрямованому формуванні навичок емоційної саморегуляції та конфліктологічної зрілості, що є завданням професійної підготовки.

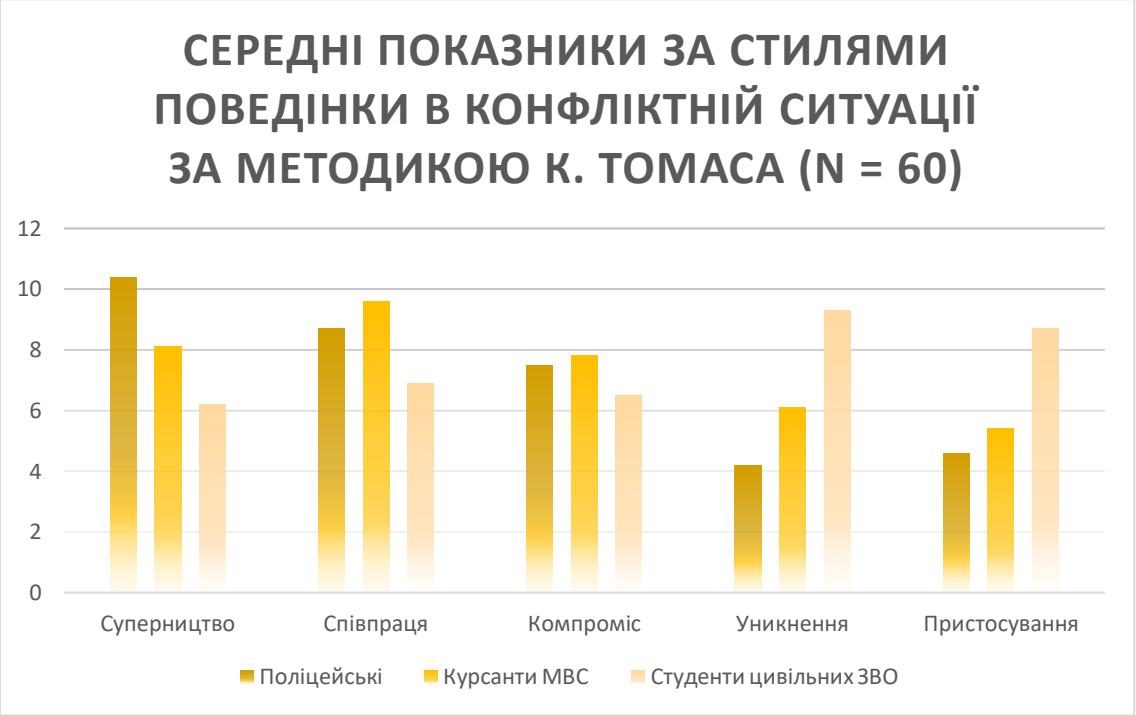
У свою чергу, студенти цивільних закладів вищої освіти, які становили контрольну групу, проявили найбільш емоційно вразливе й нестабільне ставлення до конфлікту. Найбільшу тривожність викликали слова «конкуренція», «конфлікт», «напруга», «авторитарність». Це свідчить про високу чутливість до соціального тиску, домінування, ієрархічних обмежень і суперечок у міжособистісній взаємодії. На відміну від двох попередніх груп, студенти мають низький рівень сформованості адаптивних стратегій реагування на конфлікт, а отже, сприймають його як загрозу, а не як джерело розвитку або можливість пошуку рішень. Їхні реакції здебільшого імпульсивні, емоційно зумовлені, з проявами уникнення або пасивного підкорення. Зіставлення реального й бажаного реагування засвідчує істотну розбіжність: студенти прагнуть до більш врівноваженої поведінки, однак не мають відповідного досвіду чи навичок для реалізації бажаної стратегії. Це підтверджує необхідність впровадження в освітній процес тренінгових програм, спрямованих на розвиток емоційного інтелекту, асертивної поведінки та критичного мислення в конфліктних обставинах.

Таким чином, узагальнений аналіз свідчить про чітку залежність ставлення до конфлікту від рівня професійної підготовленості та досвіду респондентів. У працівників поліції сформовані конструктивні установки, однак вони часто змушені діяти всупереч своїм бажанням через професійну необхідність. Курсанти перебувають у фазі активного формування конфліктологічної компетентності, демонструють готовність до навчання і саморефлексії. Натомість студенти цивільних ЗВО переважно виявляють дезадаптивні моделі поведінки в конфліктній ситуації й потребують ґрунтовної психолого-педагогічної підтримки. Отримані результати доцільно враховувати при розробці індивідуальних та групових програм психологічного супроводу, спрямованих на зниження конфліктогенності, підвищення стресостійкості та розвиток емоційної компетентності респондентів.

Таблиця результатів за тестом К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» для трьох рівномірно розподілених груп (по 20 респондентів у кожній). Дані подані як середні бали за кожним стилем (макс. бал за шкалою - умовно 12), з урахуванням специфіки кожної групи:

Таблиця 2.7 Середні показники за стилями поведінки в конфліктній ситуації за методикою К. Томаса (N = 60)

Стиль поведінки	Поліцейські (гр. 1)	Курсанти МВС (гр. 2)	Студенти цивільних ЗВО (гр. 3)
Суперництво (конкуренція)	10,4	8,1	6,2
Співпраця	8,7	9,6	6,9
Компроміс	7,5	7,8	6,5
Уникнення	4,2	6,1	9,3
Пристосування	4,6	5,4	8,7



Результати дослідження за методикою К. Томаса дозволяють провести поглиблений аналіз домінуючих стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях у трьох порівнюваних групах респондентів: діючих працівників Національної поліції України, курсантів МВС та студентів цивільних вищих навчальних закладів. Порівняння отриманих показників дає змогу виявити не лише переважаючі стилі конфліктної поведінки, але й глибше зрозуміти психологічні особливості сприйняття та реагування на конфлікти в залежності від професійної підготовки, соціального досвіду та наявності стресових впливів.

У першій групі - серед досвідчених працівників поліції - домінуючим стилем виявилося **суперництво (середній бал - 10,4)**. Це свідчить про високий рівень орієнтації на досягнення цілей за будь-яких умов, що є типовим для осіб, які перебувають у владних, ієрархічно організованих структурах та несуть відповідальність за прийняття оперативних рішень у критичних або ризикованих ситуаціях. Також досить вираженим є стиль **співпраці (8,7 бала)**, що демонструє вміння фахівців з досвідом поєднувати наполегливість у відстоюванні власної позиції з прагненням враховувати інтереси інших, особливо коли мова йде про довгострокову взаємодію з громадськістю чи колегами. Показники **компромісу (7,5 бала)** свідчать про

здатність йти на взаємні поступки, однак ця стратегія не є домінуючою, поступаючись стилям активної конфронтації. Водночас, дуже низький рівень **уникнення (4,2 бала)** та **пристосування (4,6 бала)** підтверджує, що дана категорія респондентів схильна до активного залучення у конфлікт, навіть у складних або небезпечних обставинах, і рідко уникає або відкрито поступається.

Друга група - **курсанти МВС**, тобто особи, які тільки формують професійну ідентичність та оволодівають базовими навичками роботи в конфліктному середовищі, — виявила дещо іншу структуру поведінки. Найвищим виявився показник стилю **співпраці (9,6 бала)**, що демонструє внутрішню готовність до конструктивного діалогу, врахування інтересів обох сторін конфлікту та пошуку спільних рішень. Це, ймовірно, є результатом акцентів сучасної професійної освіти, яка культивує ідеї партнерської комунікації, медіації, запобігання ескалації конфлікту. Водночас, стиль **суперництва (8,1 бала)** також посідає вагоме місце, що є показником початкового професійного утвердження, бажання продемонструвати власну ефективність і рішучість. Показники **компромісу (7,8 бала)** свідчать про усвідомлення важливості балансу інтересів, однак ця стратегія поки що розглядається не як провідна. **Уникнення (6,1 бала)** і **пристосування (5,4 бала)** зустрічаються частіше, ніж у першій групі, що може вказувати на ще не повністю сформовану професійну стійкість, схильність до уникнення відповідальності в ситуаціях невизначеності або авторитетної переваги опонента.

Третя група - **студенти цивільних вишів** - показала найбільш контрастну картину. Домінують пасивні стратегії: **уникнення (9,3 бала)** та **пристосування (8,7 бала)**. Це свідчить про переважне бажання уникати конфронтації, поступатися задля збереження емоційного комфорту або ж через низький рівень готовності до відкритої боротьби за свої інтереси. Такі результати є очікуваними для осіб, які не мають досвіду участі у жорстких комунікативних ситуаціях, позбавлені необхідності ухвалювати складні

рішення під тиском або в умовах професійної відповідальності. Низькі показники стилів **суперництва (6,2 бала)**, **співпраці (6,9 бала)** та **компромісу (6,5 бала)** демонструють недостатню сформованість конфліктологічної компетентності та емоційно-вольової готовності до конструктивного розв'язання суперечностей. У цій групі значно сильніше проявляються страхи, уникання, емоційна нестабільність у ситуаціях конфлікту.

Отже, результати засвідчують чітку диференціацію стилів поведінки в конфліктній ситуації залежно від рівня професійної підготовки, досвіду та емоційно-вольової зрілості. Працівники поліції демонструють впевнене домінування активних стилів поведінки - суперництва та співпраці, тоді як курсанти орієнтовані на пошук балансу між конфронтаційними й партнерськими стратегіями. У свою чергу, студенти цивільних вишів тяжіють до уникнення конфлікту й пасивного пристосування, що свідчить про недостатню внутрішню ресурсність у сфері регуляції складних соціальних взаємодій. Отримані дані є важливою підставою для цілеспрямованого формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців, а також для психологічного супроводу осіб, що працюють у конфліктогенному середовищі.

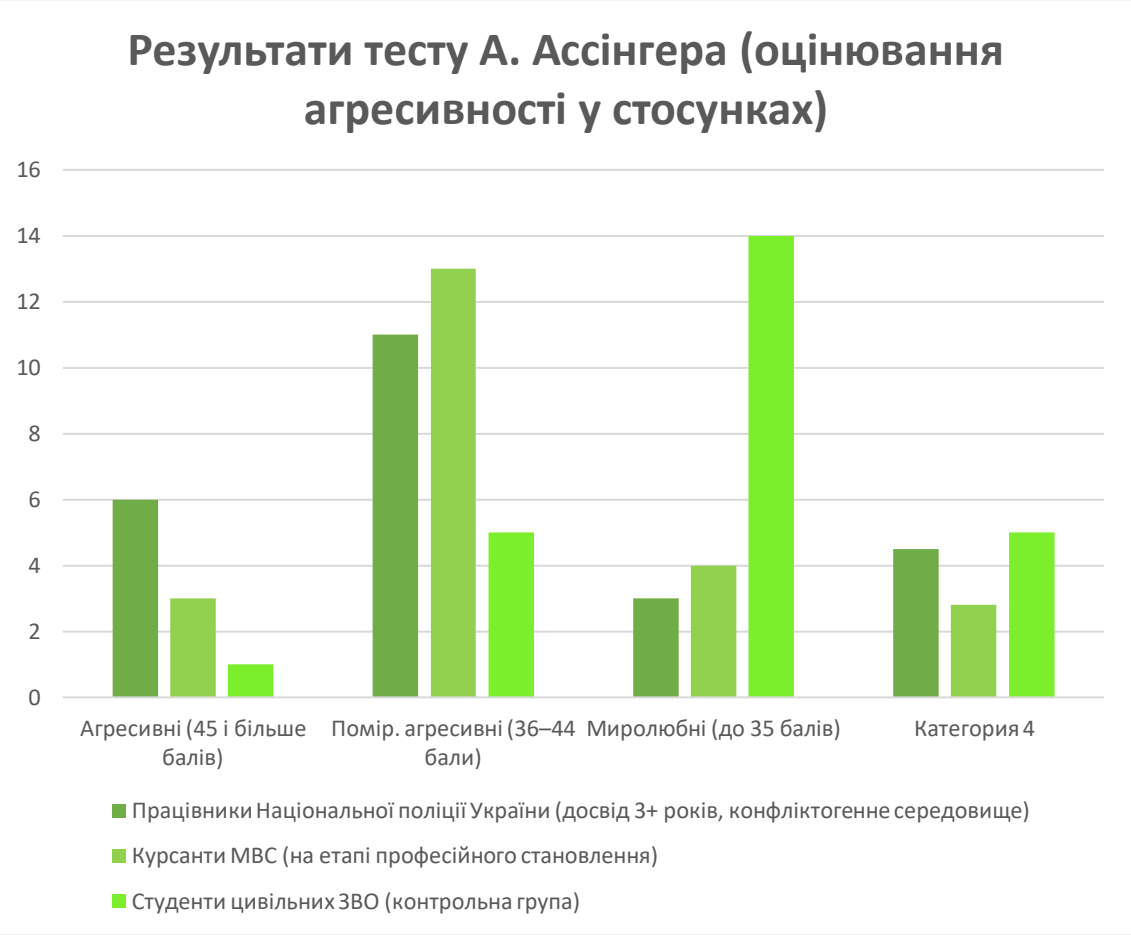
Таблиця 2.8 Результати тесту А. Ассінгера (оцінювання агресивності у стосунках)

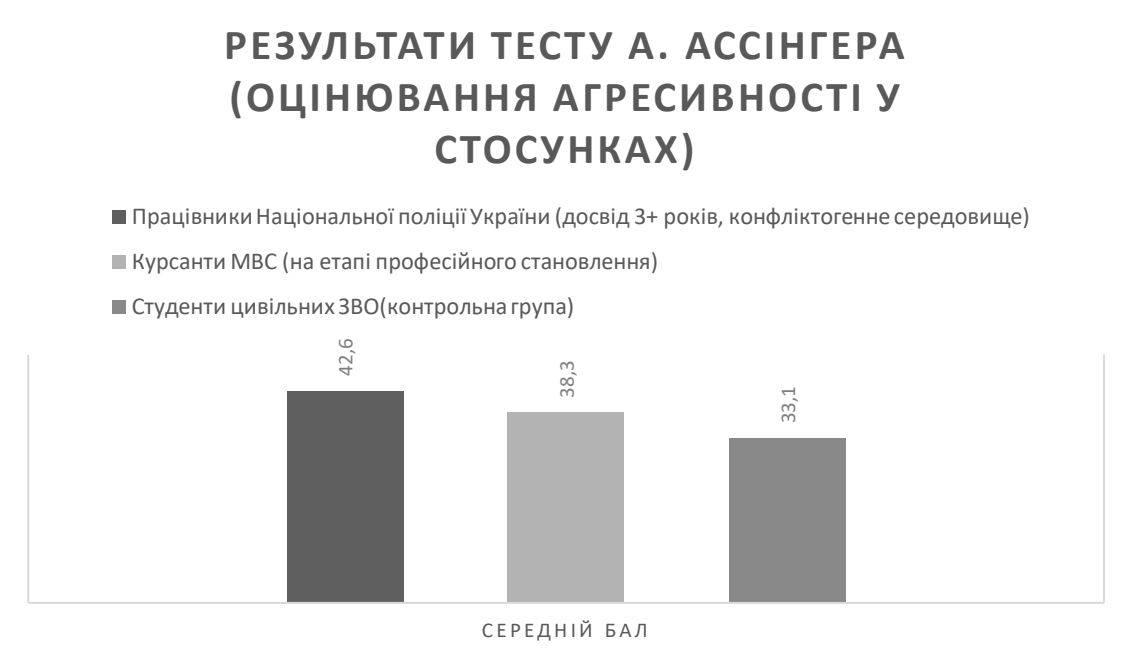
Група респондент.	**Середній бал**	**Агресивні (45 і більше балів)**	**Помір. агресивні (36–44 бали)**	**Миролюбні (до 35 балів)**	**Переважаючий тип реакцій**
Працівники Національної поліції України (досвід 3+ років, конфліктогенне середовище)	**42,6**	6	11	3	Помірно агресивні

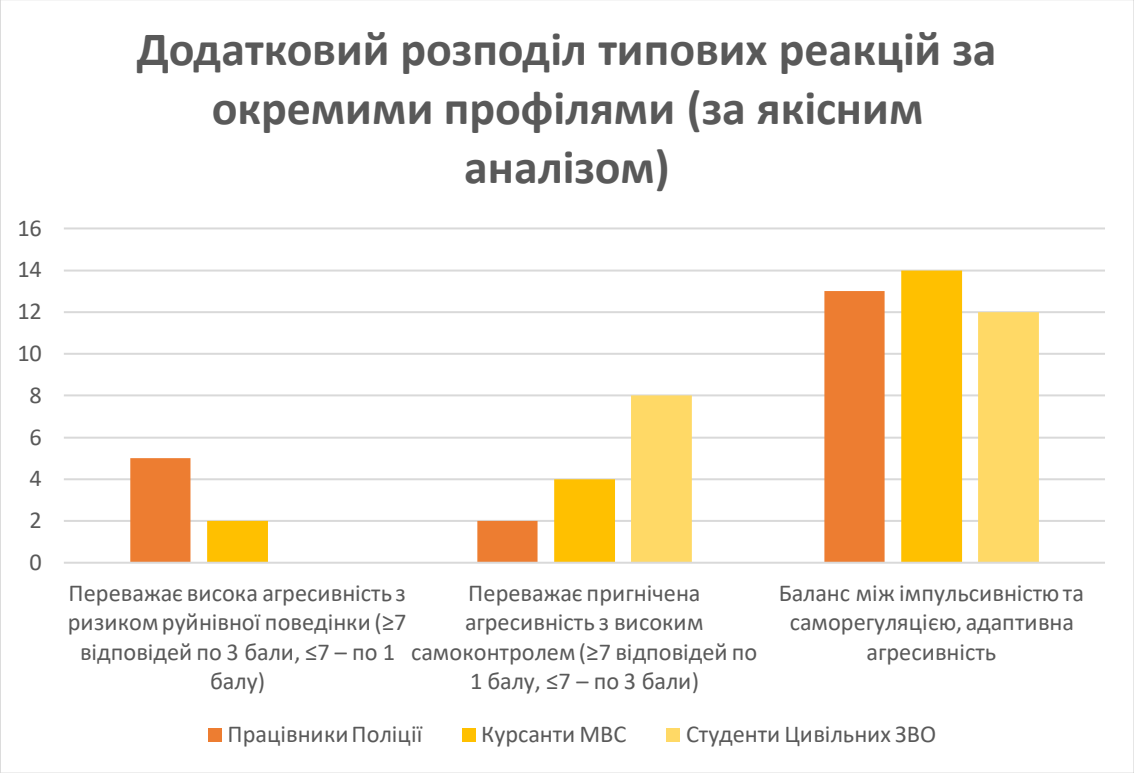
Курсанти МВС (на етапі професійного становлення)	**38,3**	3	13	4	Помірно агресивні
Студенти цивільних ЗВО (контрольна група)	**33,1**	1	5	14	Миролюбні

Таблиця 2.9. Додатковий розподіл типових реакцій за окремими профілями (за якісним аналізом)

Тип реакції (за критеріями інтерпретації)	**Група 1 (Поліція)**	**Група 2 (Курсанти)**	**Група 3 (Студенти)**
Переважає **висока агресивність** з ризиком **руйнівної** поведінки (≥7 відповідей по 3 бали, ≤7 – по 1 балу)	5 осіб	2 особи	0 осіб
Переважає **пригнічена агресивність** з **високим самоконтролем** (≥7 відповідей по 1 балу, ≤7 – по 3 бали)	2 особи	4 особи	8 осіб
Баланс між імпульсивністю та саморегуляцією, адаптивна агресивність	13 осіб	14 осіб	12 осіб


Результати тесту А. Ассінгера (оцінювання агресивності у стосунках)
16
14
12
10
8
6
4
2
0
Агресивні (45 і більше балів)
Помір. агресивні (36–44 бали)
Миролюбні (до 35 балів)
Категория 4
Працівники Національної поліції України (досвід 3+ років, конфліктогенне середовище)
Курсанти МВС (на етапі професійного становлення)
Студенти цивільних ЗВО (контрольна група)


РЕЗУЛЬТАТИ ТЕСТУ А. АССІНГЕРА (ОЦІНЮВАННЯ АГРЕСИВНОСТІ У СТОСУНКАХ)
Працівники Національної поліції України (досвід 3+ років, конфліктогенне середовище)
Курсанти МВС (на етапі професійного становлення)
Студенти цивільних ЗВО(контрольна група)
42,6
38,3
33,1
СЕРЕДНІЙ БАЛ



Отримані результати дослідження за методикою А. Ассінгера дозволяють зробити низку важливих висновків щодо агресивності у стосунках в трьох різних соціально-професійних групах: працівників Національної поліції України, курсантів МВС та студентів цивільних закладів вищої освіти. Виявлені відмінності у середніх балах і структурі типових реакцій свідчать не лише про кількісні, але й якісні розбіжності у прояві агресивності.

Працівники Національної поліції України виявили найвищий середній показник агресивності (42,6 бала), що відповідає категорії помірної агресивності. Водночас 20% представників цієї групи (6 осіб) продемонстрували високий рівень агресії (45 балів і більше), а ще третина - потенційно руйнівну агресивність, що підтверджується якісним аналізом типових відповідей (5 осіб з 30 мають перевагу реакцій з ≥7 відповідей по 3 бали). Такий рівень є тривожним показником, особливо з огляду на характер професійної діяльності, яка вимагає не лише готовності до конфлікту, але й здатності до конструктивної саморегуляції. Це може бути наслідком хронічного стресу, професійного вигорання або відсутності ефективних програм психологічної профілактики. Проте, у більшості поліцейських

виявлено адаптивні моделі реагування (13 осіб), що свідчить про наявність сформованих стратегій самоконтролю в умовах напруженої служби.

Курсанти МВС, які перебувають на етапі формування професійної ідентичності, також демонструють помірний рівень агресивності (38,3 бала). Це природно, оскільки вони одночасно перебувають під впливом дисциплінарного тиску і соціального навчання, але ще не адаптувалися до реальних умов службового середовища. Важливо, що лише 2 особи продемонстрували ознаки домінуючої руйнівної агресивності, а 14 курсантів мають збалансовані реакції, що може розглядатися як потенціал для ефективного професійного розвитку. Примітною є наявність значної кількості осіб з пригніченою агресією і високим самоконтролем (4 особи), що вимагає окремої уваги, оскільки така форма внутрішнього напруження без можливості конструктивного розрядження може призводити до психосоматичних розладів або раптових емоційних зривів.

Студенти цивільних вишів, що виступають у ролі контрольної групи, в середньому виявляють найнижчий рівень агресивності (33,1 бала), що відповідає категорії миролюбних. Більшість (14 осіб) продемонстрували стримані, врівноважені реакції, що можна трактувати як соціальну адаптованість у відносно неконфліктному середовищі. Проте важливо зауважити, що така миролюбність може мати не лише позитивне, але й компенсаторне значення - у 8 осіб виявлено пригнічену агресивність, що може свідчити про схильність до уникнення конфліктів ціною особистих кордонів. Це важливо враховувати в контексті майбутньої професійної реалізації, де здатність до відстоювання власної позиції є необхідною.

Узагальнюючи результати, можна зробити висновок, що агресивність у міжособистісних стосунках формується як під впливом індивідуальних рис, так і внаслідок соціального контексту. Найбільш ризикованими з точки зору розвитку деструктивної агресії є представники професійних середовищ з підвищеним рівнем стресу (поліція), натомість молодіжне середовище (курсанти, студенти) демонструє більшу гнучкість, адаптивність і потенціал

до конструктивної поведінки. Відтак, актуальними є програми психоемоційної підтримки, тренінги з розвитку емоційного інтелекту, навичок асертивної поведінки та конструктивного реагування на конфліктні ситуації як у професійній діяльності, так і в навчальному процесі.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ФОРМУВАННЯ КОНСТРУКТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ

3.1. Розробка тренінгової програми формування конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях

Конфліктність як прояв напружених соціальних і міжособистісних взаємодій є одним із ключових викликів сучасного суспільного життя. Зростання рівня агресії, тривожності, емоційного вигорання та дефіциту навичок ефективної комунікації вказує на нагальну потребу в психопрофілактичних програмах, що формують здатність конструктивно реагувати на напруження та запобігати ескалації конфліктів. Тренінгова робота у цьому напрямі має спиратися на цілісне розуміння природи конфлікту, його психологічних, соціальних, когнітивних, емоційних і поведінкових чинників, а також на перевірені підходи до розвитку саморефлексії, емпатії, емоційної регуляції та соціальної компетентності.

Груповий тренінг як метод психологічної допомоги активно почав застосовуватись зарубіжними фахівцями. Зокрема, у груповому психоаналізі працювали такі психотерапевти, як А. Адлер, Л. Уендер, П. Шільдер, Т. Барроу, А. Вольф і С. Славсон. Важливий внесок у розвиток групової психотерапії та тренінгових підходів зробила школа К. Левіна. Саме йому належать слова: «Змінити окрему людину важче, ніж змінити її в групі». «Груповий ефект» як особливий вплив на особистість також використовували такі відомі психологи, як Дж. Морено, Дж. Пратт і К. Роджерс.

Термін «соціально-психологічний тренінг» у науковий обіг уперше ввів М. Форверг. У вітчизняній психології паралельно використовуються подібні поняття: активне соціально-психологічне навчання, активне соціальне навчання, лабораторний тренінг, групи інтенсивного чи відкритого навчання [35, с. 319].

Груповий психологічний тренінг являє собою сукупність активних методів практичної психології, які використовуються: 1) в межах клінічної психотерапії при лікуванні неврозів, алкоголізму та низки соматичних захворювань; 2) для роботи з психічно здоровими людьми, які мають проблеми психологічного характеру, з метою надання їм допомоги в саморозвитку. Б. Д. Карвасарський визначає тренінг як сукупність психотерапевтичних, психокорекційних і навчальних методів, спрямованих на розвиток навичок самопізнання і саморегуляції, спілкування і міжперсональної взаємодії, комунікативних і професійних умінь [36, с. 6].

К. Рудестам виділяв наступні переваги групової форми психотерапевтичної роботи, розкриваючи їх зміст:

- Груповий досвід протидіє відчуженню та сприяє вирішенню міжособистісних проблем. Людина перестає залишатися наодинці зі своїми труднощами, уникає замикання в собі, починає усвідомлювати, що її проблеми не є винятковими, що інші переживають подібні емоції та труднощі. Для багатьох учасників групи подібне відкриття саме по собі стає потужним психотерапевтичним чинником, який стимулює процес внутрішнього зцілення.
- Група виконує функцію мікросоціуму, відображаючи суспільство в мініатюрі. У межах групи стають очевидними приховані соціальні впливи, зокрема тиск з боку інших, конформізм, вплив авторитету. Фактично, у груповому середовищі яскраво змодельовано систему взаємин і взаємозв’язків, які характерні для реального життя її учасників. Це дає змогу неупереджено побачити й осмислити в безпечній атмосфері психологічні закономірності спілкування й поведінки - як інших, так і

власні, що в повсякденності часто залишаються непоміченими.

- ❖ Отримання зворотного зв’язку та підтримки від учасників із подібними проблемами. У реальному житті людина не завжди має змогу отримати щиру, безоціночну реакцію на свої дії й переживання. У групі ж виникає простір для обміну досвідом, де інші люди, які самі проходять схожі випробування, можуть надати важливий емоційний відгук. Така підтримка допомагає побачити себе в очах інших, краще зрозуміти себе та власний емоційний стан.
- ❖ Група забезпечує можливість навчання новим навичкам і стилям взаємодії в умовах рівноправного партнерства. Якщо в реальному житті спроби змінити поведінку нерідко супроводжуються ризиком осуду, відторгнення чи покарання, то в груповому тренінгу учасники отримують простір для безпечного експериментування. Це своєрідний «психологічний полігон», де можна пробувати нові ролі, змінювати стиль спілкування, формувати нові моделі поведінки, змінювати ставлення до себе й інших, отримуючи натомість прийняття, підтримку й доброзичливу реакцію.
- ❖ У групі з’являється можливість ідентифікації з іншими - шляхом емоційного ототожнення з учасниками, спроби «приміряти» роль іншої людини. Це сприяє глибшому розумінню як інших, так і себе самого. У процесі такої взаємодії формується емоційний контакт, розвивається емпатія, виникає співпереживання, що позитивно впливає на особистісне зростання, розширює горизонти самосвідомості та допомагає знаходити нові ефективні стратегії поведінки.
- ❖ Психологічна напруга, що виникає в груповій взаємодії, має конструктивний потенціал. Вона стимулює виявлення та прояснення внутрішніх конфліктів, актуалізує проблемні зони кожного учасника. Такий ефект зазвичай не виникає в індивідуальній роботі. Попри складність управління груповими процесами, ведучий має спрямовувати напругу в продуктивне русло, не допускаючи її деструктивного впливу на атмосферу довіри та співпраці.

❖ Група полегшує процеси саморозкриття, самодослідження та самопізнання. Участь у груповій динаміці дозволяє людині відкривати себе через спілкування з іншими. Такий процес неможливо реалізувати в повному обсязі без взаємодії, без визнання та відгуку з боку інших. Завдяки цьому зростає рівень самоусвідомлення, формується нове розуміння себе, підвищується самооцінка та впевненість у власних силах.

❖ Групова робота є більш економічно вигідною формою допомоги. Вартість участі в тренінговій групі для клієнта, як правило, нижча, ніж індивідуальна психотерапія, при цьому ефективність може бути навіть вищою. Для психолога ж групова робота також має переваги - вона дозволяє економити час і ресурси, зберігаючи при цьому якість психологічного впливу та глибину опрацювання особистісних проблем [37, с. 11-12].

Таким чином, групова психотерапія, за К. Рудестамом, є ефективною формою впливу, яка одночасно сприяє особистісному розвитку, соціальній інтеграції та глибшому розумінню себе в контексті взаємодії з іншими.

У психологічній літературі відсутня єдина позиція щодо чіткого розмежування понять «принципи» та «правила» групової роботи. Проте, незважаючи на це, можна окреслити ключові положення, що мають суттєве значення для ефективного проведення тренінгів.

До основних принципів групової роботи належать:

Зворотний зв'язок – учасники мають змогу висловлювати свої емоції та думки щодо ситуацій у групі, дотримуючись при цьому поваги до інших. Особистість не піддається критиці, натомість акцент робиться на конструктивності висловлювань, що сприяє особистісному розвитку, підвищенню рівня усвідомленості та створенню можливостей для самовдосконалення.

Принцип «тут-і-тепер» - увага приділяється актуальним подіям, які відбуваються безпосередньо в груповому просторі. Якщо ж обговорюються ситуації поза межами групи, вони повинні мати практичне значення й бути

корисними для досягнення цілей тренінгового процесу.

Конфіденційність - інформація, яка стосується процесів у групі, може передаватися лише у знеособленому вигляді. Імена, особисті дані чи інші приватні відомості не підлягають розголошенню. Після початку тренінгу група зазвичай не поповнюється новими учасниками, якщо це не передбачено заздалегідь та не погоджено всіма членами групи.

Відкритість і щирість - чесне, щире проговорення власних почуттів сприяє формуванню довіри між учасниками, поглиблює саморефлексію та створює атмосферу взаємної підтримки й прийняття.

Принцип «Я» – передбачає зосередженість на особистому досвіді, самосприйнятті та самоусвідомленні. Учасники не оцінюють інших напряму, а говорять про власні почуття, викликані взаємодією з ними, що забезпечує екологічність комунікації в групі.

Активність і відповідальність - участь у тренінгу є добровільною, однак його ефективність безпосередньо залежить від залученості кожного учасника. Чим вищий рівень активності та особистої відповідальності за спільний процес, тим вагомішими будуть результати як для окремих учасників, так і для групи загалом [36, с. 25-27].

У цьому підрозділі представлено теоретичне підґрунтя тренінгової програми (з урахуванням вище зазначених принципів), побудоване на основі міждисциплінарної інтеграції класичних і сучасних психологічних концепцій. Програма поєднує в собі позиції соціальної психології (Л. Козер, Р. Дарендорф), які розглядають конфлікт як адаптивну форму соціальної взаємодії, гуманістичного підходу (К. Роджерс, В. Франкл, А. Маслоу), що фокусує увагу на внутрішньому світі особистості та ціннісних суперечностях, а також сучасної конфліктології, яка трактує конфлікт як динамічний процес із когнітивним, емоційним і поведінковим виміром.

Крім того, теоретична модель тренінгу спирається на теорію емоційного інтелекту (Д. Ґоулман), концепцію ненасильницького спілкування (М. Розенберг), когнітивно-поведінкові підходи (А. Бек, А.

Елліс), теорії позитивної психології та ресурсного мислення (М. Селігман, Б. Фредріксон), а також ідеї майндфулнес-практик (Дж. Кабат-Зінн) та множинного інтелекту (Г. Гарднер). Усі ці підходи враховуються при формуванні тренінгових модулів, що послідовно охоплюють когнітивний, емоційний, тілесний і міжособистісний рівні конфліктної поведінки.

Розділ окреслює логіку побудови програми, розкриває принципи її структурної організації, змістові акценти кожного етапу, а також пояснює, яким чином реалізується поступове нарощування особистісних ресурсів, необхідних для ефективної саморегуляції та продуктивного вирішення конфліктів.

В історії першим, хто став використовувати його на практиці, але з дорослою аудиторією, був Дейл Карнегі, який розвивав комунікативну сферу людей (тренінги розвитку впевненості у собі, у власних силах, навичок виступу на публіці, взаємодії між людьми) [38, с. 188].

Г.А. Ковальов відносить соціально-психологічний тренінг до методів активного соціального навчання як комплексного соціально-дидактичного спрямування. Б.Д. Паригін відносить тренінг до методів groupcounseling (групового консультування), описуючи їх як активне групове навчання навичкам спілкування і життя в суспільстві взагалі: від навчання професійно корисним навичкам до адаптації до нової соціальної ролі з відповідною корекцією Я-концепції та самооцінки [39, с. 204].

Десятиденний міждисциплінарний тренінг, спрямований на зниження рівня конфліктності, формування навичок конструктивного реагування на стресові взаємодії, розвиток емпатії, емоційної саморегуляції, навичок медіації та усвідомленого (майндфулнес) підходу до вирішення суперечностей, розроблений з урахуванням потреб трьох соціальних груп: досвідчених працівників Національної поліції України, курсантів МВС як молодих спеціалістів, що перебувають на етапі становлення конфліктологічної компетентності, та студентів цивільних ЗВО як умовної контрольної групи. Загальна кількість учасників - 60 осіб, по 20 у кожній

групі. Врахування інституційного контексту (вплив професійного середовища на стиль конфліктної поведінки), вікового фактора, попереднього досвіду взаємодії в конфліктних умовах - дозволяє забезпечити мультифокусне включення учасників і адаптувати техніки до кожної групи.

Перший день тренінгу присвячено концептуальному осмисленню природи конфлікту. В теоретичному блоці розглядаються визначення конфлікту з позицій:

- класичної соціальної психології (Л. Козер [40, с. 8-12], Р. Дарендорф) [41, с. 50-59];

За Козером, конфлікт - це трахуючий клапан соціального організму, що дає змогу через подальші реформи і інтеграційні зусилля на новому рівні приводити його у відповідність з умовами, цо змінилися. «Еластичне суспільство отримує користь з конфліктів, оскільки акі процеси допомагають модифікувати і створювати норми, що забезпечують його продовження в умовах, що змінилися» [42, с. 86].

Теорія німецького соціолога Ральфа Дарендорфа полягає в тому, що конфлікт виникає в будь-якому об'єднанні людей, де йде конкуренція за владу і авторитет між підгрупами. «Для реального світу, - зазначав Р. Дарендорф, - необхідно пересікання різних поглядів, конфліктів, змін. Саме конфлікт і зміни дають людям свободу; без них свобода неможлива» [43, с. 160].

- гуманістичного підходу (К. Роджерс).

Згідно з теорією Роджерса, внутрішній конфлікт локалізується сфері ціннісних орієнтацій особистості і виникає як результат зіткнення нав'язаних і «реально доступних» цінностей. Як вихід із становища, на наш погляд, може бути використано поняття внутрішнього світу особистості, як простору, в якому знаходяться внутрішні протиріччя, що складаються з тих або інших різнонаправлених компонентів внутрішнього світу[44, с. 51].

- сучасної конфліктології [45; 46; 47].

Застосовується соціально-психологічна модель конфлікту, де він розглядається як процес динамічного напруження між сторонами, що має когнітивний, емоційний і поведінковий вимір. Особливу увагу приділено типології конфліктів - внутрішньоособистісним, міжособистісним, міжгруповим та організаційним. За моделлю Кеннета Томаса [48, с.69-70] учасники аналізують власний стиль конфліктної поведінки, проходять інструмент Томаса-Кілмана, опрацьовують його результати в групах і роблять перші висновки про типові для себе реакції: уникнення, конкуренцію, компроміс, співпрацю або пристосування. Практична частина передбачає створення особистої конфліктної карти, в якій учасники відтворюють ситуації з минулого, аналізують свої реакції, тілесні, емоційні та поведінкові прояви в конфлікті.

Другий день фокусується на емоційному компоненті конфлікту. Наукове підґрунтя забезпечує теорія емоційного інтелекту Даніела Гоулмана [49, с.31], яка вказує на критичну важливість саморегуляції, мотивації, емпатії та соціальних навичок у стресових міжособистісних ситуаціях. Вивчаються базові емоції [50], особливості їхнього виникнення, роль аффектів у генерації конфліктів. Важливе місце займає ознайомлення з феноменом алекситимії - нездатності ідентифікувати власні емоції, яка є поширеною серед працівників структур високої напруги. Практичні блоки містять вправу «емоційне дзеркало» (учасники описують, що бачать у міміці, тілі іншого) та «емоційна пауза» (техніка зупинки перед реакцією).

Третій день структуровано довкола ідеї ненасильницького спілкування, запропонованої Маршаллом Розенбергом [51, с. 193-199]. Підхід МНС (Nonviolent Communication) розглядається не лише як техніка мовлення, а як філософія діалогу, що базується на усвідомленні потреб - власних і чужих - через емпатійне слухання і відкриту артикуляцію емоцій. Теоретичний блок містить чотири кроки моделі МНС: фактичне спостереження, ідентифікація почуття, виявлення потреби, конструктивне прохання. У практичній частині учасники опрацьовують цю модель через вправи «переклад критики», «я-

висловлювання», «вухо жирафа» (образ мови співчуття) та гру «дві правди - один міст», де потрібно побудувати спільний запит, зважаючи на потреби обох сторін. Застосовуються також техніки рефлексивного слухання К. Роджерса [52, с. 353-357] - віддзеркалення почуттів і змісту, перефразування, вербалізація емоційного підтексту.

Четвертий день заглиблюється у тілесний вимір конфлікту. Використовуючи підходи Барбари Фредріксон [53, с.12; 54 с.25; 55, с.22] (теорія розширення позитивних емоцій), учасники дізнаються про тілесну природу емоцій, реакцію «бий-біжи-замри», тілесні блоки та ефекти накопиченого стресу. Вправи включають сканування тіла, «заземлення» через дихання, імпровізаційну техніку «жест конфлікту», в якій учасники через міміку, позу й рух виражають внутрішню напругу. Завершує день майндфулнес-медитація «усвідомлення через дихання» у стилі Джона Кабат-Зінна [56, с. 30], яка розвиває спостережливість і знижує емоційне збудження.

П’ятий день повністю присвячено когнітивній реструктуризації конфліктних установок. Застосовуються підходи Аарона Бека та Альберта Елліса [57, с. 139] щодо автоматичних думок, дисфункціональних переконань і раціональної перебудови мислення. Пояснюється зв'язок між когніціями, емоціями й тілесними реакціями (модель CBT). У практичній частині застосовуються техніки: «переосмислення конфліктної ситуації», «сумнів під лупою», «монолог внутрішнього критика», робота з таблицею переконань («я повинен…», «інший зобов’язаний…», «це катастрофа…»). Робота в парах допомагає сформулювати альтернативні установки та спостерігати, як змінюється емоційна реакція на конфлікт.

Шостий день інтегрує різні рівні - емоційний, когнітивний і тілесний - через техніку «3D-конфлікт». Учасники опрацьовують конфліктні ситуації через одночасне включення уваги до думок, емоцій і тілесних сигналів. Підхід відповідає моделі «Mind-Body-Emotion Integration». Теоретично обґрунтовано концепціями Говарда Гарднера (множинний інтелект) [58, с.

131-135], згідно з якою люди мають тілесно-кінестетичний, емоційний, логічний і міжособистісний інтелект, усі з яких необхідні для ефективного конфліктного реагування. Вправа «ментальний театр» дозволяє учасникам розіграти власні ситуації у новій поведінковій парадигмі - з урахуванням потреб, відчуттів, думок.

Сьомий день вводить учасників у медіацію як інструмент ненасильницького вирішення суперечностей. Основи роботи медіатора - нейтральність, активне слухання, підтримка безпеки сторін [59; 60]. Практична частина складається з вправ «медіаційне тріо», де одна особа виступає медіатором, а двоє - сторонами конфлікту; та техніки «дзеркального переформулювання», яка тренує здатність до безоціночного узагальнення сказаного. Також учасники отримують навички проведення конфліктних зустрічей за коловою моделлю, що базується на принципах спільної відповідальності.

Восьмий день досліджує глибинні потреби, які лежать в основі конфліктів. Застосовуються гуманістичні підходи В. Франкла [61, с.51-58] та Абрахама Маслоу [62, с.89-92] до розуміння фрустрації базових потреб - у безпеці, любові, визнанні, автономії. Через техніку «карта дефіциту» учасники вивчають, як задоволеність/незадоволеність потреб формує поведінку у конфлікті. Також використовується вправа «я в твоїх черевиках», де учасники перевтілюються в опонента і формулюють його потребу, що стоїть за діями. Психодраматичні техніки допомагають вийти за межі обмеженого бачення ситуації.

Дев’ятий день акцентує увагу на ресурсах як факторах зниження конфліктогенності. Спираючись на дослідження Мартіна Селігмана [63, с.48] учасники ідентифікують свої особисті ресурси - фізичні, емоційні, соціальні, часові, духовні. Вправа «ресурсний портфель» дає змогу візуалізувати доступні підтримки, а техніка «ритуали відновлення» - розробити систему щоденних мікроінтервенцій (музика, прогулянка, лист подяки, обійми, тиша). У завершальній практиці «компас цінностей» кожен

учасник співвідносить власні цінності з конфліктними ситуаціями, визначаючи точки внутрішнього опору.

Десятий день є інтеграційним. Через модуль «конфліктний кейс: трансформація» кожен учасник проходить весь шлях - від усвідомлення тригера, ідентифікації емоцій, тілесних реакцій, переконань, до емпатійної комунікації та пошуку узгодженого рішення. На цьому етапі застосовується майже увесь арсенал попередніх днів: майндфулнес, CBT, NVC, медіація, тілесні техніки. Завершенням є символічна вправа «міст порозуміння», де кожна трійка будує фігуральний міст зі слів, жестів, предметів, що уособлюють безпечний простір для діалогу. У фіналі учасники заповнюють «лист самому собі у майбутнє» - з нагадуваннями про інструменти, які варто зберігати в особистому конфліктологічному арсеналі.

Тренінг продемонстрував виражену позитивну динаміку в розвитку конфліктологічної компетентності серед учасників усіх трьох цільових груп. На підставі спостережень, самооцінювань, зворотного зв’язку та аналізу змін у поведінці учасників можна зробити висновок про суттєве зниження рівня реактивної конфліктності, зростання здатності до конструктивного реагування, посилення емпатійного сприйняття, емоційної саморегуляції та застосування ненасильницьких стратегій розв’язання суперечностей.

У групі досвідчених працівників Національної поліції України зафіксовано значні зрушення в напрямку трансформації стратегій вирішення конфліктів. Якщо на початку тренінгу домінували ригідні моделі поведінки (уникнення, конкуренція, контроль через авторитет), то наприкінці учасники частіше демонстрували схильність до співпраці, рефлексії, використання емпатійного слухання та технік когнітивної реструктуризації. Практики тілесного усвідомлення, майндфулнес і медіації сприяли зниженню емоційної напруги й агресивності, а також покращенню якості професійної комунікації. Переважна більшість учасників відзначила зростання власної витривалості в стресових взаємодіях та здатність бачити

за поведінкою інших - потреби, а не загрози.

У групі курсантів МВС, які перебувають на етапі формування професійної ідентичності, тренінг став дієвим інструментом первинного закріплення навичок конструктивного конфліктного реагування. Від початкової невизначеності, неусвідомлених автоматичних реакцій та бінарного мислення (правий/винний) молоді учасники поступово переходили до гнучкішого, діалогічного стилю поведінки. Найбільш ефективними виявилися практики ненасильницького спілкування, техніки «я-висловлювання» та побудова «мостів порозуміння», що сприяло розвитку соціальної зрілості й емпатії. Курсантам вдалося опанувати основи медіаційної логіки та критичного осмислення внутрішніх переконань у конфлікті.

Студенти цивільних вишів, які слугували умовною контрольною групою, продемонстрували також помітні зміни. Незважаючи на відсутність попереднього професійного контакту з конфліктогенним середовищем, вони засвоїли мову усвідомленої комунікації, навички розпізнавання емоцій, тілесної саморегуляції та конструктивного вираження потреб. У багатьох учасників спостерігалося зростання рівня емоційної чутливості та вміння приймати іншу точку зору без захисних реакцій. Завдяки технікам майндфулнес, учасники вчилися бути в присутності з власними почуттями, не уникаючи їх, і використовувати це усвідомлення як ресурс для вирішення суперечностей у повсякденному житті.

Загалом, учасники всіх трьох груп продемонстрували підвищення рівня конфліктологічної грамотності, зміщення фокусу з ескалації на діалог, з реагування - на рефлексію, з оборонного стилю - на відкритість і спільне пошукове вирішення. Стратегії конфліктної поведінки стали більш гнучкими, емпатійно орієнтованими та адаптивними до контексту. Таким чином, тренінг не лише надав учасникам інструментарій ефективної взаємодії в конфлікті, але й створив умови для глибшого розуміння себе, інших і природи напруги як можливості для трансформації, зростання й

зміцнення міжособистісних зв’язків.

ВИСНОВКИ

За результатами проведеного комплексного теоретико-емпіричного дослідження проблеми дослідження конфліктів у службовій діяльності поліцейських: психологічні чинники та стратегії реагування ми надійшли до таких висновків:

1.Історичний аналіз філософських, соціологічних і психологічних підходів до конфлікту свідчить про глибоку еволюцію уявлень про його природу. У різні історичні епохи різні автори намагалися осмислити витоки конфлікту, його роль у житті особистості й суспільства, запропонувати шляхи його врегулювання. У давньогрецькій філософії Солон і Піфагор розглядали правовий компроміс як інструмент підтримки соціальної гармонії. У середньовічній традиції Августин Блаженний тлумачив конфлікт як прояв зла, породженого гріхопадінням і недосконалістю людської волі. У період Просвітництва Френсіс Бекон, Еразм Роттердамський та Жан-Жак Руссо акцентували на ролі освіти, гуманізму й державного устрою як засобів попередження конфліктів. Томас Гоббс представив у «Левіафані» ідею про природний стан людини як «війни всіх проти всіх» та обґрунтував потребу у сильній державній владі. Георг Гегель запропонував діалектичне тлумачення конфлікту як рушійної сили розвитку. Герберт Спенсер розглядав конфлікти з позицій соціального дарвінізму як механізм природного добору в суспільстві. У психології XX століття Карл-Ґустав Юнг і Зигмунд Фрейд вивчали внутрішньоособистісні конфлікти, зосереджуючи увагу на несвідомих структурах психіки. Представники неофрейдизму, зокрема Альфред Адлер, Карен Горні та Ерік Еріксон, пов’язували конфлікти з почуттям неповноцінності, невротичними потребами та кризами психосоціального розвитку. Абрахам Маслоу висвітлював конфлікти як результат розриву між рівнем домагань і

можливостями досягнення самоактуалізації. У межах біхевіоризму та теорії соціального научення таких учених, як Джон Вотсон, Едвард Толмен, Кларенс Галл і Джордж Мід, конфлікт тлумачився як реакція на зовнішні стимули або як результат хибного навчання. Сучасні вчені - Олена Яківна Анцупова, Анатолій Іванович Шипілов, Федір Євгенович Василюк, Олексій Михайлович Леонтьєв, Володимир Сергійович Мерлін, Олександр Борисович Фанталов, Галина Михайлівна Дубчак, Сергій Дмитрович Максименко, Борис Хасан, Андрій Вікторович Петровський та Михайло Григорович Ярошевський - доповнили картину конфлікту складною взаємодією внутрішніх, тобто особистісних, і зовнішніх, тобто ситуативних чинників, підкресливши психологічну й мотиваційну природу внутрішніх суперечностей. Таким чином уявлення про конфлікт змінювалися від релігійно-космологічних пояснень до сучасних наукових моделей, у яких конфлікт розглядається як багатовимірне, часто неминуче, але потенційно конструктивне явище. Інтеграція різних підходів дає змогу створити більш цілісне розуміння конфлікту, його причин, форм прояву та шляхів конструктивного подолання.

2. Аналіз причин, видів і впливу конфліктів в організаційних, соціальних і психологічних площинах демонструє їхню багатогранність, складність та взаємозалежність різних факторів, що зумовлюють їх появу і розвиток. Конфлікти виникають внаслідок взаємодії соціально-економічних нерівностей, організаційно-управлінських недоліків, соціально-психологічних особливостей комунікації та міжособистісних взаємин, а також індивідуальних характеристик учасників, які формують унікальні умови для їхнього виникнення та ескалації. Важливо підкреслити, що конфлікти не є виключно негативним явищем: поряд з руйнівними наслідками вони мають значний потенціал для стимулювання позитивних змін, розвитку творчості, удосконалення організаційних процесів і формування більш здорових міжособистісних стосунків. Розуміння глибинних причин конфліктів та їхніх різновидів дозволяє більш ефективно

прогнозувати розвиток конфліктних ситуацій і вибирати адекватні стратегії їх врегулювання. З огляду на це, розвиток конфліктологічної компетентності фахівців є необхідною умовою для забезпечення конструктивного управління конфліктами, що включає не лише теоретичні знання про механізми виникнення і перебігу конфліктів, а й практичні навички прогнозування, регулювання, комунікації та етичної поведінки. Тільки завдяки комплексному, багатогранному підходу до дослідження та врегулювання конфліктів можна мінімізувати їхні руйнівні наслідки, сприяти формуванню здорового соціального клімату і використовувати конфлікти як джерело особистісного зростання та соціального прогресу. Таким чином, ефективне управління конфліктами стає одним із ключових чинників стабільності та розвитку сучасних організацій і суспільства загалом.

3. Комплексний аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктної поведінки респондентів із трьох соціально-професійних груп - працівників Національної поліції України, курсантів МВС та студентів цивільних ЗВО - дозволив виявити суттєві відмінності в рівні конфліктологічної обізнаності, емоційному сприйнятті конфліктів, стратегічних установках щодо поведінки у конфліктних ситуаціях, а також у схильності до агресивних форм взаємодії.

Загалом встановлено, що:

Працівники поліції демонструють найвищий рівень усвідомлення сутності конфлікту, виражену домінанту активних стилів поведінки (переважно суперництва та співпраці), помірну агресивність із тенденцією до адаптивного самоконтролю. Їхній професійний досвід формує реалістичне, конкретне сприйняття конфліктів як фізично й емоційно загрозливих, однак у більшості з них простежуються зрілі, збалансовані форми реагування.

Курсанти МВС, як група, що перебуває на етапі професійної соціалізації, демонструють проміжні результати: у них ще не повністю

сформовані механізми конструктивного управління конфліктом, однак виявляється висока мотивація до співпраці, навчання і саморегуляції. Їхня поведінка є менш стабільною, з помітною емоційною напруженістю, що свідчить про потребу у подальшому розвиткові професійних компетентностей та емоційної зрілості.

Студенти цивільних вишів, які виступають як контрольна група, найчастіше сприймають конфлікт як психологічно дискомфортне, тривожне явище, якого варто уникати. Вони переважно обирають пасивні стратегії поведінки - уникнення та пристосування, демонструючи при цьому найнижчі показники агресивності, але водночас - й найменшу готовність до конструктивної протидії конфліктам. Такі результати вказують на недостатню конфліктологічну компетентність і психологічну нестійкість у соціально напружених ситуаціях.

4.У свою чергу, результати тренінгу переконливо свідчать про істотне підвищення рівня конфліктологічної компетентності в усіх трьох досліджуваних групах. Зміни, зафіксовані за допомогою поведінкових спостережень, самооцінювання, вербального зворотного зв'язку та динаміки емоційного реагування, вказують на глибоку внутрішню трансформацію учасників: від емоційної імпульсивності до усвідомленої реакції, від ескалаційних патернів - до діалогічної взаємодії, від конфронтації - до емпатійного порозуміння.

У групі співробітників Національної поліції України спостерігається якісний злам у парадигмах реагування на конфлікт. Початково домінували ригідні, силові моделі поведінки - уникнення, тиск, контроль через статусну перевагу. Після проходження тренінгу значна частина учасників виявила схильність до рефлексивного осмислення ситуацій, відкритої комунікації, активного слухання та конструктивної співпраці. Практики тілесно-емоційної усвідомленості, майндфулнес та медіативного посередництва зменшили рівень психоемоційної напруги, агресії та сприяли професійному перегляду моделей взаємодії. Поліцейські почали сприймати конфлікт не як

загрозу авторитету, а як простір для розуміння потреб - власних і чужих.

Курсанти МВС, які тільки формують свою професійну ідентичність, за допомогою тренінгу здійснили перехід від хаотичних, часто несвідомих реакцій до більш структурованої, гуманістично орієнтованої поведінки. Тренінг задав вектор особистісного та соціального дозрівання. Замість дихотомічного мислення («хто винен – хто правий») молоді учасники почали розвивати навички діалогу, рефлексії, розпізнавання внутрішніх станів та адаптивної поведінки. Найбільш результативними виявилися техніки ненасильницької комунікації, «я-повідомлення» та вправи зі створення «комунікативних мостів», які сприяли формуванню вміння бачити за конфліктом – людську історію й запит.

Студенти цивільних вишів, хоч і не мали досвіду взаємодії в середовищах із підвищеним конфліктогенним навантаженням, продемонстрували не менш вагомі зрушення. Вони опанували базові навички усвідомленої комунікації, розпізнавання емоційних сигналів та саморегуляції. Практики майндфулнесу допомогли учасникам навчитися бути присутніми у власному досвіді без уникання чи пригнічення емоцій, що дало змогу трансформувати внутрішнє напруження в ресурс для конструктивного розв’язання суперечок. Вони почали частіше висловлювати свої потреби екологічно, без обвинувачень чи емоційного тиску, відкриваючи простір для діалогу.

Можна стверджувати, що тренінг виступив не просто освітнім заходом, а потужним інструментом особистісної трансформації. Він ініціював зсув у світоглядних установках учасників - від захисних, реактивних стратегій до відкритих, емпатійно-чутливих моделей поведінки. Стратегії розв’язання конфліктів набули більшої гнучкості, адаптивності та внутрішньої етичної обґрунтованості. Тренінг не лише навчив ефективно діяти в умовах напруги, а й створив підґрунтя для глибшого самопізнання, прийняття іншого та побудови зрілих, стійких міжособистісних стосунків.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що рівень професійної

підготовки, досвід функціонування в конфліктогенному середовищі та сформованість емоційної саморегуляції є ключовими чинниками, які визначають способи сприйняття конфлікту, вибір поведінкових стратегій та рівень агресивності. Отримані результати підкреслюють важливість впровадження диференційованих програм психологічної підготовки, тренінгів із розвитку конфліктологічної освіти та асертивної поведінки - як у професійній сфері, так і в системі вищої освіти. Особливу увагу варто приділити студентській молоді, оскільки саме ця група демонструє найбільший розрив між бажаною та реальною поведінкою у конфліктних ситуаціях, що свідчить про потенційні труднощі у майбутній професійній та соціальній адаптації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Chaika, V., & Chaika, L. (2022). Conflictology of tax legal relations: theoretical and methodological aspect

URL: https://www.applaw.net/index.php/journal/article/view/729

2. Бугайова О. О., Гарькавець С. О. Соціально-психологічний вимір феномену «конфлікт» у стародавні часи та епоху середньовіччя. *Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи* : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Київ : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2023. № 3(62). Т. 1. С. 50-66.

URL:https://dspace.snu.edu.ua/items/6b887b3b-c43a-4475-9fa2-253a251bef59

3. Політична конфліктологія: підручник / заг. ред. О. І. Ладиги. Луганськ, 2012. 359 с.

URL: https://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/handle/123456789/1418

4. Авер'янова, Н., & Воропаєва, Т. (2021). Становлення і розвиток конфліктологічних ідей в історії філософської думки. *Молодий вчений*, №6 (94), с.128-135.

URL: https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/739

5. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.

URL:https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/445/1/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%202015.pdf

6. Головко О. В., Лисак Н. О., Петренко Н. В. Конфліктологія: опорний конспект лекцій для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків: ХДУХТ, 2018. 117 с.

URL:https://repo.btu.kharkiv.ua/items/0bccdb8f-021b-4d96-adb7-a2ffa8802887

7. Біляк Ю. В. Історичні аспекти виникнення конфлікту та еволюція поглядів. *Науковий журнал «Агросвіт»*. 2017. № 13. С. 29–38.

URL: http://www.agrosvit.info/?op=1&z=2439&i=5

8. Авер'янова, Н., & Воропаєва, Т. (2021). Розвиток конфліктологічних ідей в історії філософської думки (від Іммануїла Канта до Макса Вебера). *Науковий журнал* «*Молодий вчений*», №7 (95), 93-99.

URL: https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/1065

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

URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/63427

10. Кіпа А.К., Літвінова О.В. Теоретичні підходи до проблеми дослідження внутрішнього конфлікту особистості. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції, (9–10 квітня 2018 р.) Д. : ЛІРА, 2018. 582 с.

URL: https://zp.edu.ua/uploads/dept_s&r/2018/conf/3/zbirka.pdf#page=386

11. Лисенко С. Конфлікт як проблема психології. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*. №18. 2019.

URL:https://journals.uran.ua/index.php/2227-6246/article/view/160141

12. Гуменюк О.Г. Внутрішньоособистісний конфлікт як розв'язання проблемних питань особистості. *Управлінські та правові засади забезпечення розвитку України як європейської держави»:* матеріали XXIX щорічної звітної наукової конференції науковопедагогічних працівників, докторантів та аспірантів, (м. Хмельницький, 27 березня 2025 р.) Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2025. 191 с.

URL: https://surl.li/ttwosm

13. Александров Ю.В. Проблема самоактуалізації у психології. *Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку* : матеріали XXXVI Міжнародної науково-практичної конференції (м. Софія (Болгарія) 07 вересня 2023 року, дистанційно) 2023 р. с.322.

URL:https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/55808/1/36%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%8F.pdf#page=193

14. Антонова З. Внутрішньоособистісний конфлікт як криза професійного становлення майбутніх психологів. *PsychologyTravelogs.* 2022. Iss. 1. P. 32-47.

URL:https://elar.khmnu.edu.ua/items/c7bdb71d-2157-4f66-82bf-0184ac923960

15. Хомуленко, Т., & Балушок, М. Особливості виникнення внутрішньоособистісного конфлікту в юнацькому віці. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*, №27. 2019.

URL:http://ukrinfospace.knukim.edu.ua/index.php/2227-6246/article/view/158713

16. Решетник О.А., Лушин П.В. Внутрішньоособистісні конфлікти в юнацькому віці у контексті підтримки життєстійкості. *Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах трансформації освіти:* матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 24 травня 2019 р.) К. : ДЗВО «Університет менеджменту освіти», 2019. 156 с.

URL:http://umo.edu.ua/images/content/institutes/cipo/kaf_psiholog/konferencii/%D0%97%D0%B1._%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80i%D0%B0%D0%BBi%D0%B2_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84_24.05.2019_%D1%80._%D0%A1%D0%90%D0%99%D0%A21.pdf#page=97

17. Рожа О.О., Барчі Б.В. Конфліктність як психологічна проблема. *Соціально-психологічне забезпечення діяльності сил безпеки та оборони України* : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф., (м.Харків 22 грудня 2022

р.).: НА НГУ. 2022. 178 с.

URL:http://dspace-s.msu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/9457/1/Conflict_%20as_%20a_%20psychological%20_problem.pdf

18. Литвинчук Н.Б. Конфліктна поведінка в підлітковому віці. *Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах воєнного стану:* матеріали XI Міжнародної науково-практичної конференції (м.Київ,20 травня 2022 р.). Київ: ДУ «КАІ». 2022. С. 93-97.

URL:https://er.nau.edu.ua/items/d3b701a5-3c07-4057-b49c-c9fa4eb13580

19. Рожок С.В. Особливості та види конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків. *Внутрішній світ особистості*: матеріали X Ювілейної міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 200-річчю Ніжинської вищої школи (м. Ніжин, 5–6 листопада 2020 р.). Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2020. 195 с.

URL: http://www.ndu.edu.ua/storage/2020/10_zag_psych_materials.pdf#page=144

20. Сивогракова З. А., Алєксєєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами : конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.

URL:http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/3196/1/%d0%9a%d0%be%d0%bd%d1%81%d0%bf%d0%b5%d0%ba%d1%82%20%d0%bb%d0%b5%d0%ba%d1%86%d1%96%d0%b9.pdf

21. Прокопів Б. В. Конфліктні ситуації під час служби в органах Національної поліції України. *Науковий вісник Тернопільського національного економічного університету*. С. 125-128.

URL: https://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/28640/1/125.PDF

22. Виноградeнко М. Конфлікти в організації: теоретичні аспекти. *Науковий пошук студента: сучасні проблеми та тенденції розвитку гуманітарних і соціально-економічних наук* : матеріалами III регіональної

науково-практичної конференції (м. Ізмаїл, 16 листопада 2017р.). Ізмаїл: РВВ ІДГУ, 2017. 400 с.

URL:http://idgu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/02/1naukovyj-poshuk-studenta-16-lystopada-2017-r..pdf#page=184

23. Головачова І. І. Психологічні особливості роботи з міжособистісними конфліктами у закладах дошкільної освіти : кваліфікаційна робота магістра спеціальності 053 «Психологія» / наук. керівник Т. В. Скрипаченко. Запоріжжя : ЗНУ, 2022. 50 с.

URL: https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/10518

24. Стамат В., Лесік М. Внутрішньо-групові конфлікти та соціальнопсихологічний клімат в колективі. *Обліково-аналітичне і фінансове забезпечення діяльності суб'єктів господарювання: національні, глобалізаційні, євроінтеграційні аспекти :* матеріали VIII міжнар. наук.-практ. інтернет-конф.(м. Миколаїв, 15-16 листопада 2023 р.). Миколаїв : МНАУ, 2023. С. 99-103.

URL: https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/16387

25. Матієнко Т. В. Дослідження стану внутрішньоособистісного конфлікту в емоційній сфері поліцейського. *Південноукраїнський правничий часопис.* 2023. № 1. С. 143-147.

URL:http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Pupch_2023_1_27

26. Горіна О.Т. Психологічні стратегії вирішення конфліктів у середовищі працівників правоохоронних органів. *The 3rd International scientific and practical conference «Global trends in science and education»* (April 7-9, 2025) SPC «Sci-conf.com.ua», Kyiv, Ukraine. 2025. 947 p.

URL:https://osau.edu.ua/wp-content/uploads/2025/04/GLOBAL-TRENDS-IN-SCIENCE-AND-EDUCATION-7-9.04.25.pdf#page=627

27. Тихомирова Є. Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія

переговорів : підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с

URL:https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/417/1/conflictology.pdf

28. Якубін О.Л., Якубіна В.Л. Соціальні конфлікти і їх вирішення шляхом застосування різних моделей медіації: трансдисциплінарний аналіз на основі впливів класичних концепцій Л. Козера і Р. Дарендорфа. *Актуальні проблеми філософії та соціології.* 2024. №46. С.113-121.

URL:http://www.apfs.nuoua.od.ua/archive/46_2024/46_2024.pdf#page=113

29. Сивогракова З. А., Алєксєєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами : конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.

URL:http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/3196/1/%d0%9a%d0%be%d0%bd%d1%81%d0%bf%d0%b5%d0%ba%d1%82%20%d0%bb%d0%b5%d0%ba%d1%86%d1%96%d0%b9.pdf

30. Шевель С. Психологія конфліктів у бізнесі: інноваційні підходи до їх вирішення. *Комунікація як чинник транспарентності соціальної взаємодії: психологічний, історичний, правовий, економічний та політичний виміри* : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, 9-10 травня 2024). Західноукраїнський національний університет, р.). Тернопіль: ЗУНУ, 2024. 413 с.

URL:https://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/51885/1/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97_2024%209-10%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D1%8F%202024.pdf#page=98

31. Ярослав Я.О. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія.*

Психологія. Педагогіка. 2010. № 1. С. 140-144.

URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKPI_fpp_2010_1_24.

32. Дзюба Т.М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту /За наук. ред. Л.М.Карамушки. Полтава: ПОІППО. 2005. 64с.

URL: https://pano.pl.ua/file/book/dzyba.pdf

33. Тест «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації» [Електронний ресурс] : методика К. Томаса / Видавнича група «Основа»

URL:https://osnova.com.ua/test-za-metodikoyu-k-tomasa-viznachennya-stilyu-povedinki-v-konfliktniy-situatsii/?srsltid=AfmBOoqqClIHQ9Bx9rFyL42bvToT4M9PFT78IWhtZYB5hDOuK4f7MPtk

34. Методичний посібник для фахівців, які впроваджують типову програму для кривдників: збірник практичних матеріалів. Київ, 2020. 132 с. URL: https://www.osce.org/files/f/documents/4/7/471051.pdf

35. Гречуха І.А. Особливості роботи над професійно-орієнтованими завданнями з курсу «Основи психологічного тренінгу // Професійно-орієнтовані завдання з психології: Навчальний посібник. / За ред. О.Л.Музики. Житомир: Вид-во ЖДУ ім.. І. Франка, 2010. С. 319-346.

URL: https://surli.cc/sqdafh

36. Карпенко Є. Основи психотренінгу : навч. посібник. Дрогобич: 2015. 78 с.

URL:https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/2360/1/%D0%9A%D0%B0%D1%80%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%20%D0%84.%D0%92.%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%96%D0%BD%D0%B3%D1%83.pdf

37. Методологія проведення тренінгів: курс лекцій з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання спеціальності 053 «Психологія» / укладачі Корнієнко І.О., Алмаші С.І. Мукачево : МДУ, 2016. 60с.

URL: https://duikt.edu.ua/uploads/l_2060_53724974.pdf

38. Кислюк Ж.М. Поняття та сутність соціально-педагогічного тренінгу при роботі з підлітками. *Інформаційні технології та цифрова економіка* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 3-4 травня 2023 р.). Київ: Видавничий центр ДУІТ, 2023. 274 с.

URL:https://www.researchgate.net/profile/Iryna-Melnyk-2/publication/389086458_Dopovid_IMERSIVNI_TEHNOLOGII_NAVCANNA/links/67b47353645ef274a4860193/Dopovid-IMERSIVNI-TEHNOLOGII-NAVCANNA.pdf#page=187

39. Данчук Ю.П. Теоретико-методологічні засади психологічного тренінгу. *Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка*: збірник за підсумками звітної наукової конференції викладачів, докторантів і аспірантів. [Електронний ресурс]. Кам'янець-Подільський: Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2022. Вип. 21. 368 с.

URL: https://surl.li/hgjksl

40. Боднар В.Б. Теорія позитивно-функціонального конфлікту Л.Козера. *Науковий вісник Ужгородського університету* : *Серія: Політологія. Соціологія. Філософія*. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2010. Вип. 14. С. 8–12.

URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/8026

41. Денисенко І. Д. Стратегія дослідження суспільних рухів у контексті розвитку концептуальних положень теорії конфлікту. *Сучасне суспільство.* 2017. Вип. 1. С. 50-59.

URL:http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=cuc_2017_1_7

42. Свиридюк Н.П. Функції юридичного конфлікту. *Держава і право. Юридичні і політичні наук*и. Вип.45. К.: Ін-т держави і права НАН України,

2009.С.86-91

URL:http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/11138/16-Sviriduk.pdf?sequence=1

43. Нечваль А.С. Соціальний конфлікт як форма прояву соціальних зв'язків та основні шляхи досягнення безконфліктності. *Юність науки – 2016: соціально-економічні та гуманітарні аспекти розвитку суспільства :* матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів і молодих вчених (м. Чернігів, 18-19 травня 2016 р.) : Чернігів: Черніг. нац. технол. ун-т, 2016. Ч.6. 224 с.

URL:https://stu.cn.ua/wp-content/uploads/2021/04/yn16-t6.pdf#page=159

44. Герасімова, Н. Є., & Герасимова, І. В. (2019). Психологічні захисти як засіб вирішення внутрішньоособистісних конфліктів. *Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького.Серія: «Педагогічні науки»,* №1. 2019. С.50-54.

URL: https://ped-ejournal.cdu.edu.ua/article/view/3231

45. Кавиліна Г. К. Конфліктологія : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.

URL:http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/12440/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D0%9A%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf

46. Орлянський В.С. Конфліктологія : навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 160 с.

URL:https://library.nusta.edu.ua/depository/%D0%9E%D1%86%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D1%96%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8/%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A4%D0%9B%D0%86%D0%9A%D0%A2%D0%9E%D0%9B%D0%9E%D0%93%D0%86%D0%AF%202.pdf

47. Котлова Л.О. Психологія конфлікту : навчальний посібник.

Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.

URL:https://eprints.zu.edu.ua/12901/1/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D1%83%20%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf

48. Жмай О. В. Стратегії поведінки в конфлікті: види, сутність та взаємозв'язок з емоційним інтелектом. *Економіка: реалії часу [Електронний ресурс].* 2019. № 6. С. 68–76.

URL: https://repo.odmu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/15572

49. Носенко, Е.Л., А.Г. Четверик-Бурчак. Курс лекцій з дисципліни «Теорія емоційного інтелекту» із завданнями для самоконтролю. Дніпропетровський національний університет імені О.Гончара. 2016. 113 с.

URL: https://www.dkpp.com.ua/wp-content/uploads/2020/03/nosenko_chetveryk_burchak-.pdf

50. Екман П. An argument for basic emotions: Cognition & Emotion. 1992. Vol. 6, № 3–4. P. 169–200.

URL: https://sanlab.psych.ucla.edu/wp-content/uploads/sites/31/2016/03/Ekman-1992-An-argument-for-basic-emotions.pdf?utm_source=chatgpt.com

51. Махсма М.Б., Козлов Є.В. Концепція ненасильницького спілкування М. Розенберґа як метод ефективної соціальної комунікації. *Міждисциплінарний дискурс у дослідженні феномену соціального* : матеріали VI міжнародної наук.-практ. інтернетконф. (м. Київ, 27 березня 2025 р.). Київ : КНЕУ, 2025. 262 с.

URL: https://ir.kneu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/438785f7-2c6d-4a61-9ad6-b9007a876a61/content#page=193

52. Ревенко І. Роль рефлексивного слухання в діяльності педагога. *Психолого-педагогічні проблеми вищої і середньої освіти в умовах сучасних викликів: теорія і практика :* матеріали VIII Міжнар. наук.-практ. конф.,

(Харків, 20–21 берез. 2024 р.). Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2024. С. 353–357.

URL:https://dspace.hnpu.edu.ua/items/a6d6edff-608d-4e9f-b4fe-7ea1cf0f816a

53. Скрипник, М. В. Формування життєстійкості особистості під впливом стресогенних факторів: кваліфікаційна робота магістра. Одеса, 2024. 114 с.

URL:https://dspace.onu.edu.ua/items/1a82c46b-7c17-4d0f-9ae0-1c78129c1054

54. Фісько, Т. В. Вплив рівня задоволеності життям на стресостійкість особистості : кваліфікаційна робота магістра. Одеса, 2024. 91 с.

URL:https://dspace.onu.edu.ua/items/36e4e422-5f09-4e13-89f9-80e5cc5256c9

55. Малигіна, В. О. Вплив емоційної спрямованості та творчого мислення на подолання стресу : кваліфікаційна робота магістра. Одеса, 2024. 106 с.

URL:https://dspace.onu.edu.ua/items/ebdb2d11-d159-444f-9b9b-bd95b9613347

56. Мотрук Т.О. Практика майндфулнес у психотерапевтичній практиці. *Слобожанський науковий вісник. Серія Психологія*. Випуск 2. 2023.

URL: https://journals.spu.sumy.ua/index.php/psy/issue/view/8

57. Пушко Є.І. Основні техніки з використанням уяви в когнітивно - поведінковій психотерапії. *Психологічні координати розвитку особистості : реалії і перспективи :* матеріаліи V Міжнарод. наук.-практ. онлайн-конф. (27-28 квітня 2020 р., м. Полтава). Полтава, 2020. 245 с.

URL: http://elcat.pnpu.edu.ua/docs/Онлайн-конфер_психология_2020.pdf#page=138

58. Кудлай О. В. Теорія множинного інтелекту Говарда Гарднера у дидактичному контексті. *Наукові записки Ніжинського державного*

університету ім. Миколи Гоголя. Психолого-педагогічні науки. 2018. № 2. С. 131-135.

URL: http://lib.ndu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/902

59. Закон України «Про медіацію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 7, ст.51). (дата звернення 10.11.1025р.))

URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text

60. Європейська комісія з ефективності правосуддя (CEPEJ). Інструментарій розвитку медіації: Європейський кодекс поведінки для надавачів медіаційних послуг. Страсбург: Рада Європи, 2018. 32 с.

URL:https://rm.coe.int/cepej-2018-24-en-mediation-development-toolkit-european-code-of-conduc/1680901dc6

61. Сафонік Л. М. Екзистенційна фрустрація як криза ціннісних орієнтирів людини та втрата сенсу життя у філософії XX сторіччя. *Вісник Львівського університету. Серія : Філософські науки.* 2013. Вип. 16. С. 51-58.

URL:http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Vlnu_philos_2013_16_7

62. Михайлюк Л. М. Розвиток особистості в гуманістичній психології А. Маслоу та К. Роджерса. *Вісник національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка.* Нац. техн. ун-т України «Київський політехнічний інститут». Київ, 2007. № 2 (20), [ч. 1]. С. 89-92.

URL:https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/e1c8c4ac-e9e6-4259-be2d-d983ef56df65/content

63. Прудіус Л. В. Психологічна адаптація колишніх комбатантів до умов цивільного життя : кваліфікаційна робота / науковий керівник – канд. пед. наук, доц. Олена Анатоліївна Чаркіна. Кривий Ріг, 2023. 67 с.

URL: https://elibrary.kdpu.edu.ua/handle/123456789/8319

Здобувач вищої освіти	Ю.Г. Летута
Науковий керівник	О.М. Пасько