

інтелектуальна працездатність; ресурси соціальних відносин.

Отже, проблема трансформації особистісно-професійного розвитку в умовах невизначеності включає такі аспекти: 1. Психологічні фактори становлення професійної ідентичності в умовах невизначеності. 2. Психологічні чинники виникнення і зміст професійних криз в ситуації невизначеності. 3. Дослідження психологічних ресурсів особистості, спрямованих на позитивний професійний розвиток.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Здійснений аналіз дає підстави вважати, що професійний розвиток і становлення не можна штучно відокремити від особистісного зростання, а в умовах невизначеності вимагає постійного екзистенційного вибору. Готовність до невизначеності розглядається як позитивний потенціал, що поширює способи реагування на складність життя, надає різні можливості для розвитку особистості, відкриває нові смисли.

В ситуації невизначеності на особистісно-професійний розвиток впливають наступні фактори: психологічні фактори становлення професійної ідентичності; психологічні чинники виникнення та подолання професійних криз; можливість використання ресурсів особистості, спрямованих на професійний розвиток.

УДК 159.922

МАКСИМЕЦЬ С.М.
м. Житомир

РОЛЬ МІЖСОБОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ПОПЕРЕДЖЕННІ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ

***Анотація.** Актуальність теми дослідження визначається тим, що процес розвитку організації неможливий без конфліктної взаємодії. Часто конфліктні ситуації є стресовими для усіх сторін, а тому потребують ретельного вивчення всіх аспектів виникнення та розгортання протидії суб'єктів. Знання чинників, які обумовлюють виникнення конфліктів в організації, дозволяє розробити систему методів, спрямованих на їх попередження та формування навичок успішного вирішення.*

Наша дослідницька робота передбачає діагностику внутрішніх факторів попередження конфліктної поведінки людини.

Вивчення способів реагування у конфліктній ситуації, визначення особливостей агресивності, окреслення рівня розвитку комунікативних навичок, - всі ці аспекти складають коло нашого дослідницького інтересу.

Отримані результати дозволили спланувати профілактичну тренінгову роботу, спрямовану на формування знань, вмінь і навичок щодо попередження конфліктів, їх конструктивного вирішення, а також побудови ефективної міжособової комунікації як основи управління конфліктами.

Ключові слова: комунікація, комунікабельність, конфлікт, конфліктність.

***Аннотація.** Актуальность темы исследования определяется тем, что процесс развития организации невозможен без конфликтного взаимодействия. Часто конфликтные ситуации являются стрессовыми для всех сторон, а потому требуют тщательного изучения всех аспектов возникновения и развертывания противоборства субъектов. Знание факторов, обуславливающих возникновение конфликтов в организации, позволяет разработать систему методов, направленных на их предупреждение и формирование навыков успешного решения.*

ЛІТЕРАТУРА

1. Бауман З. Индивидуализированное общество: пер. с англ. / Под ред. В.Л. Изомцева / З. Бауман. – М. : Логос, 2002. – 390 с.
 2. Бондарчук О.І. Психологічні критерії та показники розвитку професіоналізму педагогічних працівників / О.І. Бондарчук // Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції «Гене́за буття особистості». – К. : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2017. – С. 162.
 3. Епштейн М. Інформаційний вибух і травма постмодерну / М. Епштейн // Література плюс. – № 2, 1998. – С. 14.
 4. Зиновьева Е.В. Развитие личности психолога-консультанта: нарратив как метод исследования / Е.В. Зиновьева, Т.А. Дворникова // Психологические исследования. – Т. 10. – № 52, 2017. – [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://psystudy.ru/index.php/num/2017v10n52/1206-zinovyeva52.html>.
 5. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія / О.М. Кокун. – К. : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. – 200 с.
 6. Левченко В.В. Актуалізація ресурсів у процесі професійно-особистісної адаптації в ситуації життєвих змін // Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи: зб. наук. пр. / [редкол. Л.Б. Лук'янова (голова) та ін.]; Ін-т пед. освіти і освіти дорослих НАПН України. – К. : Ніжин : Видавець ПП Лисенко М.М. – Вип. 1 (12), 2016. – С. 34 – 40.
- Леонтьев Д.А. Вызов неопределенности как центральная проблема психологии личности [Электронный ресурс] / Д.А. Леонтьев // Психологические исследования. – Т. 8. – № 40, 2015. – [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://psystudy.ru/index.php/num/2015v8n40/1110-leontiev40.html>.

Наше исследование предполагает диагностику внутренних факторов предупреждения конфликтного поведения человека.

Изучение способов реагирования в конфликтной ситуации, определение особенностей агрессивности, определение уровня развития коммуникативных навыков - все эти аспекты составляют круг нашего исследовательского интереса.

Полученные результаты позволили спланировать профилактическую тренинговую работу, направленную на формирование знаний, умений и навыков по предупреждению конфликтов, их конструктивного решения, а также построения эффективной межличностной коммуникации как основы управления конфликтами.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникабельность, конфликт, конфликтность.

Abstract. *The relevance of the topic is determined by the fact that the development process of the organization is impossible without conflict interaction. Conflict situations are often stressful for all parties, that's why they needed an accurately study of all aspects of the emergence and deployment of subjects confrontation. The knowledge of the factors that cause conflict in the organization, allows us to develop a system of methods aimed at their prevention and the formation of skills for successful resolution.*

Our research work involves the diagnosis of internal factors preventing conflicting human behavior.

Study of ways how to react in a conflict situation, definition of aggressiveness features, determination the level of communication skills development - all these aspects form the basis of our research interest.

The obtained results allowed to plan preventive training work, aimed at developing knowledge, skills and abilities in preventing conflicts, their constructive solution and building effective interpersonal communication as the basis of conflict management.

Key words: communication, communicability, conflict.

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Проблема попередження конфліктів в організації завжди привертала до себе увагу дослідників та займала одне з провідних місць у дослідженні проблематики міжособових комунікацій.

В управлінській діяльності керівника значущим показником є вміння знайти вихід із конфліктної ситуації, який би не вів до приниження жодної сторони, а, навпаки, спрямовував би конфліктуючі сторони на адекватну самооцінку своїх дій і вчинків. Спосіб організації вирішення управлінського конфлікту, побудованого на врахуванні індивідуальних особливостей кожної конфліктуючої сторони, передусім рівні розвитку комунікативних навичок.

Проблема конфліктів в цілому та в організаціях зокрема, завжди цікавила дослідників і розроблялася представниками різних психологічних напрямків психології.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проблему конфлікту досліджують українські психологи, вчені. Чимало уваги вивченню конфліктних ситуацій та їх подоланню приділяють: Н. Грішина, О. Донченко, В. Воронкова, А. Ішмуратов, М. Пірен, Т. Титаренко, Н. Чепелева. Зв'язок внутрішньоособистісних конфліктів з проблемами професіоналізації особистості викладено в дослідженнях І. Ващенко, Л. Карамушки, Н. Коломінського, Г. Ложкіна, Н. Повякель. Також, значний внесок у розробку проблеми внесли В. Василюк, О. Калмикова, В. Зігерт, Л. Ланге, О. Леонтьев, О. Лурія, Е. Мелібруд, В. Мя-

сищев, Л. Петровська, А. Петровський, І. Пономарьов. Питання, пов'язані з вирішенням корпоративних конфліктів, частково висвітлювали такі вітчизняні науковці в галузі конфліктології: Г. Ложкін, Н. Пов'якель, М. Цюрупа.

Однак попри досить значний обсяг теоретичної та прикладної розробки даної проблеми, вона і досі викликає гострі дискусії.

Формування мети дослідження: дослідити вплив комунікабельності особистості на вміння попереджувати конфлікти.

Отримані результати за діагностичними методиками дають змогу нам зробити аналіз наявності зв'язку між комунікабельністю особистості та її можливостями попереджувати конфліктні ситуації.

Виклад основного матеріалу з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Більшість комунікацій, що супроводжують трудову діяльність – це спілкування працівників організації між собою з приводу визначення цілей, розподілу завдань, обговорення способів виконання роботи, розв'язання проблем, коригування дій, призначення винагород тощо. Оскільки їх учасниками є люди, особистості, то такі комунікації називають міжособовими.

Комунікації всередині групи виникають, коли невелика кількість людей збирається разом з певною метою (наприклад, для реалізації якогось проекту створюється група, куди відбираються потрібні фахівці з різних функціональних відділів фірми). У невеликій групі (до 10-12 осіб) кожен її член має од-

накові шанси взяти участь у обговоренні, бути почутим і взаємодіяти з іншими, тому передача інформації може здійснюватися одночасно у різних напрямках, що ускладнює її сприйняття і спричиняє виникнення непорозуміння. Такі групи часто називають "командами". Не всі люди можуть добре працювати у команді, тут потрібні відповідні навички спілкування, зокрема такі як здатність своєчасно зробити паузу у викладенні своєї точки зору, для того щоб почути контраргументи опонента, терпимість до недоліків інших людей, вміння підлаштуватися під їх спосіб мислення тощо. Тому, для забезпечення ефективної роботи команди слід при її формуванні ретельно проаналізувати здатність тих чи інших осіб працювати разом[2].

Усі види міжособових комунікацій перебувають під впливом особистісних характеристик людей – учасників комунікаційного процесу. Коли у певної особи виникає бажання поділитися інформацією з іншою людиною (людьми), вона викладає свої думки, опираючись на минулий досвід, своє світосприйняття, мотивації, очікування тощо.

Очевидно, що процес розвитку організації неможливий без конфліктної взаємодії. Часто конфліктні ситуації є стресовими для усіх сторін, а тому потребують ретельного вивчення всіх аспектів виникнення та розгортання протистояння суб'єктів. Знання чинників, які обумовлюють виникнення конфліктів організації, дозволяє розробити систему методів, спрямованих на їх попередження та формування навичок успішного вирішення. Така інформація дозволяє не лише допомогти особистості одержати знання про ефективні способи розв'язання конфліктів, але і надає їй інформацію про основні психологічні особливості, що зумовлюють виникнення міжособистісних конфліктів організації, про можливість саморегуляції у складних виробничих та життєвих ситуаціях, здійснює цілеспрямований вплив на особистість з метою гармонізації її психічного, професійного та соціального життя.

Міжособистісні конфлікти є найпоширенішим типом конфліктів. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Розглядаючи міжособистісні конфлікти, слід визнати, що вони відбуваються в процесі спілкування. Причини таких міжособистісних зіткнень є достатньо багатоманітними. Дослідники розділяють їх на дві великих групи: 1) соціально-психологічні; 2) особистісні, тобто власне психологічні. До перших відносяться: втрати і спотворення інформації в процесі міжособистісної комунікації, незбалансована рольова взаємодія двох людей, відмінності в способах оцінки діяльності і особистості іншої людини, напружені відносини, прагнення до влади, психологічна несумісність. До других слід віднести причини, пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями учасників конфлікту: оцінка поведінки іншого з точки зору не-

припустимо низького рівня його соціально-психологічної компетентності, недостатня психологічна стійкість, погано розвинена здібність до емпатії, завищений або занижений рівень домагань, холеричний тип темпераменту, надмірна вираженість окремих рис характеру, психологічна несумісність людей, між якими виник конфлікт.

У сучасних наукових підходах до розуміння взаємодії членів суспільства, центральними поняттями виступають «конфліктність» та «комунікабельність». Саме дослідження взаємозв'язку цих категорій дозволяє спрогнозувати можливості практичної допомоги людям у попередженні складних життєвих ситуацій, які виражаються у конфліктному спілкуванні та взаємодії з оточуючими. При цьому важливо пам'ятати, що взаємозв'язок цих понять може бути не взаємовиключними, а набагато ширшим та всебічним, тим самим становити інтерес для дослідника.

Вивчаючи проблему попередження конфліктів у міжособистісній взаємодії та комунікації, важливо спиратись на дві основні групи факторів існування людини: зовнішні (соціокультурні особливості, рівень економічної та соціальної захищеності людини, особливості виховних впливів найближчого оточення тощо) та внутрішні (психофізіологічні та особистісні особливості). Наша дослідницька робота передбачає дослідження внутрішніх факторів попередження конфліктної поведінки людини.

Вивчення способів реагування у конфліктній ситуації, визначення особливостей агресивності, окреслення рівня розвитку комунікативних навичок - всі ці аспекти складають мету нашого дослідницького інтересу.

Працюючи над темою впливу розвитку комунікативних навичок особистості на попередження конфліктів, ми вирішуємо такі першочергові діагностичні завдання:

- 1) дослідження типів поведінки людини у конфліктній ситуації;
- 2) виявлення схильності суб'єкта до конфліктності і агресивності як особистісних характеристик;
- 3) визначення рівня розвитку комунікабельності та комунікативних навичок людини.

Для досягнення мети нашої роботи в ході дослідження були використані такі діагностичні процедури: тест К. Томаса «Стиль поведінки особистості у конфлікті» (адаптація Н.В. Гришної), опитувальник «Особистісна агресивність і конфліктність» (Є.П. Ільїн і П.А. Ковальов), оцінка рівня комунікабельності (тест В.Ф. Ряховського), тест оцінки комунікативних вмінь, *діагностика комунікативних та організаційних здібностей (Методика КОС-2)*.

У діагностичному дослідженні взяли участь 26 респондентів віком від 22 до 50 років. Всі учасники є працівниками одного колективу.

Отримані результати діагностування стилю поведінки у конфліктах показують, що серед стилів

спілкування респонденти здебільшого використовують два: «співпрацю» і «компроміс». 76,9% з опитаних йдуть на компроміс у вирішенні конфліктних питань, 30,8% респондентів надають перевагу співпраці з опонентами. Такі стилі поведінки у конфліктах є достатньо продуктивними та орієнтовані на позитивні результати у взаємовідносинах з протилежною стороною.

Дослідження особистісної агресивності та конфліктності показало, що найбільша кількість максимальних відповідей визначена за критерієм «запальність» – 46,2%, критерії «наполегливість», «мстивість», «підозрілість» отримали по 23% відповідей респондентів. Важливим аспектом цих результатів є те, що в цілому жодна з характеристик, досліджуваних методикою, не перевищує навіть середньої межі. Всі результати в межах «норми». Це означає, що респонденти не мають яскраво виражених рис, які б значно впливали на конфліктність у поведінці людини.

Вивчення рівня комунікабельності за методикою В.Ф. Ряховського вказує на позитивні результати респондентів, яких можна охарактеризувати як комунікабельних людей, які вміють знаходити спільну мову з оточуючими людьми. Всі рівня комунікабельності виявлені як «нормальні», «достатні», «високі».

Тест оцінки комунікативних вмінь дозволяє говорити, що всі отримані результати є позитивними та вказують на добре розвинену комунікабельність досліджуваних, на їх вміння встановлювати контакти з оточуючими. Рівні комунікабельності оцінені як «середні», «вище середнього», «високі».

Методика «Діагностики комунікативних та організаторських здібностей» (КОС-2) показала, що більшість отриманих результатів за критерієм «комунікативні здібності» цілком відповідають «нормі»: показники не знаходяться за межею середньої границі; 85% респондентів мають достатній рівень комунікабельності, і лише 15% – низький.

Отримані результати за діагностичними методиками дають змогу нам зробити подальший аналіз наявності або відсутності зв'язку між комунікабельністю особистості та її можливостями попереджувати конфліктні ситуації.

Для того, щоб дослідити вплив комунікабельності особистості на вміння попереджувати конфлікти, ми використали статистичні методи обробки отриманих даних, а саме: коефіцієнт кореляції Пірсона.

Першу змінну ми визначили як комунікабельність. Ця змінна передбачає використання почергово масиву даних за методикою В.Ф. Ряховського «Оцінка рівня комунікабельності», за Тестом оцінки комунікативних вмінь, за методикою КОС («комунікативні здібності»).

Другу змінну ми визначили як конфліктність особистості. Ця змінна передбачає почергове використання масиву даних методики К. Томаса (показник «суперництво»), методики Є.П. Ільїна, А.П. Коваль-

ова «Особистісна агресивність і конфліктність» (показники «негативна агресивність», «загальний показник конфліктності»).

Звертаючи увагу на найвищі коефіцієнти наших обрахунків, можна відмітити співвідношення таких масивів даних:

- прямий зв'язок між рівнем комунікабельності та загальною конфліктністю ($r = 0,42, p > 0,05$) (чим вищий рівень комунікабельності, тим вищий рівень загальної конфліктності);
- обернений зв'язок між рівнем комунікативних вмінь та загальною конфліктністю ($r = -0,44, p > 0,05$) (чим вищий рівень комунікативних вмінь, тим нижча загальна конфліктність людини);
- прямий зв'язок між комунікативними здібностями та суперництвом ($r = 0,38, p > 0,05$) (чим вищий рівень комунікативних здібностей, тим вищий рівень суперництва);
- обернений зв'язок між комунікативними здібностями та негативною агресивністю ($r = -0,38, p > 0,05$) (чим вищий рівень комунікативних здібностей, тим нижча агресивність особистості).

Отримані результати вказують на взаємовплив досліджуваних характеристик, але цей вплив є дещо ширшим та різноманітнішим, ніж окреслені нами припущення. Співвідношення цих параметрів продиктоване багатьма факторами життя людини, які можуть становити дослідницький інтерес для нас у подальшій роботі над темою дослідження.

Аналізуючи такі результати, ми можемо окреслити ряд припущень щодо зв'язку між комунікабельністю та конфліктністю респондентів.

Зокрема, важливим є врахування набагато більшої кількості факторів, що впливають на конфліктність особистості, а саме: тип темпераменту людини, ціннісні орієнтації та установки, соціокультурні особливості тощо.

Означені питання вказують на широке коло дослідницької роботи, яка є актуальною як у теоретичній, так і у практичній психології, а тому може бути перспективною у подальших роботах по дослідженню комунікабельності і конфліктності особистості.

Виходячи із того, що майже всі учасники дослідження мають достатньо позитивні результати, які не потребують психокорекційної роботи, ми спланували профілактичну тренінгову роботу, спрямовану на формування знань, вмінь і навичок щодо попередження конфліктів, їх конструктивного вирішення, а також щодо ефективного спілкування як основи управління конфліктами.

Тренінг присвячений проблемі ефективного партнерства, пошуку шляхів ефективною міжособистісної взаємодії; розглядаються контексти міжособистісної взаємодії, відпрацьовуються сценарії і механізми взаємодії, соціальні та міжособистісні ритуали

як форма підтримки та взаємного прийняття; особливе значення надається феномену особистого впливу, стратегіям і тактикам протистояння маніпуляції.

На першому етапі тренінгу відбувається виведення з внутрішнього плану у зовнішній неконструктивних елементів і моделей поведінки. Ця стадія носить діагностичний характер. Тільки виведення проблемних областей з внутрішнього плану у зовнішній - поведінковий, створює серйозну передумову для їх подальшої корекції.

На другому етапі – побудова моделі ідеальної поведінки в зовнішньому плані. Іншими словами, застосовуючи стратегії пошуку аналогів, комбінування, реконструювання та ін. Ведучий і учасники знаходять оптимальні моделі поведінки в кожній конкретній ситуації.

На заключному етапі – модифікація поведінки учасників групи в бік максимального наближення до еталону і закріплення його у внутрішньому плані [1].

Висновок і перспективи подальших розробок у даному напрямі. Тренінг охоплює три тематичні блоки: «Управління емоціями», «Аналіз конфлікту» і «Переговори». У кожному блоці зібрані і представлені алгоритми, методичні прийоми, або різноманітні психотехніки. Кожен учасник вибирає для аналізу важку конфліктну ситуацію, яку він реально пережив в минулому. Послідовно виконуючи вправи тренінгу, учасники використовують запропоновані техніки для просування в матеріалі своєї ситуації.

На нашу думку, така тренінгова робота із колективом окремої організації сприяє згуртуванню групи, налагодженню ефективної взаємодії, особистісному зросту кожного із учасників. Вважаємо її ефективною як в профілактичному, так і корекційному аспектах.

ЛІТЕРАТУРА

1. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. – М.: Издательство «Ось-89», 2000. – 224 с.
2. Стадник В. В. Менеджмент. - К.: Академвидав, 2007. – 472 с.

УДК: 159.923:316.6:378

МЕЛЬНИК Н.Ю., к. психол.н.

г. Киев

ДОВЕРИТЕЛЬНЫЙ СТАТУС СТУДЕНТОВ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОСТРАНСТВЕ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

Аннотация В данной статье внимание автора сфокусировано на проблеме доверия в межличностных отношениях студентов. Доверие рассматривается как многоаспектный феномен, включающий в себя доверие к миру, доверие к другим, доверие к себе, доверие других («мне-доверие»). Для проведения исследования был подобран комплекс психодиагностического инструментария, при помощи которого был выявлен доверительный статус членов группы, особенности доверия к себе и другим.

Ключевые слова: доверие, доверительные отношения, доверительный статус, межличностное доверие.

Анотація У даній статті увага автора сфокусовано на проблемі довіри в міжособистісних стосунках студентів. Довіра розглядається як багатоаспектний феномен, що включає в себе довіру до світу, довіру до інших, довіру до себе, довіру інших («мені-довіра»). Для проведення дослідження був підібраний комплекс психодіагностичного інструментарію, за допомогою якого було виявлено довірчий статус членів групи, особливості довіри до себе та інших.

Ключові слова: довіра, довірчі відносини, довірчий статус, міжособистісна довіра.

Abstract. In this article, the author's attention is focused on the problem of trust in the interpersonal students relationships. Confidence is seen as a multidimensional phenomenon, including trust in the world, trust in others, self-confidence, trust in others ("me-trust"). For reseach, a set of psychodiagnostic tools was chosen, which helped to determine the trust status of the members of the group, the features of trust in themselves and otheis.

Key words: trust, trusting relationship, trust status, interpersonal trust.

Постановка проблеми. Процессы непрекращающейся глобализации и трансформации современного общества обуславливают изменения соци-

альных представлений о доверии, условиях его формирования и поддержания, о характеристиках и формах доверительных отношений. На сегодняшний