МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: **ОСОБИСТІСНІ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ЧИННИК ВИРІШЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи 8.0534-з-3
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Михайлова Катерина Валеріївна
Керівник: канд. психол. наук, доцент
кафедри психології Спіцина Л.В.
Рецензент: канд. психол. н., доцент
кафедри педагогіки та психології
освітньої діяльності Голованова Т.П.

Запоріжжя – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

«____»_____ 2025 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Михайловій Катерині Валеріївні

1. Тема роботи: Особистісні якості соціального працівника як чинник вирішення професійних конфліктних ситуацій

Керівник роботи: Спіцина Л. В. канд. психол. наук, доцент кафедри психології

затверджений наказом ЗНУ від «02» 10 2025 року № 1393-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: проаналізувати теоретичні підходи до розуміння поняття особистості в психологічній та соціально-педагогічній літературі; розкрити визначення та значення soft skills соціального працівника як інструменту виходу з конфліктних ситуацій у професійній діяльності; проаналізувати емпіричні дослідження щодо впливу особистісних якостей соціального працівника на ефективність вирішення професійних конфліктних ситуацій; розробити програму мінітренінгу для розвитку особистісних якостей та попередження конфліктних ситуацій у професійній діяльності соціального працівника.

5. Перелік графічного матеріалу: 10 малюнків, 9 таблиць.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання прийняв
Вступ	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 1	Спіцина Л.В., доцент		
Розділ 2	Спіцина Л.В., доцент		
Висновки	Спіцина Л.В., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	лютий-березень 2025 р.	Виконано
2	Бібліографічний пошук	квітень 2025 р.	Виконано
3	Робота над вступом	травень 2025 р.	Виконано
4	Робота над першим розділом	червень 2025 р.	Виконано
5	Робота над другим розділом	липень-серпень 2025 р.	Виконано
6	Написання висновків	вересень 2025 р.	Виконано
7	Передзахист	жовтень 2025 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2025 р.	Виконано

Студент _____ К. В. Михайлова

Керівник роботи _____ Л. В. Спіцина

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер _____ Г. В. Коваль

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 74 сторінки, 10 рисунків, 9 таблиць, 58 джерел, 5 додатків.

Об’єкт дослідження: особистісні якості соціального працівника.

Предмет дослідження: особистісні якості соціального працівника як чинник вирішення професійних конфліктних ситуацій.

Мета дослідження: вивчити особистісні якості соціального працівника як предиктори ефективності вирішення професійних конфліктних ситуацій.

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що особистісні якості соціального працівника (емпатія, комунікабельність, стресостійкість) пов’язані з ефективністю вирішення професійних конфліктних ситуацій та сприяють їх конструктивному врегулюванню.

Методи дослідження: теоретичний аналіз сучасного стану проблеми конфліктів в соціальній сфері; систематизація та узагальнення наукової літератури з проблеми дослідження; емпіричні (психодіагностичні методики: багатофакторний особистісний опитувальник FPI, тест «Характеристика емоційного інтелекту», шкала резильєнтності Коннора – Девідсона-10, оцінка комунікативного контролю у спілкуванні) та методи математико-статистичного аналізу.

Наукова новизна: полягає у запропонованих рекомендаціях щодо підвищення рівня готовності фахівців соціальної роботи до конструктивного вирішення конфліктів через розвиток окремих особистісних якостей у процесі професійної підготовки.

Галузь використання: Результати дослідження можуть бути використані соціальними працівниками, науковцями та дослідниками, студентами та викладачами соціальної роботи, громадськими організаціями.

ОСОБИСТІСТЬ, ОСОБИСТІСНІ ЯКОСТІ, КОНФЛІКТ, КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ, ЕМПАТІЯ, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, М’ЯКІ НАВИЧКИ (SOFT SKILLS).

SUMMARY

Mykhailova K.V. Personal qualities of a social worker as a factor in resolving professional conflict situations

Master's Qualification Thesis: 74 pages, 10 figures, 9 tables, 58 sources, 5 appendices.

Modern society is in a state of constant change, which leads to increased social tension and a growing number of conflicts in the professional activities of social workers. The resolution of conflict situations depends not only on knowledge and experience but also on the personal qualities of the specialist. Therefore, the study of the role of personal characteristics in the process of conflict resolution is highly relevant and has significant practical importance.

Object of research: personal qualities of a social worker.

Subject of research: personal qualities of a social worker as a factor in resolving professional conflict situations.

Purpose of research: to study the personal qualities of a social worker as predictors of the effectiveness of resolving professional conflict situations.

Research tasks:

- to analyze the qualities of a social worker as a factor of professional effectiveness;
- to consider the theoretical significance of conflict in social work;
- to identify the basic set of soft skills of a social worker as a tool for overcoming conflict situations in professional activity;
- to empirically study the influence of personal qualities of a social worker on resolving professional conflict situations and to develop a minitraining program for preventing conflict situations in the professional activity of a social worker.

Chapter 1 «Theoretical and methodological studies of the personal qualities of a social worker as a factor in resolving professional conflict situations» provides a theoretical analysis of the concept of «personality» in psychology, identifies key

personal qualities of a social worker, examines the typology of conflicts in social work, and highlights the importance of soft skills as a tool for overcoming conflict situations.

Chapter 2 «Empirical study of the influence of personal qualities of a social worker on resolving professional conflict situations» describes the methodological tools, and presents the empirical research aimed at identifying the relationship between the development of soft skills and the effectiveness of conflict resolution. A mini-training program for preventing conflict situations in the professional activity of a social worker is introduced.

The study proved the significance of personal qualities of a social worker as a factor in effectively resolving professional conflicts. Developed soft skills contribute to reducing the risk of conflict escalation, improving the quality of social work, and ensuring the emotional well-being of clients. Practical recommendations include the implementation of training programs in the system of professional education of social workers to develop empathy, stress resistance, and communication skills.

Key words: personality, personal qualities, conflict, conflict situation, empathy, social worker, soft skills.

ЗМІСТ

ВСТУП 8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ЧИННИКА ВИРІШЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ 11
1.1 Методологічні аспекти дослідження сутності і визначення особистністних якостей соціального працівника як факторів ефективності професійної діяльності 11
1.2 Визначення і типологія конфліктів в соціальній роботі 22
1.3 Визначення soft skills соціального працівника як інструменту виходу з конфліктних ситуацій в професійній діяльності 33
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА НА ВИРІШЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ 52
2.1 Методичний інструментарій дослідження 52
2.2 Емпіричне дослідження особистісних якостей соціального працівника як чинника вирішення професійних конфліктних ситуацій 56
2.3 Програма тренінгу щодо попередження конфліктних ситуацій в професійній діяльності соціального працівника 67
ВИСНОВКИ 71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 75
ДОДАТКИ 81

ВСТУП

Сучасне суспільство перебуває в стані постійних змін, що нерідко призводить до зростання соціальної напруженості та збільшення кількості конфліктів у різних сферах життя. Особливо яскраво це проявляється в професійній діяльності соціальних працівників, адже вони працюють із вразливими категоріями населення і щодня стикаються з численними складними ситуаціями. У межах професійної взаємодії соціальні працівники мають справу з міжособистісними, груповими й організаційними конфліктами – як у роботі з клієнтами, так і у взаємодії з колегами, представниками державних органів чи громадських структур. Успішне подолання таких конфліктів є основою для надання якісних соціальних послуг, забезпечення емоційного благополуччя клієнтів та стабільності соціальної системи загалом.

Водночас ефективне врегулювання конфліктів залежить не лише від знань і практичного досвіду, а й від особистісних характеристик фахівця. Такі якості, як толерантність, стресостійкість, емпатійність, комунікативність, самоконтроль, відповідальність та резильєнтність виступають внутрішніми ресурсами, що дають змогу соціальному працівнику зберігати емоційну стабільність, об’єктивність, і конструктивність у складних професійних ситуаціях. Недостатній розвиток цих рис може стати причиною неефективного розв’язання конфліктів, емоційного вигорання й зниження загальної якості соціальної роботи.

Психологічна значущість даного дослідження полягає у розумінні того, як саме особистісні риси впливають на професійну діяльність соціального працівника в умовах конфлікту. Дослідження цього взаємозв’язку відкриває нові можливості для вдосконалення програм професійного навчання та підвищення кваліфікації, спрямованих на розвиток внутрішніх ресурсів і психологічної стійкості працівників. З огляду на нинішні обставини, зокрема

повномасштабну війну РФ проти України, що супроводжується підвищеним рівнем стресу, травмуванням населення та численними конфліктами, значущість цього дослідження зростає в рази.

Питання професійних конфліктів та ролі особистості у їх подоланні вже стали предметом численних наукових досліджень. Загальні теоретичні основи конфліктології висвітлювали такі зарубіжні вчені, як Л. Козер, Тернер Аж., К. Томас Thomas, Д. Пруітт, а також українські дослідники – Н. Антіпіна, М. Калашник, В. Скрябіна. Діяльність соціальних працівників, їхні професійні компетентності й особистісні риси детально розглядалися в роботах Л. Завацької, І. Звєрєвої, А. Капської, В. Поліщук, С. Харченка. Проте, попри значну увагу до теми, бракує комплексного психологічного дослідження, яке б системно аналізувало взаємозв’язок між особистісними характеристиками соціальних працівників і їхньою здатністю ефективно долати конфлікти в умовах сучасних соціальних викликів.

Об’єкт дослідження – особистісні якості соціального працівника.

Предмет дослідження – вплив особистісних характеристик соціального працівника на ефективність розв’язання професійних конфліктних ситуацій.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити вплив особистісних якостей соціального працівника на ефективність вирішення професійних конфліктних ситуацій.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати якості соціального працівника як фактор ефективності професійної діяльності
2. Розглянути теоретичне значення конфлікту в соціальній роботі
3. Виокремити базовий набір soft skills соціального працівника як інструмент виходу з конфліктних ситуацій в професійній діяльності
4. Емпірично дослідити вплив особистісних якостей соціального працівника на вирішення професійних конфліктних ситуацій та розробити програму мінітренінгу щодо попередження конфліктних ситуацій в професійній діяльності соціального працівника

Гіпотеза дослідження полягає в тому, що особистісні якості соціального працівника (емпатія, комунікабельність, стресостійкість)

пов’язані з ефективністю вирішення професійних конфліктних ситуацій та сприяють їх конструктивному врегулюванню.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз психологічної, соціологічної та методичної літератури (дозволив класифікувати та систематизувати теоретичний матеріал із досліджуваної проблеми); емпіричні: анкетні опитування; експерименту: констатувальний та формувальний експеримент (сприяв дослідженню реального стану проблеми задоволеності шлюбом в залежності від стратегій врегулювання конфліктів в молодій сім’ї зумовив скласти тренінгову програму, спрямовану на попередження конфліктних ситуацій в сучасній молодій сім’ї).

Наукова новизна одержаних результатів дослідження: у роботі міститься програма тренінгу, яка складена самостійно та спрямована на вирішення конфліктів у соціальній сфері.

Практичне значення результатів дослідження: результати емпіричного дослідження можуть бути використані психологами в своїй практичній діяльності. Розроблені рекомендації, вправи та техніки можуть бути корисними соціальним працівникам у вирішенні їх конфліктних ситуацій.

Надійність і достовірність результатів дослідження: надійність результатів дослідження забезпечується якісним теоретико-методологічним обґрунтуванням вихідних положень, апробованим інструментарієм, використаним надійних діагностичних методик, відповідних меті і завданням дослідження. Репрезентативністю вибірки, поєднанням кількісного та якісного аналізу даних.

Апробація результатів дослідження: проведено тренінг для співробітників Запорізького обласного центру соціальних служб та центрів надання соціальних послуг Запорізького району Запорізької області.

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел із 58-ти найменувань і 5 додатків. Загальний обсяг основного тексту – 74 сторінки.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЯК ЧИННИКА ВИРІШЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

1.1 Методологічні аспекти дослідження сутності і визначення особистісних якостей соціального працівника як факторів ефективності професійної діяльності

Проблематика особистісних якостей соціального працівника посідає центральне місце у системі сучасних досліджень соціальної роботи, оскільки саме вони визначають ефективність професійної взаємодії, рівень емпатії, відповідальності, комунікативності та готовності до діяльності в умовах соціальної невизначеності [5].

Методологічні підходи до визначення сутності особистісних якостей соціального працівника розглянемо з різних сторін, але спочатку дамо визначення «особистості».

Поняття особистості є одним із найскладніших і найсуперечливіших у сучасній психології. Його формування розпочалося ще в давнину. Спочатку цей термін позначав маску, яку одягав актор у давньогрецькому театрі, згодом – самого актора та його сценічну роль. Отже, від початку слово «особистість» відображало зовнішній, соціальний образ людини, який вона набуває, виконуючи певні життєві ролі – тобто образ суспільної істоти, що взаємодіє з іншими. З часом поняття набуло ширшого значення й почало характеризувати реальну соціальну роль людини в житті суспільства. У підсумку сформувалося наукове розуміння особистості як свідомого індивіда, який займає певне місце в суспільстві та виконує визначені соціальні функції [5].

Єдиного, загальновизнаного визначення особистості немає до сьогодні (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1 – Сутність і визначення особистості в психології та соціальній роботі в роботах західних науковців

Підхід / Автор	Основні положення щодо сутності особистості	Значення для соціальної роботи
1	2	3
З. Фрейд (психоаналітичний підхід)	Особистість складається з трьох структур: *Ід* (первинні потяги), *Его* (раціональне «Я»), *Суперего* (моральні норми). Поведінка людини визначається несвідомими мотивами.	Допомагає соціальному працівнику розуміти несвідомі причини поведінки клієнта, емоційні реакції та внутрішні конфлікти.
К. Юнг (аналітична психологія)	Основу особистості становлять свідоме «Я» та колективне несвідоме, що включає архетипи – універсальні образи й моделі поведінки.	Дозволяє враховувати вплив культурних і соціальних факторів на поведінку клієнта, розуміти символіку його переживань.
Г. Олпорт (риси особистості)	Особистість – це динамічна організація психофізичних систем, що формують індивідуальний стиль поведінки.	Орієнтує соціального працівника на індивідуальний підхід, врахування унікальних рис клієнта.
К. Роджерс (гуманістична психологія)	Особистість прагне до самореалізації та гармонійного розвитку. Головним чинником є прийняття і позитивне ставлення до себе.	Підтримує клієнт-центровану модель соціальної роботи, спрямовану на розвиток потенціалу людини.
А. Маслоу (ієрархія потреб)	Людина розвивається через задоволення базових і вищих потреб, прагнучи до самореалізації.	Використовується для аналізу соціальних потреб клієнтів і планування допомоги.
Е. Еріксон (психосоціальні стадії розвитку)	Розвиток особистості відбувається у процесі проходження восьми стадій, кожна з яких має свій психосоціальний конфлікт.	Дозволяє оцінювати вікові та соціальні особливості клієнтів, розуміти джерела їхніх труднощів.
Соціальна робота (сучасний підхід)	Особистість – це активний суб’єкт соціальних відносин, який має власний потенціал, потреби й ресурси для самозміни.	Орієнтує фахівця на підтримку, розвиток автономії, залучення клієнта до процесу прийняття рішень.

На питання, що таке особистість, психологи відповідають по-різному, і в різноманітті їх відповідей виявляється складність феномена особистості.

Соціологи пропонують таке визначення: «Поняття особистості визначає людського індивіда як члена суспільства, узагальнює інтегровані в ньому соціально значимі риси» [6].

«Особистість – це людина, взята в системі таких психологічних характеристик, які соціально зумовлені, проявляються в суспільних за природою зв'язках і відносинах, є стійкими і визначають моральні вчинки людини, котрі мають істотне значення для неї самої і тих, хто її оточує» [7].

«Особистість – конкретна людина, представник певного суспільства, колективу, який відрізняється індивідуальними біологічними та психологічними властивостями й займається якоюсь діяльністю» [8].

У сучасній психології особистість розглядають як соціально-психологічне утворення, що формується в процесі життя людини в суспільстві. Людина, будучи соціальною істотою, набуває нових – особистісних – рис у взаємодії з іншими людьми, і саме ці взаємини визначають становлення її особистості. На момент народження індивід ще не має таких набутих характеристик. Оскільки особистість зазвичай визначають через соціально зумовлені риси людини, то до неї не відносять властивості, які є природженими й не залежать від участі у суспільному житті. Наприклад, не належать до особистісних ті психологічні якості, що описують пізнавальні процеси або індивідуальний стиль діяльності, якщо вони не проявляються у стосунках між людьми. Отже, поняття «особистість» охоплює насамперед стійкі властивості, які виражають індивідуальність людини, визначають її поведінку та значущі для інших риси.

Отже, особистість – це людина в системі таких психологічних характеристик, які соціально обумовлені, виявляються у суспільних відносинах, є стійкими і визначають моральні вчинки людини [9].

Особистість завжди конкретно-історична, вона є продуктом тієї доби і тих суспільно-економічних відносин, сучасницею та учасницею яких вона є. Вивчення особистості за суттю – це історичне дослідження процесу становлення особистості за певних соціальних умов доби, певного суспільного ладу [10].

Однією з найяскравіших характеристик особистості є її індивідуальність, під якою розуміють своєрідне, неповторне поєднання таких психологічних особливостей людини, як характер, темперамент, особливості перебігу психічних процесів (сприймання, пам'яті, мислення, мовлення, почуттів, волі), особливості її мотиваційної сфери, спрямованості [10].

Структуру особистості розглядають по-різному. Одні вважають, що в ній доцільно розглядати лише психологічні компоненти (пізнавальні емоційно-вольові, спрямованість), інші виокремлюють у ній ще й біологічні аспекти (типологічні особливості нервової системи, вікові зміни в організмі, стать), які не можна ігнорувати у процесі виховання особистості. Однак протиставляти біологічне соціальному в особистості не можна. Природні аспекти та риси існують у структурі особистості як соціально зумовлені її елементи. Біологічне та соціальне у структурі особистості утворюють єдність і взаємодіють. Людина – істота природна, але біологічне у процесі історичного розвитку під впливом соціальних умов змінилося, набуло своєрідних специфічно людських особливостей [10].

Особистістю людина не народжується, а стає. З даною точкою зору сьогодні погоджується більшість психологів. Однак щодо питання про те, яким законам підкорюється розвиток особистості, існують різні точки зору. Ці розходження викликані різним розумінням значення суспільства і соціальних груп для розвитку особистості, а також закономірностей та етапів розвитку, криз розвитку особистості, можливостей прискорення розвитку та інших питань. Існує багато різних теорій особистості, і в кожній з них проблема розвитку особистості розглядається по-своєму [11].

У науковій психологічній сфері досі відсутнє єдине, чітке визначення поняття «особистісні якості». Зокрема, деякі дослідники вважають, що особистісні якості – це стійкі внутрішні характеристики людини, які зазвичай мають позитивне забарвлення. До них відносять позитивні риси характеру, а також набуті знання, уміння й навички. Водночас існує ширше поняття – риси особистості, яке охоплює не лише позитивні, а й інші індивідуальні властивості людини [12].

Класифікація особистісних якостей відбувається за різними критеріями, зокрема, часом зустрічаються доволі цікаві як ця: всі якості можна поділити на дві великі категорії: внутрішні якості (утворюють багатий внутрішній світ людини), і зовнішні (поведінка та імідж), які формують гарну вивіску, тобто щось, що символізує або представляє людину.

Альона Шмига зазначає, що сучасна психологічна теорія розглядає особистісні якості як сталі внутрішні характеристики людини, кожна з яких, більшою чи меншою мірою визначає помисли, комунікації, поведінку, відчуття, реакції, цінності та її відношення до оточуючих і себе самої [13].

Практика надання клієнтам психологічної допомоги, підтримки чи супроводу переконливо підтверджує, що особистісні якості не є чимось незмінно-статичними, і часто-густо можуть (якщо не повинні) динамічно змінюватися впродовж життя [14].

Особистісні якості можуть змінюватися і розвиватися, зазнаючи впливу різних чинників, серед яких освіта, оточення, здібності, виховання, генетика, досвід тощо. Також, їх можна розвивати за допомогою психотерапевта, психолога чи тренера-психолога, рідше самостійно, що складно, адже вимагає багато читання, осмислення і відтак – часу, сучасна людина може:

- свідомо та/чи підсвідомо попрацювати над своїми якостями так, щоби підсилювати позитивні і поступово долати негативні,

- формувати нові якості, що допомагають ефективніше досягати бажаного і, в цілому, бути щасливими, що рішуче неможливо без психічного та фізичного здоров’я [15].

Іншими словами, особистісні якості – це тривкі і стійкі внутрішні особливості людини, через які відображаються не лише суто психологічні (психічні), а й професійні, організаторські, вольові, моральні, творчі та інші її характеристики.

Практика психотерапії доводить, що особистісні якості – супер важливий аспект людської психології, який не просто впливає, а й нерідко безпосередньо визначає щастя, успіх, самореалізацію, повноту тощо.

У психології відповідно до різних критеріїв прийнято розрізняти позитивні та негативні якості, моральні та вольові, професійні та якості психіки [16]. За визначенням, позитивні якості – це усе те в психіці людини, що сприяє розвитку особистості, дорослішанню, зростанню, самовладанню, збалансованим стосункам із оточуючими, самореалізації, досягненню суспільно-корисних цілей та задоволенню потреб як індивіда. До них, зокрема відносять: доброчесність – як дотримання істини, неприйнятність брехні, шахрування, лицемірства тощо; самовідданість – це внутрішня присвята або просто прив'язаність, вірність чи лояльність чому-небудь і кому-небудь; відповідальність – як спроможність і готовність зіткнутися навіть із небажаними наслідками своїх слів, дій чи бездіяльності, а також рішення та/або зобов'язань; працьовитість, яка у свою чергу, неможлива без цілеспрямованості, наполегливості, старання, продуктивності, концентрації тощо; справедливість – в сенсі звички слідувати нормам та правилам рівності, пропорційності та симетричності як щодо врахування інтересів інших, так і самореалізації тощо; самоконтроль – як здатність тамувати свої емоції та/або керувати бажаннями, потребами, інтересами, пориваннями, спокусами чи труднощами тощо; оптимістичність – це якість, що уособлює позитивне ставлення до життя, кар'єри, бізнесу, служби чи роботи і, як правило, не існує без «віри у краще майбуття» та пов'язана з гумором, іронією, надією, емпатією, гумором та ін.

Фахівці у сфері психічного здоров'я кваліфікують негативними ті якості, наявність яких порушує психічну рівновагу, перешкоджає особистісному розвитку, провокують конфлікти з близькими та/або оточуючими, стоять на заваді досягненню цілей та унеможливлюють самореалізацію чи просте задоволенню потреб [17].

До основних негативних особистісних якостей нерідко додають: брехливість – як нездатність дотримуватися істини та обманювання, вигадки, гіперболізація і відмова визнавати безсумнівні помилки; несправедливість – прояви якої, найчастіше, це і порушення правил, і заперечення усталених

норм, висміювання фундаментальність принципів взаємодії, ігнорування природних прав та/або інтересів інших; лінощі – проявляються коли немає наполегливості, старань, при низьких показниках продуктивності, частих відволіканнях від праці, прокрастинації тощо; а також свавілля та корупція; злість – як небажання надавати допомогу, неконтрольовані приступи агресії, неспроможність підтримати чи поспівчувати, додають жорстокість, заздрощі та ненависть; песимістичність – відображає від'ємне ставлення до буття, невіру у зміни на краще, відчайдушність, тугу, нарікання, докори тощо; безвідповідальність, зазвичай, це неспроможність прийняти наслідки своїх слів, дій чи рішень, а також постійні спроби ухилитися від небажаних подій та фактів, що спричинені минулими зобов'язаннями тощо; зрадливість – як злісне порушення лояльності, підступність, змова та інші.

Говорячи про моральні особистісні якості, як правило, відзначають ті, через які відображаються етичні цінності, правила та/або норми, якими особистість керується у повсякденній поведінці, побутовому ставленні до себе та інших людей, а також суспільства, природи, Бога тощо. До переліку моральних (етичних) якостей, як правило, відносять честолюбство, совість, порядність, гідність, милосердя, віра, надія, благоговіння та інші [18].

Характеризуючи коротко вольові якості, слід наголосити, що це, насамперед, ті, у яких виявляються здатності особистості керувати собою. Саме вольові якості, зокрема, характеризують спроможність особистості ефективно керувати своїми діями, думками, відчуттями, мотиваціями, бажаннями, емоціями тощо [16]. Від вольових якостей особистості напряму залежить і успішність спроб утриматися від розмаїтих спокус сучасного споживацького середовища, готовність стоїчно і стійко долати різні труднощі, перемагати себе тощо. До вольових якостей, зазвичай, відносять такі як, скажімо: самовладання, самодисципліна, усидчивість, здоровий глузд, наполегливість, автономність, цілеспрямованість, самоконтроль, самоорганізованість, ініціативність, сміливість, рішучість тощо Додаючи кілька слів про фахові особистісні якості, передусім треба зазначити, що це

ті, які віддзеркалюють загальний рівень кваліфікації чи то пак професійної компетентності окремого індивіда. Іншими словами, це є свого роду, результат поєднання знань, досвіду, навичок, відношення до праці, а також, звісно, вроджених і набутих здатностей навчатися, адаптуватися, продукувати інновації, виявляти творчі здібності, ефективно співпрацювати у групі тощо. Найчастіше до переліку основних фахових якостей особистості відносять: охайність, виваженість, неконфліктність, залученість, проактивність, гнучкість мислення, харизматичність, нестандартність підходів до вирішення складних завдань, спроможність здійснювати управління групою, усвідомлення відповідальності тощо [15].

Щодо якостей особистості треба сказати, що існує словосполучення, яке іноді вживається та інколи мається на увазі під ними – це «якості психіки» (психічні якості, якості характеру). За визначенням Віктора Шапара, психічні якості – це також усталені індивідуально-психологічні особливості, які визначають людину як особистість, що відмінна від інших [19]. Серед такий якостей психіки або психологічних властивостей, найчастіше згадуються: архетип, характер, темперамент, здібності, відношення тощо. Власне, як і особистісні якості – психічні властивості також здійснюють чималий вплив на психічне і соматичне здоров’я, емоційний фон, настрій, соціальні взаємозв’язки, комунікативну ефективність, фахову діяльність та багато-багато іншого.

Говорячи про головне, що нам вдалося дізнатися про особистісні якості – це те, що вони не лише динамічні та завжди піддаються обробці, а наявність навіть «закоренілих негативних якостей у особистості» жодним чином не вважається в теорії та практиці сучасної психології вироком. Більш того, над виправленням існуючих чи розвитком нових позитивних якостей, у тому числі моральних, вольових, інтелектуальних, професійних тощо – можна з неабияким успіхом працювати навіть самостійно. Сформована якість особистості при цьому являє собою відношення в трьох формах: переконання (раціональне ставлення); стереотип поведінки (звичка); почуття,

переживання, мотив діяльності. Якщо який-небудь з цих форм в певній якості немає, то відповідне ставлення (і, відповідно, якість особистості) неповна, можливо, вона тільки формується.

Головна характеристика будь-якої особистісного якості – це її стійкість: людина проявляє сформовану у неї особистісну якість у звичних і мінливих умовах.

Д. Чебан говорить про те, що особистісні якості людини – це складні, біологічно і соціально зумовлені компоненти особистості [20]. Зібравши воєдино всі особистісні якості людини, можна отримати її повний психологічний портрет.

Особистісні якості виражають особливості психічних процесів, станів і властивостей індивіда, його риси характеру, особливості темпераменту, специфіку поведінки, взаємодії з іншими людьми, навколишнім середовищем, самим собою, тобто все індивідуально-психологічні особливості особистості. Крім того, особисті якості людини включають наявні у неї знання, вміння і навички.

Отже, поняття «особистісні якості» найчастіше розглядається у зв'язку з морально-етичними характеристиками людини. Воно охоплює риси, що мають важливе значення для гармонійного розвитку особистості та суспільства, зокрема чесність, відповідальність, справедливість, доброту тощо.

У цьому контексті важливо зазначити, що саме ці риси мають особливе значення для професій, спрямованих на допомогу людям, насамперед – для соціальної роботи.

Соціальна робота посідає важливе місце в системі життєдіяльності держави та суспільства. Соціальні працівники є складовою політичних, економічних і соціальних структур, активно беручи участь у формуванні та розвитку суспільних відносин. Гарантом успішного входження соціального працівника у взаємовідносини з навколишнім світом і його окремими представниками виступає прагнення будувати ділові і особистісні стосунки

на конструктивній основі, вміння регулювати власну професійну поведінку в різноманітних ситуаціях [21].

Професійні компетентності соціального працівника можна визначити як здатність відповідати вимогам, що ставляться до посади соціального працівника [22]. Проте соціальна робота, як допоміжна професія, характеризується тим, що ефективність діяльності визначається не лише кваліфікацією, а й особистісними передумовами соціального працівника, які разом формують його професійні компетенції.

У соціальній роботі важливу роль відіграє цілісна особистість фахівця з усіма її ключовими підсистемами – такими як пізнання, темперамент, характер, мотивація, воля та самосприйняття, тоді як знання, уміння, навички та цінності виступають основними складовими професійної діяльності [23].

Ефективність професійної діяльності соціального працівника безпосередньо залежить від рівня розвитку його особистісних якостей, які визначають зміст, спрямованість і результативність взаємодії з клієнтами. На думку А. Й. Капської [24], особистість соціального працівника характеризується гуманістичною спрямованістю, емпатійністю, толерантністю, почуттям відповідальності та готовністю до допомоги іншим, що є підґрунтям його професійної компетентності. Г. І. Слозанська зазначає, що професійна ефективність соціального працівника визначається гармонійним поєднанням фахових знань, морально-етичних переконань та психологічних рис, які забезпечують здатність до співпереживання, тактовності й конструктивної комунікації [25].

Водночас, за спостереженнями О. І. Гури, особистісні якості мають інтегративний характер і включають мотиваційно-ціннісну, емоційно-вольову та когнітивну складові, що безпосередньо впливають на ефективність професійної діяльності [26]. Дослідниця В. А. Поліщук розглядає особистісні якості як чинник професійної мобільності соціального працівника, що виявляється у здатності адаптуватися до соціальних змін, критично мислити та відповідально приймати рішення [27].

Узагальнюючі поняття «особистісні якості» соціального працівника зведемо дані в таблицю 1.2.

Таблиця 1.2 – Сутність і визначення особистісних якостей соціального працівника як фактору ефективності професійної діяльності

Автор / Джерело	Ключові особистісні якості соціального працівника	Сутність і значення для професійної діяльності
1	2	3
А. Маслоу, К. Роджерс (гуманістична психологія)	Емпатія, щирість, прийняття іншого, самоповага	Забезпечують встановлення довірливих стосунків із клієнтом, створюють сприятливу атмосферу для розкриття особистісного потенціалу клієнта.
О. Безпалько, І. Звєрєва (українська соціальна педагогіка)	Толерантність, доброзичливість, гуманність, альтруїзм	Формують позитивний імідж соціального працівника, сприяють ефективній комунікації та налагодженню партнерських відносин.
Л. Мардахаєв, В. Бочарова (соціальна робота)	Комунікативність, рефлексивність, здатність до співпраці, етичність	Дозволяють ефективно взаємодіяти з клієнтами, колегами та соціальним середовищем, аналізувати власну діяльність і вдосконалювати професійні навички.
Сучасні підходи до професійної компетентності (soft skills)	Критичне мислення, гнучкість, емоційний інтелект, лідерські якості	Забезпечують адаптацію до змін у соціальній сфері, прийняття ефективних рішень і підтримку позитивного командного клімату.
Етичний кодекс соціального працівника	Повага до гідності клієнта, чесність, справедливість, конфіденційність	Є основою професійної культури й визначають морально-етичні стандарти діяльності фахівця.

Як бачимо, вони виступають ключовим чинником ефективності професійної діяльності соціального працівника. Вони визначають не лише стиль взаємодії з клієнтами, але й рівень емпатії, відповідальності, професійної етики та здатність до саморозвитку. Розвиток цих якостей забезпечує підвищення якості соціальних послуг і сприяє особистісному зростанню самого фахівця.

Таким чином, особистісні якості соціального працівника можна визначити як цілісну систему морально-етичних, психологічних та соціально

значущих властивостей, що забезпечують ефективність його професійної діяльності. До них можна віднести гуманістичну спрямованість і повагу до гідності клієнта (отримувача соціальних послуг), розвинену емпатію та здатність до активного слухання, комунікативність, толерантність, відповідальність, емоційну стійкість у стресових ситуаціях, а також аналітичне та критичне мислення. Саме поєднання цих якостей сприяє налагодженню довірливих взаємин із клієнтами, підтримує атмосферу взаєморозуміння та допомагає реалізовувати гуманістичні принципи соціальної роботи.

1.2 Визначення і типологія конфліктів в соціальній роботі

У сучасному світі кожен стикається з різноманітними викликами та конфліктами, які виникають у різних сферах життя. Конфлікти є неодмінною частиною соціальної роботи, оскільки ця сфера праці взаємодіє з різними індивідами та групами, кожна з яких може мати свої унікальні потреби та очікування. Соціальні працівники, які безпосередньо працюють з людьми та групами, є важливими посередниками у вирішенні цих конфліктів і забезпеченні мирного співіснування [28].

Спочатку дамо визначення поняттю «конфлікт». Термін «конфлікт» (від латинського слова «conflictus» – зіткнення) – у буквальному перекладі означає зіткнення сторін, сил, думок, ідей різних особистостей або їх груп [29] (рис. 1.1).

Тобто, конфлікт – це суперечність, що виникає між людьми внаслідок розбіжностей при вирішення тих чи інших питань соціального або особистого характеру.

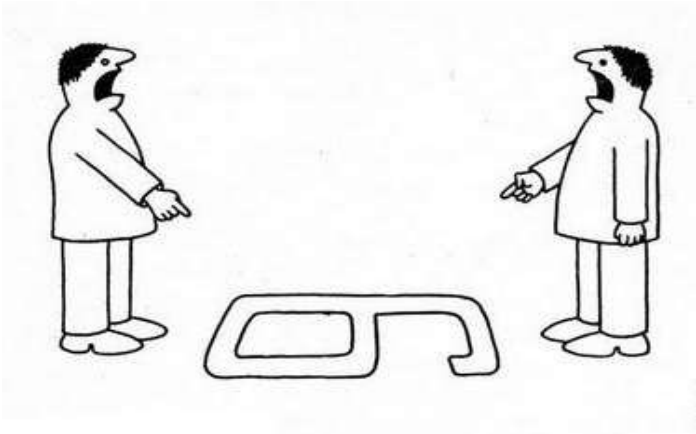


Рисунок 1.1 – Візуально суть конфлікту [30]

Аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури показує, що проблема конфліктів знайшла досить широке відображення у працях західних (М. Дойч, Г. Келлі, Г. Лайоль, В. Майерс, Т. Ньюкомб, Ф. Хьюсман та ін.) та українських (О.І. Бондарчук, І.В. Ващенко, С.П. Гиренко, В.М. Кушнірук, Г.В. Ложкін, М.І. Пірен, Н.І. Пов'якель, Є.В. Юрківський, В.А. Семиченко та ін.) вчених [31]. У зазначених наукових працях розкрито зміст поняття конфлікту, його структурні елементи, різновиди, типологічні та динамічні особливості, а також проаналізовано стратегії й тактики поведінки у конфліктних ситуаціях, способи їх попередження та врегулювання.

Узагальнюючи дослідників, слід відзначити що основними причинами виникнення конфліктів вони вважають наступні [32-34].

– розбіжності в цілях і цінностях (учасники процесу соціальної роботи можуть по-різному бачити пріоритети та способи досягнення поставлених завдань; конфлікти часто виникають через розбіжності у поглядах на стратегії й методи розв'язання соціальних проблем);

– обмежені ресурси (дефіцит фінансування, нестача персоналу чи матеріальної бази можуть призводити до конфліктів, спричинених конкуренцією за наявні обмежені ресурси);

– комунікативні бар'єри (нестача або неефективність комунікації призводить до непорозумінь і виникнення конфліктів; відсутність відкритого діалогу між керівництвом і працівниками може підвищувати напруженість у колективі);

– організаційні зміни (реорганізація структури, зміна керівництва чи запровадження нових методів роботи часто викликають опір і стають причиною конфліктів);

– індивідуальні особливості (різниця в особистісних рисах, стилях роботи та міжособистісні суперечності можуть негативно впливати на робочі взаємини та ефективність діяльності).

Класифікація конфліктів є досить різноманітною та багатогранною (Табл. 1.3).

Таблиця 1.3 – Загальна класифікація соціальних конфліктів

Критерій класифікації	**Види конфліктів, характеристика/приклади**
1	2
За рівнем соціальної взаємодії	**Міжособистісні конфлікти** – виникають між окремими людьми (наприклад, між соціальним працівником і клієнтом, між колегами). **Внутрішньоособистісні конфлікт**и – відбуваються у свідомості людини, коли вона стикається з протиріччям між власними цінностями, потребами чи ролями. **Міжгрупові конфлікти** – конфлікти між різними соціальними групами, наприклад між адміністрацією та працівниками, між етнічними чи релігійними спільнотами. **Соціально-суспільні (макрорівневі) конфлікти** – охоплюють великі соціальні системи (політичні, економічні, ідеологічні суперечності).
За сферою виникнення	**Економічні конфлікти** – пов’язані з розподілом матеріальних ресурсів, заробітної плати, соціальних благ. **Політичні конфлікти** – спричинені боротьбою за владу, вплив чи прийняття рішень. **Соціально-побутові конфлікти** – виникають у повсякденних стосунках (у сім’ї, колективі, громаді). **Культурно-ціннісні конфлікти** – зумовлені відмінностями у світогляді, традиціях, нормах, віросповіданні. **Організаційні конфлікти –** пов’язані з управлінням, ролями, розподілом обов’язків у колективі.
За причинами виникнення	**Об’єктивні –** зумовлені реальними суперечностями (ресурсами, статусом, умовами праці). **Суб’єктивні –** виникають через емоційне сприйняття, упередження, комунікативні бар’єри.
За формою прояву	**Відкриті –** виражаються у відкритому протистоянні, суперечках, протестах. **Приховані –** конфлікт існує, але не проявляється явно, маскується під зовнішню злагоду.

Продовження таблиці 1.3

За наслідками	**Конструктивні (позитивні)** – сприяють розвитку, покращенню взаємин, усуненню проблем. **Деструктивні (негативні)** – поглиблюють протиріччя, руйнують відносини, знижують ефективність діяльності.
За тривалістю	**Короткочасні** – швидко вирішуються або згасають. **Довготривалі** – тривають упродовж тривалого часу, можуть переходити в хронічні.

У таблиці 1.3 подано узагальнену класифікацію, проте існують й інші підходи. Зокрема, дослідниці О. Біловодська та Т. Кириченко пропонують поділяти причини виникнення конфліктів за двома основними напрямами [35]:

1. Загальні:

— соціально-політичні та економічні;

— соціально-демографічні;

— соціально-психологічні;

— індивідуально-психологічні;

2. Особисті:

— незадоволеність умовами праці;

— застарілість організаційної структури, нечітке розмежування прав і обов’язків;

— необґрунтований публічний осуд одних і незаслужена похвала інших працівників;

— недостатній рівень професійної підготовки підлеглого;

— порушення етики спілкування через відмінності в манері поведінки і життєвому досвіді;

— порушення трудового законодавства;

— відмінність і суперечливість у цілях, цінностях;

— незадовільні комунікації через недостатню узгодженість між співробітниками;

— невизначеність перспектив;

— несприятливі фізичні умови роботи.

Науковці Т. Башук та М. Хижняк подають класифікацію конфліктів за такими ознаками та видами:

— способом вирішення: насильницькі та ненасильницькі;

— сферою прояву: політичні, соціальні, економічні, організаційні;

— спрямованістю впливу: вертикальні та горизонтальні;

— за ступенем виразності: відкриті, приховані;

— за кількістю учасників: внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові;

— потребами: когнітивні, конфлікти інтересів.

— Інші дослідники конфліктів виділяють також такі види конфліктів:

— внутрішньоособистісні конфлікти: виникають у працівника через внутрішні суперечності, наприклад, між особистими цінностями і вимогами роботи;

— міжособистісні конфлікти: конфлікти між окремими працівниками або між працівниками та керівниками через особисті або професійні розбіжності;

— групові конфлікти: конфлікти між різними групами всередині організації, наприклад, між адміністрацією та персоналом, між різними відділами;

— організаційні конфлікти: виникають через системні проблеми в організації, такі як неефективні управлінські практики або структура організації.

Особливий інтерес дослідників зосереджено на вивченні питання підготовки фахівця до запобігання та вирішення конфліктів, а також на визначенні складових конфліктної компетентності соціального працівника (табл.1.4).

Так, Хасан Б.І. у роботі «Психотехніка конфлікту і конфліктна компетентність» розглядає його як одну з провідних характеристик особистості та важливу складову загальної комунікативної компетентності,

рівень розвитку обізнаності про діапазон можливих стратегій поведінки у конфлікті та умінь реалізовувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації [36].

Термін «конфліктна компетентність» використовують дослідники М. Войтович, О. Воронцова та Ю. Данєчкіна, Л. Нікіфорова та інші. Якщо розглядати феномен конфлікту як специфічно організовану діяльності, в якій суперечність іманентно присутня та утримується у процесі його вирішення, то тоді, можна вважати, що конфліктна компетентність є складовою комунікативної компетентності. У такому ракурсі, конфліктна компетентність виступає однією з найважливіших характеристик особистості. Тоді, конфліктна компетентність – це вміння і готовність використовувати конфлікт як засіб досягнення власних цілей. Це може бути провокування особистісного конфлікту з метою послаблення позицій іншої сторони [37].

Питання розкриття сутності професійно значущих якостей фахівця у конфліктних ситуаціях висвітлено у працях Н.В. Гришиної, Н.Л. Коломінського, Ю.О. Костюшко, Г.В. Ложкіна, Л.О. Петровської, О.Л. Туриніної та Н.В. Самсонової. Водночас П.О. Сергоманов, Б.І. Хасан і Л.М. Цой досліджували та визначали засоби ефективної професійної підготовки у сфері конфліктології [38].

Таблиця 1.4 – Особистісні якості щодо вирішення конфлікту як основа компетентностей соціального фахівця

Дослідники	Визначення поняття	Застосування в роботі соціального фахівця
1	2	3
Хасан Б.І., Трубочкін В.П., Зайцева О.В., Войтович М., Воронцова О. та Ю.Данєчкіна, Нікіфорова Л.	Конфліктна компетентність – здатність людини ефективно діяти в ситуаціях конфлікту, зберігаючи конструктивну позицію та досягаючи позитивних результатів для всіх сторін	Це інтегральна характеристика особистості, що визначає її професійну зрілість і соціальну ефективність у конфліктних ситуаціях.

Продовження таблиці 1.4

Денисов О.І., Єфимова О.Є., Петровська Л.О., Самсонова Н.В.	Конфліктологічна компетентність – інтегральна професійно-особистісна характеристика людини, яка відображає її здатність ефективно розуміти, аналізувати, попереджувати та конструктивно розв'язувати конфлікти у професійній і міжособистісній взаємодії.	Це комплекс знань, умінь, навичок і особистісних якостей, що забезпечують конструктивну поведінку фахівця в умовах конфлікту.
Дрінка З.З., Самсонова Н.В.	Конфліктологічна готовність – це стан особистості, що характеризується усвідомленою мотивацією, знаннями, уміннями та психологічною налаштованістю на ефективну діяльність у конфліктних ситуаціях.	Це комплексна характеристика фахівця, що відображає його потенційну й реальну здатність конструктивно діяти в умовах конфлікту.
Баникіна С.В., Самсонова Н.В.	Конфліктологічна культура – це система знань, умінь, цінностей і норм поведінки, що забезпечує людині здатність конструктивно сприймати, попереджувати й розв'язувати конфлікти відповідно до принципів гуманізму, толерантності та взаємоповаги.	Це показник зрілості особистості, що виявляється у вмінні вирішувати конфлікти цивілізовано, з дотриманням етичних норм і з орієнтацією на взаєморозуміння.

Завдання соціального працівника на етапі виникнення конфлікту полягає у сприянні членам групи в усвідомленні значення злагодженої співпраці, врегулюванні суперечностей, підвищенні розуміння ситуації та формуванні орієнтації на взаємну підтримку й ефективну взаємодію. Соціальному працівникові необхідно розвивати компетентність у сфері управління та трансформації конфліктів, що передбачає аналіз їхніх глибинних причин, удосконалення навичок активного слухання й комунікації, а також опанування ефективних стратегій розв'язання суперечностей. Дослідження природи конфліктів і розроблення шляхів їх подолання сприяють особистісному та професійному розвитку фахівців, формуючи їхню здатність до саморефлексії та адаптації до нових викликів (Mitchell). Отже, ефективне управління конфліктами у сфері соціальної роботи є ключовим чинником підтримання здорового робочого середовища та підвищення якості надання соціальних послуг.

Основні стратегії управління конфліктами включають:

— превентивні заходи (впровадження ефективної комунікаційної політики; підвищення рівня прозорості в прийнятті рішень;

— забезпечення достатнього фінансування і ресурсів), медіація та переговори (використання медіаторів для допомоги у вирішенні конфліктів; проведення переговорів між конфліктуючими сторонами з метою досягнення компромісу);

— навчання та розвиток персоналу (проведення тренінгів з управління конфліктами, розвиток навичок ефективної комунікації серед працівників);

— створення сприятливого робочого середовища (підтримка відкритого діалогу між працівниками та керівництвом;

— стимулювання командної роботи і співпраці).

Для результативного управління конфліктами необхідно дотримуватися низки принципів, серед яких – формування довірливих стосунків, забезпечення відкритої та ефективної комунікації, а також своєчасне й проактивне реагування на конфліктні ситуації. Важливим аспектом є впровадження системи безперервного професійного навчання, що дає змогу соціальним працівникам оновлювати знання про сучасні методи та підходи до врегулювання конфліктів. Управління конфліктами в соціальній роботі – це складний і багатокомпонентний процес, який передбачає застосування комплексного підходу, включаючи профілактику, медіацію, підвищення кваліфікації персоналу та створення позитивного робочого клімату. Усвідомлення причин виникнення конфліктів і використання ефективних стратегій їх розв’язання сприяють підвищенню результативності діяльності організації та покращенню якості надання соціальних послуг.

У контексті соціальної роботи конфлікт можна визначити як динамічний процес зіткнення протилежних позицій, інтересів або цінностей учасників соціальної взаємодії, що виникає внаслідок реальних чи уявних суперечностей між ними.

Конфлікт у цій сфері має як психологічний, так і соціальний вимір, адже він поєднує особистісні переживання та інституційні умови, у яких перебувають учасники процесу.

З погляду професійної практики, конфлікт не обов’язково є деструктивним явищем; він може виступати механізмом соціальних змін і стимулювати вдосконалення форм соціальної взаємодії, за умови його конструктивного врегулювання.

З’ясування причин конфлікту є першим етапом управління ним. Аналізуючи корінь проблеми, соціальний працівник може ефективніше розробити стратегії вирішення [39].

Сприяння розвитку емпатії серед учасників конфлікту є важливим аспектом управління конфліктами. Розуміння почуттів та потреб інших сторін може полегшити процес вирішення конфлікту.

Важливо прагнути до співпраці та взаєморозуміння. Спільна робота над пошуком рішення, що враховує інтереси всіх сторін, може призвести до стійкого врегулювання конфлікту [40].

Для кращого розуміння теоретичних аспектів управління конфліктами, давайте розглянемо приклади їх практичного застосування в соціальній роботі. Наприклад, ситуації, коли індивідуальний підхід до кожного учасника конфлікту та розвиток емпатії призводили до успішного врегулювання.

Розглянемо конкретні приклади ефективного управління конфліктами в сфері соціальної роботи в Україні. Зокрема, варто звернути увагу на вирішення конфліктів у роботі з біженцями, оцінивши важливі аспекти міжкультурної компетентності та інші специфічні вимоги.

Збройна агресія Російської Федерації на територію України призвела до того, що чимало людей покинули свої домівки та переселилися у більш безпечні території в Україні або в інші держави. Чисельність внутрішньо переміщених осіб суттєво зросла. У значної кількості ВПО виникають проблеми, які вони не можуть вирішити самостійно внаслідок чого виникають конфлікти.

Визначення емоцій, які виникають між учасниками конфлікту, допомагає зрозуміти їхні мотивації та реакції на події. Це важливо для прогнозування можливих реакцій та розвитку конфлікту. Дослідження психосоціального контексту дозволяє виявити наявність стереотипів та упереджень, які можуть виступати як провокатори конфлікту.

Визначення ефективності комунікації між сторонами конфлікту допомагає виявити можливі бар'єри та проблеми у взаєморозумінні. Визначення потреб та інтересів конфліктуючих сторін допомагає зорієнтувати стратегії управління конфліктом на задоволення ключових потреб. Вивчення особистих характеристик учасників конфлікту сприяє врахуванню їхніх індивідуальних реакцій та можливостей управління емоціями [41].

Будь-яка професійна діяльність завжди пов'язана з конфліктами. І хоча в кожному випадку своя причина конфлікту, всі вони мають загальні ознаки: сторони конфлікту, мотиви та предмет конфлікту. Кожна конфліктна ситуація супроводжується напруженим емоційним станом, порушенням мотивації до професійної діяльності, зниженням працездатності тощо. Тому кожній людині необхідно мати хоча б елементарні уявлення про конфлікти та ефективні шляхи їх вирішення [42].

Конфлікти є невід'ємною складовою соціальної роботи, а їх розуміння та ефективне врегулювання становлять одну з основних професійних компетенцій фахівця. Теоретичні основи управління конфліктами ґрунтуються на їх детальному аналізі, розвитку емпатії між учасниками взаємодії та пошуку конструктивних шляхів розв'язання суперечностей.

Процес вирішення конфлікту можна розглядати на двох рівнях. Перший рівень охоплює виявлення ознак конфлікту, розпізнавання його причин, запобігання загостренню протиріч і застосування відповідних методів регулювання. Другий рівень передбачає визначення бажаних результатів, моделювання ефективної взаємодії та організацію продуктивної поведінки сторін у конфліктній ситуації.

Поняття «компетенція» зазвичай трактується як сукупність здібностей і ресурсів особистості, що забезпечують виконання професійних обов'язків і досягнення визначених результатів, тобто відповідність спеціаліста певним професійним стандартам. Натомість «компетентність» відображає інтегровану характеристику особистості, яка проявляється у її поведінці та здатності ефективно діяти в різних життєвих і професійних обставинах.

Отже, для результативного вирішення конфліктів соціальний працівник має розвивати й постійно вдосконалювати власні soft skills – гнучкі навички, що забезпечують ефективну комунікацію, емоційну врівноваженість і вміння знаходити спільні рішення.

Професійні конфлікти в соціальній роботі можуть проявлятися як несумісність або суперечності щодо обов'язків, повноважень і практичних дій, що виникають у процесі консультування, реабілітації, освітньої чи доглядової діяльності. Такі конфлікти негативно впливають на ефективність роботи, продуктивність і якість надання соціальних послуг. Крім того, вони ускладнюють взаємини між соціальними працівниками та клієнтами, знижують рівень комунікації, а також можуть порушувати співпрацю з іншими зацікавленими сторонами.

Для мінімізації та усунення професійних конфліктів необхідно розробляти ефективні стратегії їх врегулювання, а також забезпечувати професійне навчання фахівців з питань управління конфліктами. У процесі роботи слід визначити джерела й причини конфлікту, провести аналіз конфліктної ситуації, окреслити учасників і розробити конкретні заходи щодо її вирішення.

З огляду на існування об'єктивних і суб'єктивних причин конфліктів, передбачено два основні підходи до їх профілактики:

усунення об'єктивних причин, що зумовлюють виникнення суперечностей;

управління поведінкою працівників відповідно до встановлених етичних і професійних норм.

1.3 Визначення soft skills соціального працівника як інструменту виходу з конфліктних ситуацій в професійній діяльності

Професійна діяльність соціального працівника передбачає постійну взаємодію з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах. У таких умовах фахівець стикається з емоційно насиченими, а іноді й конфліктними ситуаціями, що вимагають не лише професійних знань, а й розвинених особистісних компетентностей. Саме тому у фокусі сучасної соціальної роботи перебуває розвиток soft skills.

Соціально-комунікативні навички («м'які» навички, іноді «гнучкі» від англ. soft skills) – комплекс неспеціалізованих, надпрофесійних навичок, які відповідають за успішну участь у робочому процесі, високу продуктивність і, на відміну від спеціалізованих навичок, не пов'язані з конкретною сферою [43].

Цей термін активно стали застосовувати з початку XXI століття, хоча ще в 1959 році армія США використовувала його в своїх навчаннях. На конференції CONARC 1972 року було сформульовано наступне попереднє визначення: «це важливі пов'язані з роботою навички, які включають незначну або повну відсутність взаємодії з машинами та застосування яких у роботі є досить узагальненим» [43].

Тобто, поняття soft skills охоплює сукупність міжособистісних, емоційних, комунікативних та соціальних компетентностей, які забезпечують ефективну взаємодію людини з оточенням у різних професійних та життєвих контекстах. На відміну від hard skills (професійних, технічних навичок), м'які навички є універсальними, тобто такими, що можуть бути застосовані в будь-якій сфері діяльності. Вони формують основу професійної культури, сприяють підвищенню рівня довіри, емпатії та конструктивної взаємодії у складних ситуаціях в різних сферах, зокрема і в соціальній.

Аналізуючи сучасні роботи науковців, слід зазначити, що значна частина підтримує ідею формування «soft skills», обґрунтовуючи їх зв'язок з

ефективністю виконання професійних завдань. Так, на думку С. Шестакової, м'які навички є особливо актуальними для представників людиноцентристських професій. В той же час К. Коваль, вважає що, це поняття найчастіше залишається за межами проблемного поля вивчення [44].

Копилова С.В., Ковальська Н.М., в соєму дослідженні вважають, що слід розрізняти знання і розуміння; навички і «soft skills», уміння і досвід творчої діяльності, а також важливо розуміти місце «soft skills» в системі компетенцій і компетентності [44].

Отже, soft skills – це комплекс універсальних компетентностей, що забезпечують ефективну взаємодію людини з оточенням. А це і є основа роботи соціального працівника. Тому можна вважати, що для соціального працівника ці навички є фундаментом професійної культури та морально-етичної взаємодії як з отримувачами соціальних послуг, так і з іншими стейкхолдерами.

Безумовно, не кожна людина має відповідні якості для здійснення соціальної роботи. Визначальним чинником у цьому контексті виступає система цінностей кандидата, яка зрештою зумовлює його професійну придатність та ефективність практичної діяльності. Тому розуміння безумовної цінності кожної людської особистості в контексті соціальної роботи трансформується з абстрактної філософської категорії у фундаментальне психологічне переконання, що становить основу ціннісної орієнтації фахівця. Чимало осіб, які прагнуть працювати у сфері соціальної роботи, можуть виявити суттєві розбіжності між власними установками та ціннісними засадами цієї професії як виду діяльності та як покликання.

Якщо у тих, хто починає опановувати цю професію, soft skills недостатньо притаманні даній сфері, то вони дуже скоро усвідомлюють величезний вплив на них факторів, які не приносять задоволення від роботи і вони почуваються виснаженими. Тому соціальна робота була і залишається однією з найважчих. Вона не завжди адекватно сприймається громадською думкою і не завжди добре оплачується, але є одним з найбільш благородних видів діяльності людини.

Оскільки соціальний працівник є кваліфікованим консультантом і комунікатором, який професійно оперує законодавством України та застосовує його для розв'язання кризових ситуацій, він уособлює державу у процесі взаємодії з громадянами, сприяючи реалізації їхніх прав і свобод. Разом із клієнтами соціальний працівник розробляє програми та механізми подолання життєвих труднощів, виступаючи посередником між особистістю та державними інститутами [45].

Громадська організація «Центр дослідження суспільства» в 2024 році провела дослідження питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами. Одним із висновків щодо підвищення якості послуг є рекомендація вживати заходи для протидії емоційному вигоранню серед працівниць установ-надавачів соціальних послуг, а також створювати можливості для постійної психологічної підтримки працівниць. Емоційна стабільність соціальних працівниць є важливою складовою якісної підтримки та чуйної комунікації між ними й отримувачами соціальних послуг [46].

Втім, стиль поведінки соціального працівника, обумовлений сукупністю його особистісних якостей, його ціннісними орієнтаціями та інтересами, робить вирішальний вплив на систему відносин, яку він формує і на його власний емоційний стан. Деякі соціальні працівники відчувають себе як риба у воді в конфліктних ситуаціях, інші – в ситуаціях співпраці і взаємодопомоги. Одні вміло спілкуються із занадто балакучими клієнтами, інші успішно знаходять спільну мову з замкнутими і мовчазними. Одні витримують агресивне, вороже ставлення до себе, інші ні. Одні чуйні до дітей, інші більш співчувають людям похилого віку. Тому роль особистісних якостей соціального працівника безсумнівно велика в його професійній діяльності.

Як уже зазначалося, на сучасному етапі розвитку наукової думки дослідники звертають увагу на недостатній рівень теоретико-методологічного опрацювання поняття «soft skills» та його неоднозначне

трактування у наукових джерелах. На думку Ж. Діденко, зміст цього поняття залишається недостатньо дослідженим, що підтверджується відсутністю узгодженої та загальноприйнятої класифікації м'яких навичок [47].

Отже, класифікація «soft skills» здебільшого має емпіричний характер і базується на узагальненні практичного досвіду. Різноманітність підходів до її побудови свідчить про відсутність достатньо обґрунтованого принципу, який би дозволив формувати узагальнення з урахуванням специфіки кожної окремої галузі.

Дослідження Копилової С.В., Ковальської Н.М. встановило, що суттєвими ознаками «soft skills» є: неспеціалізований, надпрофесійний, комплексний, особистісний характер; процесуальність (динамічність, соціальність); зв'язок із когнітивним компонентом; стійкість [44]. Також одним із результатів цього дослідження є виділені ознаки, які дозволили конкретизувати підстави для класифікації м'яких навичок стосовно сфери освіти.

Оскільки освітня та соціальна сфери мають спільні риси, зокрема щодо комунікаційних процесів, особливостей взаємодії та врегулювання конфліктів, доцільно взяти за основу їхні структурні підходи для визначення класифікації «soft skills» соціального працівника (рис. 1.2).

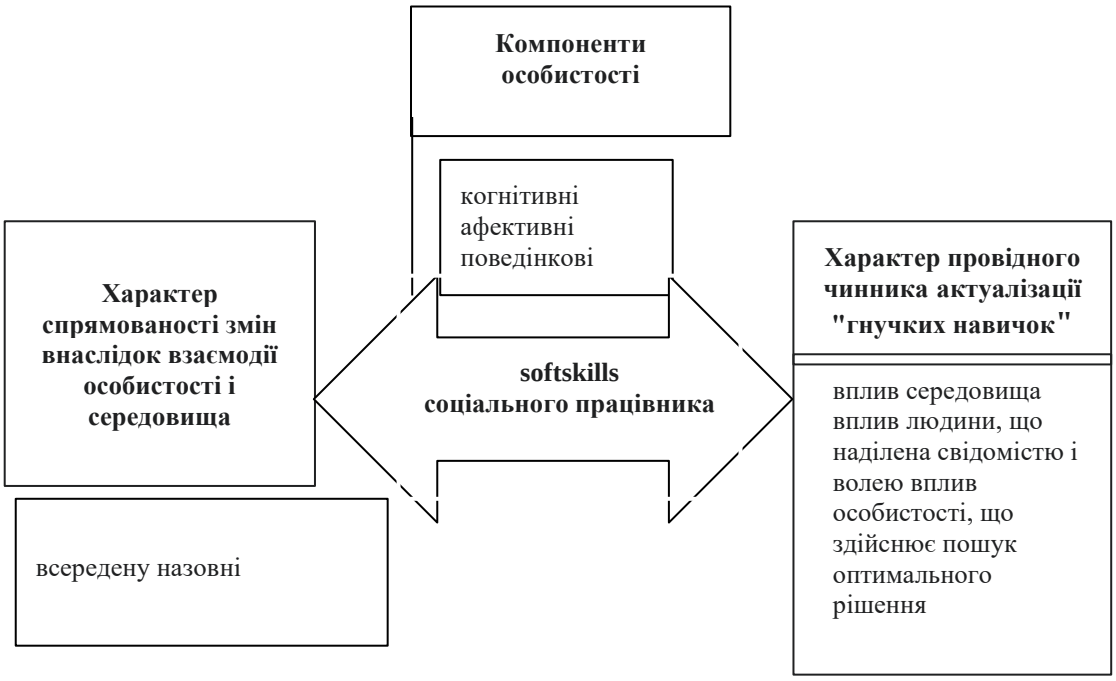


Рисунок 1.2 – Класифікація soft skills для соціального працівника

Запропонована класифікація soft skills, яка дозволяє упорядкувати «soft skills»:

1. За характером провідного чинника актуалізації soft skills:

вплив середовища (soft skills для захисту: комунікативні і проектні);

вплив людини, що наділена свідомістю і волею (soft skills для підтримання стійкості: тайм-менеджмент і критичне мислення);

вплив особистості, що здійснює пошук оптимального рішення (soft skills для сталого розвитку: емоційний інтелект і лідерство, кооперація і креативність).

2. Залежно від спрямованості змін внаслідок взаємодії особистості і середовища, розрізняють гнучкі навички, що орієнтовані всередину (розвиток особистості: комунікативні, проектні, тайм-менеджмент, критичне мислення, емоційний інтелект, лідерство); гнучкі навички, що орієнтовані назовні (перетворення середовища: кооперація, креативність).

Виділені групи навичок відповідають основним компонентам особистості:

когнітивному (тайм-менеджмент, критичне мислення);

афективному (комунікативні, проектні, емоційний інтелект, лідерство);

поведінковому (кооперація, креативність).

Запропонована класифікація дозволяє здійснити розрізнення в системі ключових компетентностей інтелектуальних здібностей як таких, що пов’язані із психологічною структурою: тайм-менеджмент, критичне мислення, емоційний інтелект і лідерство, а також інтелектуальних здатностей як таких, що пов’язані з практикою (соціальною взаємодією): комунікативну, проектну, кооперацію, креативність.

Визначення особистісних якостей соціального працівника передбачає також опору на теоретичне обґрунтування процесу професійного самовизначення. У зарубіжній літературі з психології існує безліч теоретичних "конструкцій", спрямованих на те, щоб суб’єкт правильно вибрав професію. Серед них теорія Т. Парсонса, який вважає, що для цього

необхідно: ясне розуміння себе, своїх здібностей, інтересів, прагнень, можливостей; знання вимог і умов для досягнення успіху; адекватне співвіднесення перших двох факторів. Таке розуміння вибору має ряд недоліків. Насамперед він розуміється як одномоментний акт, що передбачає спрощене уявлення про людину, відрив його від конкретного процесу праці [48].

У вітчизняній літературі з психології вибір професії досліджується з позицій діяльнісного підходу, розробленого в працях С. Л. Рубінштейна, А. Н. Леонтьєва, Б. Ф. Ломова та інших дослідників, що передбачає аналіз усіх психічних явищ в діяльності суб'єкта. У професійному самовизначенні важливу роль грають не стільки об'єктивні чинники (сім'я, школа, групи однолітків), скільки суб'єктивні. Одним з вирішальних суб'єктивних факторів, що визначають вибір професії, є інтереси особистості [49].

Таким чином, визначення базового набору soft skills для соціального працівника є важливим як фактору вибору професії, та і як інструменту виходу з конфліктних ситуацій в професійній діяльності. Ці навики можна узагальнити у дві групи: психічні процеси, стани і психологічні якості.

До першої групи віднесемо:

— психічні процеси (сприйняття, пам'ять, уява, мислення);

— психічні стани (втома, апатія, стрес, тривожність, депресія);

— увага як стан свідомості, емоційні і вольові прояви (стриманість, індиферентність, наполегливість, послідовність, імпульсивність).

Деякі з цих психологічних вимог є основними, без них взагалі неможлива якісна діяльність. Інші грають, на перший погляд, другорядну роль. Але якщо хтось із соціальних працівників не відповідає психологічним вимогам, що пред'являються професією, то негативні наслідки такої невідповідності можуть проявитися не так швидко, але за несприятливих умов вони практично неминучі.

Психологічна невідповідність вимогам професії особливо сильно проявляється в складних ситуаціях, коли потрібна мобілізація всіх

особистісних ресурсів для вирішення складної, найчастіше нестандартної задачі.

Чим складніша для опанування професія та чим вищий її соціальний статус, тим більш об'ємними повинні бути особистісні якості, які виступають базою професійної придатності. Коли ж справа стосується фахівця соціальної сфери, то при підборі персоналу слід оцінювати цілісний образ особистості, у формуванні якої істотну роль грає, з одного боку, досвід роботи з людьми, а з іншого – установки і ціннісні орієнтації кандидата.

З психологічних якостей для соціального працівника важливим разом з тим є: самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, а також стресостійкі якості – фізична тренованість, вміння переключатися і керувати своїми емоціями.

Деякі дослідники визначають також групу якостей, як комунікабельність (вміння швидко встановлювати контакт з людьми); емпатичність (уловлювання настрою людей, виявлення їх установок і очікувань, співпереживання їхнім потребам); красномовство (вміння вселяти і переконувати словом) [50].

Як зазначалося вище, одним із ключових суб'єктивних чинників, що впливають на вибір професії, виступають інтереси особистості. Цей інтерес можна охарактеризувати за такими параметрами: зміст, широта, глибина та стійкість. Професійний інтерес, зокрема, вирізняється високою інтенсивністю уваги, вольових зусиль і емоційної залученості. Отже, соціальна робота як професія передбачає ґрунтовну фахову підготовку та постійне професійне самовдосконалення спеціалістів у цій сфері.

Систематизувавши всі компетентності soft skills, які відображають різні аспекти професійної діяльності фахівця соціальної сфери, можна виокремити ті, що сприяють ефективному вирішенню конфліктних ситуацій. Ці навички мають особливо важливе значення як для збереження емоційної рівноваги самого фахівця, так і для підтримання позитивного психоемоційного стану та довірливого ставлення отримувача соціальних послуг (табл.1.5).

Таблиця 1.5 – Soft skills соціального працівника, як інструменти виходу з конфліктних ситуацій в професійній діяльності

№	Група навичок	Основні складові	Ключова функція
1	2	3	4
1	Комунікативно-соціальні	комунікація, співпраця, медіація, толерантність	ефективна взаємодія з людьми
2	Емоційно-особистісні	емоційний інтелект, емпатія, стресостійкість	саморегуляція, підтримка довіри
3	Когнітивно-аналітичні	критичне мислення, креативність, вирішення проблем	прийняття рішень, інноваційність
4	Організаційно-лідерські	лідерство, самомотивація, тайм-менеджмент	координація діяльності, ефективність
5	Конфліктологічні	аналіз конфлікту, стратегії врегулювання, управління емоціями	подолання і профілактика конфліктів

Комунікативні навички посідають особливе місце в структурі soft skills. Йдеться не лише про вміння говорити, а й про складний комплекс, який охоплює здатність слухати та чути, розуміти контекст, адаптувати свій стиль спілкування до ситуації та співрозмовника. Успішна комунікація базується на емпатії та глибокому розумінні людської природи.

Ефективна комунікація – це ключова навичка, яка охоплює здатність чітко й зрозуміло висловлювати свої думки, ідеї та наміри, а також уміння активно слухати й розуміти співрозмовника. Вона є процесом обміном інформацією, ідеями, емоціями та навіть невербальними сигналами між двома або більше людьми.

Цей вид спілкування передбачає не лише грамотне формулювання своїх слів, але й здатність адаптувати їх до аудиторії, враховуючи контекст, рівень знань та емоційний стан співрозмовника. Активне слухання, зокрема, відіграє важливу роль: воно допомагає не лише сприйняти зміст сказаного,

але й виявити повагу до думки іншої людини, підтримати довіру та створити комфортну атмосферу для діалогу.

Ефективна комунікація – це також вміння враховувати невербальні сигнали: міміку, жести, тон голосу, контакт очей. Названі аспекти здатні посилити чи, навпаки, спотворити зміст переданої інформації.

Крім того, ефективний обмін думками та ідеями будується на взаєморозумінні, терпимості та емпатії. Це важливо як у професійних відносинах, де від комунікації часто залежить результат командної роботи, так і в особистому житті, де вона сприяє зміцненню взаємних зв'язків і довіри. Уміння ефективно комунікувати – це не лише навичка, а й мистецтво, яке потребує постійного вдосконалення.

Основні принципи ефективної комунікації:

— активне слухання – зосередження на співрозмовнику, перефразування, задавання уточнюючих питань;

— невербальна комунікація – використання міміки, жестів, постави для підсилення свого повідомлення;

— вибір правильних слів – використання ясної і зрозумілої мови, уникання складних термінів;

— структурування повідомлення – логічна побудова висловлювання, використання вступу, основної частини і висновку;

— принцип зворотного зв'язку – чітке і конструктивне висловлювання своїх думок і почуттів, а також готовність прийняти точку зору іншої людини;

— принцип емпатії – здатність розуміти і співпереживати іншим людям.

Ключові компоненти ефективної комунікації:

— вербальна комунікація – використання мови для передачі інформації;

— невербальна комунікація – використання міміки, жестів, погляду, інтонації для підсилення або зміни вербального повідомлення;

— письмова комунікація – здатність чітко і лаконічно викладати свої думки на папері чи в електронному вигляді;

— активне слухання – уміння зосередитися на предметі розмови перебуваючи тут і зараз.

Переваги розвитку ефективної комунікації:

— особистісний розвиток – сприяє набуттю впевненості в собі, допомагає ставати більш успішними, самостійними, критично мислячими тощо;

— професійний розвиток – впливає на професійну кар'єру, тобто зростає можливість швидше та ефективніше досягти професійного зростання та розвитку і, як наслідок, просування по кар'єрних сходинках, збільшення конкурентоспроможності на ринку праці загалом;

— соціальний розвиток – допомагає будувати більш міцні відносини з оточуючими, формує здатність переконувати і впливати на інших, що дозволяє налагоджувати кращі взаємовідносини, сприятиме зменшенню конфліктів і непорозумінь;

— ефективне спілкування – здатність побудувати міцні відносини, вирішувати конфлікти, переконувати інших;

— прийняття обґрунтованих рішень – можливість аналізувати ситуацію, оцінювати ризики і вибирати найкращий варіант дії.

Ризики відсутності навичок ефективного спілкування:

— труднощі у спілкуванні – нерозуміння, конфлікти, ізоляція та самоізоляція;

— помилкові рішення – прийняття необгрунтованих рішень, що можуть призвести до негативних наслідків;

— проблеми в роботі – труднощі з побудовою кар'єри, низька ефективність, конфлікти в команді;

— маніпуляції – схильність до маніпуляцій з боку інших людей;

— нездатність досягти своїх цілей.

Емоційний інтелект став одним із ключових факторів успіху в сучасному світі. Здатність розуміти власні емоції та переживання інших, керувати ними та використовувати таке розуміння для досягнення цілей вирізняє видатних лідерів та успішних професіоналів. Особливого значення набуває вміння зберігати емоційну рівновагу в стресових ситуаціях та приймати зважені рішення.

Володіння емоційним інтелектом передбачає розуміння власних та чужих емоцій та вміння керувати ними. Працівники з високим рівнем емоційного інтелекту здатні співпереживати, побудувати міцні відносини та ефективно орієнтуватися у складних соціальних ситуаціях. Щоб набути цієї навички потрібно навчитися звертати увагу на свої емоції та розуміти їх, те саме стосується й емоцій інших людей. Спостерігати за своїм станом та аналізувати, які події чи дії людей викликають ті або інші емоції. Чому це відбувається? Як це впливає на поведінку та продуктивність? Також звернути увагу на невербальну поведінку. Це допоможе контролювати свої жести та краще розуміти емоції інших людей.

Уміння брати себе в руки, не піддаватися провокаціям та доводити розпочате до кінця – це все про емоційний інтелект. Такі співробітники вміють вирішувати конфлікти, адекватно реагувати на критику, брати на себе відповідальність та швидко приймати правильні рішення.

Побудова взаємин з іншими людьми, стійкі міжособистісні відносини значною мірою залежать від уміння надати підтримку співрозмовнику. Для цього важливо проявляти емпатію (чуйність). Для фахівців помічних професій (психологів, фахівців із соціальної роботи) це є також професійною здатністю, без якої неможливо встановити та підтримувати контакт із клієнтом. Мати таку навичку важливо і сучасному лідеру для ефективної командної роботи та успішного вирішення конфліктів.

Емпатія є першою та необхідною умовою для особистісного зростання людини, адже вона відкриває можливість подивитися на світ очима іншого.

Емпатія – це вміння відчувати душевний стан, переживання іншої людини, розуміти її емоційну мову, відгукуватися на психологічний стан.

Як зазначав австрійський психолог і психіатр А. Адлер, «емпатія – це бачити очима іншого, слухати вухами іншого, слухати вухами іншого, відчувати серцем іншого» [51].

Психологічні дослідження доводять, що людина народжується зі здатністю до емпатії, й вже на першому році життя можна помітити, як дитина засмучується, коли сумує хтось із близьких. 98% людей мають вроджену здатність виявляти емпатію [52]. Це також пов'язано із дзеркальними нейронами, завдяки яким можна відображати емоції та почуття інших людей.

Іноді емпатію ототожнюють зі співчуттям, однак на відміну від нього, вона застосовується до широкого спектру емоцій – від радості, піднесення до смутку й горя. Співчуття – це почуття жалю до когось, страждання разом із кимось, а емпатія – це співпереживання, тобто здатність поставити себе на місце іншої людини й готовність змінити ситуацію. Дослідники емоційного інтелекту вважають емпатію одним із 5 його компонентів (поряд із самоусвідомленням, навичками спілкування, самоконтролем, самомотивацією).

Складники емпатії: когнітивна, емоційна і емпатійна складові.

Когнітивна емпатія – здатність людини дати відповідь на запитання «Що трапилося? Якби я був на місці цієї людини, про що б я зараз думав?»

Емоційна емпатія – здатність людини перейматися почуттями іншого, що виражається у відповіді на запитання «Якби я був на місці цієї людини, що б я відчував?»

Емпатійна турбота (емпатія в дії) – готовність людини діяти, що виражається у запитанні, зверненому до співрозмовника «Чим я можу тобі допомогти?»

Глибина прояву емпатії може варіюватися від легкого відгуку до глибокого занурення у світ її почуттів.

Командна робота є невід'ємною частиною сучасного соціального та професійного середовища соціального працівника.

Її сутність полягає у спільній діяльності команди осіб, об'єднаних спільною метою для досягнення результатів, які перевищують можливості кожного окремого учасника. Командна робота спрямована на створення синергії, коли внесок кожного учасника посилює загальний результат, дозволяє досягти більш високого рівня ефективності.

Командна робота передбачає розвиток ключових «м'яких навичок», як-то комунікація, лідерство, вміння слухати та емоційний інтелект, які дозволяють забезпечити гармонійне та продуктивне співробітництво.

Вона базується на взаємній підтримці, адаптивності та здатності до колективного прийняття рішень, що є важливими елементами для досягнення високих результатів у динамічному середовище.

Командна робота сприяє підвищенню мотивації та задоволеності працівників, а спільне досягнення цілей сприяє формуванню позитивної корпоративної культури.

Сильні навички командної роботи дозволяють співробітникам ефективно працювати в групі. Їх можна розділити на особисті і партнерські.

Особисті навички – зосереджені на внутрішньому рівні та дозволяють працівнику ефективно виконувати свою роль у команді. До них належать: організація та планування, управління часом (тайм-менеджмент), креативне мислення, позитивне ставлення, надійність, чесність, емпатія та самоусвідомлення.

Партнерські навички – спрямовані назовні та сприяють ефективній співпраці. Вони включають: ефективну комунікацію, активне слухання, критичне мислення, професіоналізм, координацію та співпрацю, делегування, обмін ідеями, посередництво, ведення переговорів, цілепокладання, управління конфліктами, повагу, довіру та лідерство.

Резильєнтність (психологічна стійкість) – це здатність психіки відновлюватися після стресів та складних життєвих ситуацій. Людина не

може повністю уникнути стресу, особливо в сучасних умовах постійної тривоги за себе та близьких, але вона здатна розвинути навички швидкого відновлення.

Дослідник Георгій Лазос визначив резильєнтність як здатність людини або соціальної системи будувати повноцінне життя в складних умовах [53].

Рівень резильєнтності індивідуальний і залежить від багатьох факторів: особливостей нервової системи, дитячого розвитку, виховання й типу емоційної прив'язаності до значущих дорослих. Важливо розуміти, що резильєнтність – це не лише особистісна риса, а й комплекс навичок, який включає особливості уваги, мислення та поведінки.

Розвинена резильєнтність забезпечує високу адаптивність, психологічне благополуччя та успішність у діяльності. Подібно до того, як імунна система захищає організм від шкідливих впливів, резильєнтність допомагає психіці протистояти стресовим факторам та запобігає емоційному вигоранню, тривожним і депресивним станам.

Головна цінність концепції резильєнтності полягає в тому, що ці навички можна розвивати та вдосконалювати незалежно від початкового рівня їхньої сформованості.

Концепція резильєнтності охоплює три ключові аспекти:

— досягнення позитивного результату всупереч високому ризику та стресовим факторам;

— збереження основних властивостей особистості в небезпечних ситуаціях;

— здатність відновлюватися після травматичного досвіду та досягати успіху.

Основними компоненти резильєнтності є:

— когнітивна гнучкість – здатність переосмислювати ситуацію, зберігати мудрість та зосереджуватися на позитивних аспектах;

— проактивна поведінка – готовність до активних дій;

— усвідомлення життєвого покликання – розуміння сенсу життя та відповідність власним цінностям;

— самопіклування – забезпечення якісного сну, здорового харчування, фізичної активності та поповнення ресурсів;

— соціальна взаємодія – підтримка значущих стосунків та спілкування з оточенням.

Формуванню резильєнтності сприяють такі чинники:

— позитивне самосприйняття та впевненість у власних здібностях;

— уміння визначати реалістичні цілі, планувати діяльність і послідовно реалізовувати заплановане;

— розвинені комунікативні компетентності, зокрема асертивність, що передбачає конструктивне відстоювання власної позиції із дотриманням поваги до інших;

— здатність ефективно аналізувати ситуації та знаходити оптимальні шляхи їх розв’язання.

Вирішення та управління конфліктами є важливим елементом професійної діяльності соціального працівника, оскільки вона спрямована на сприяння покращення життя та добробуту отримувачів послуг(клієнтів). Конфлікти можуть виникати між клієнтами, між клієнтами та працівниками, а також у взаємодії з іншими структурами та службами.

Управління конфліктами у професійній діяльності соціального працівника розглядається у двох вимірах.

Внутрішній аспект пов’язаний із самоконтролем, регуляцією власних емоцій та поведінки під час конфліктної взаємодії, що відображає психологічну готовність фахівця діяти в умовах напруження.

Зовнішній аспект стосується організаційного управління конфліктом, коли соціальний працівник виступає посередником, модератором або лідером, який координує дії сторін і сприяє пошуку взаємоприйнятного рішення.

Конфлікти можуть виконувати як конструктивну функцію, стимулюючи розвиток і вдосконалення соціальної системи, так і деструктивну, що призводить до порушення комунікації, напруженості та руйнування соціальних зв’язків.

Тому, якщо соціальний працівник вміє управляти конфліктами, то це сприяє запобіганню перебігу деструктивних конфліктів та допомагає адекватному вирішенню конструктивних конфліктів.

Процес ефективного вирішення конфліктів у роботі соціального працівника передбачає кілька послідовних етапів.

Першим кроком є аналіз ситуації, який включає збір і систематизацію інформації про учасників конфлікту, їхні позиції, потреби та очікування.

Наступний етап – встановлення конструктивного контакту між сторонами, створення атмосфери довіри та відкритого діалогу.

Важливою складовою є активне слухання та прояв емпатії, що дозволяє зрозуміти внутрішні мотиви учасників і сприяє зниженню емоційного напруження.

Далі здійснюється аналіз причин і чинників конфлікту, виявлення його першоджерел і системних проблем.

На основі отриманої інформації розробляються стратегії розв’язання – пошук компромісів, визначення спільних цілей або проведення медіації за участю нейтрального посередника.

Завершальним етапом є оцінка результатів і впровадження превентивних заходів, що спрямовані на запобігання подібним ситуаціям у майбутньому.

Таким чином, алгоритм вирішення конфліктів для соціального працівника:

1. Аналіз ситуації (початковий етап передбачає збір та аналіз інформації щодо конфлікту. Працівник визначає сторони конфлікту, їхні потреби та очікування);

2. Встановлення контакту (також важливо встановити контакт зі сторонами конфлікту та створити сприятливе середовище для відкритого спілкування. Це може містити індивідуальні розмови, групові зустрічі або залучення посередника/медіатора);

3. Слухання та емпатія (працівник вислуховує думки та почуття учасників конфлікту, виявляє їхні потреби та виражає емпатію. Це допомагає збільшити розуміння та побудувати довіру);

4. Аналіз факторів конфлікту (визначення першоджерел причин конфлікту та ідентифікація факторів, які сприяють його подальшому розвитку. Це може містити внутрішні та зовнішні фактори, а також системні проблеми);

5. Розробка стратегій вирішення (разом зі сторонами конфлікту розробляються стратегії для розв'язання проблем. Це може включати план дій, компроміси, або визначення спільних цілей);

6. Проведення медіації або посередництва (у випадках, коли конфлікт складний, може бути застосована медіація або посередництво за участю третьої сторони. Нейтральний посередник/медіатор допомагає сторонам знайти взаємоприйнятне рішення);

7. Реалізація та оцінка результатів (застосування узгоджених стратегій та оцінка їх ефективності. Соціальний працівник спостерігає за змінами та надає подальшу підтримку);

8. Превентивні заходи (після вирішення конфлікту важливо вжити заходів для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому. Це може містити тренінги з комунікації, розробку правил та процедур).

Отримані результати свідчать про те, що природа soft skills значно складніша, ніж може здатися на перший погляд. Йдеться про складну систему взаємопов'язаних компетенцій, що формує основу соціальної та професійної успішності. На відміну від технічних навичок, які можна відносно легко виміряти та перевірити, «м'які навички» проявляються у щоденній взаємодії, здатності приймати рішення та досягати поставлених цілей.

Особливу цінність soft skills мають у контексті сучасних викликів ринку праці. Автоматизація та штучний інтелект поступово перебирають на себе рутинні завдання, залишаючи людям сфери, які потребують креативності, емоційного інтелекту та соціальної взаємодії. Тому вміння будувати стосунки, розуміти емоції та швидко адаптуватися стають не просто перевагою, а необхідністю.

Розвиток soft skills вимагає усвідомленого підходу та постійної практики. Варто розуміти: такі навички неможливо опанувати завдяки книгам та тренінгам. Вони формуються через досвід, рефлексію та активне застосування в реальному житті.

Значення soft skills виходить далеко за межі професійної сфери. Набуті компетенції впливають на всі аспекти нашого життя: від особистих стосунків до загального відчуття задоволеності. Вони сприяють глибшому усвідомленню себе та інших, формуванню більш міцних міжособистісних зв’язків і досягненню гармонії між різними аспектами життя.

Практичний розвиток таких навичок потребує системного підходу. Варто починати з самоаналізу та визначення пріоритетних напрямків удосконалення. Критично важливим залишається отримання зворотного зв’язку та готовність до постійного самовдосконалення.

Майбутнє належить фахівцям, які вміють поєднувати професійну майстерність із розвиненими соціальними навичками. У світі, де технічні знання швидко застарівають, саме soft skills стають фундаментом, який забезпечує довгострокову успішність та конкурентноспроможність.

Для системного опанування м’яких навичок важливо розуміти їхню взаємопов’язаність та функціональне призначення.

Висновки до Розділу 1.

Питання, пов’язані з особистісними якостями соціального працівника, займають провідне місце в сучасних наукових дослідженнях із соціальної роботи, адже саме ці якості визначають результативність професійної взаємодії, ступінь емпатії, відповідальності, комунікативних умінь і здатності діяти в умовах соціальної невизначеності.

Тобто, особистісні якості соціального працівника є визначальним чинником ефективності професійної діяльності, адже забезпечують результативну комунікацію, відповідальність, емпатію, здатність діяти в умовах невизначеності та підтримувати гуманістичні принципи соціальної роботи. Вони розглядаються як сукупність морально-етичних, психологічних і соціально значущих рис, що сприяють формуванню довіри у взаємодії з клієнтами та інституціями.

У професійній практиці ключову роль відіграють soft skills, які визначають уміння соціального працівника адаптуватися, регулювати власний емоційний стан, конструктивно вирішувати конфлікти та вибудовувати партнерську взаємодію. Фундамент цих компетенцій становлять гуманістична спрямованість, відповідальність, емпатійність, толерантність, емоційна стійкість, готовність допомогти та здатність до адекватної самооцінки й соціальної адаптації.

Конфлікти у соціальній сфері є неминучими та часто пов’язані з етичними дилемами, соціальною нерівністю і потребою посередництва. Їхнє ефективне врегулювання ґрунтується на індивідуальному підході, партнерстві сторін, застосуванні медіації та комунікативних стратегій. Отже, розвинені soft skills слугують важливим інструментом вирішення конфліктів у професійній діяльності соціального працівника.

Таким чином, розвиток цих компетентностей є необхідною умовою підготовки соціальних фахівців, здатних ефективно реагувати на сучасні соціальні виклики та сприяти позитивним змінам у суспільстві.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА НА ВИРІШЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

2.1 Методичний інструментарій дослідження

Було проведено емпіричне дослідження впливу особистісних якостей соціального працівника на вирішення професійних конфліктних ситуацій.

Емпіричне дослідження відбувалося у чотири етапи. Розглянемо їх детальніше.

Перший етап – підготовчий. На цьому етапі було підібрано діагностичний інструментарій для тестування працівників соціальної сфери та сформовано групу учасників дослідження.

Враховуючи мету дослідження, було визначено такі завдання емпіричного етапу:

1. Визначити рівень розвитку soft skills соціальних працівників.
2. Дослідити рівень конфліктності соціальних працівників.
3. Визначити стиль поведінки учасників у конфліктних ситуаціях.
4. Встановити наявність або відсутність зв’язку між рівнем задоволеності шлюбом, конфліктністю та стилем конфліктної поведінки молодих сімей.

Для реалізації зазначених завдань було підібрано відповідний методичний інструментарій, який включав чотири діагностичні методики:

- багатофакторний особистісний опитувальник FPI (модифікована форма В) – перевірка валідності та локальна стандартизація (автори: Луценко О. Л., Фрайбурзький) [54];

- тест «Характеристика емоційного інтелекту» (Є. П. Ільїн) [55];

- шкала резильєнтності Коннора – Девідсона-10 (CD-RISC-10) в адаптації Стаднік А. В. та Мельник Ю. Б. [56];

- оцінка комунікативного контролю у спілкуванні (адаптований варіант тесту М. Снайдера) – автори адаптації: Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. [57].

Розглянемо ці методики більш детальніше через призму поставленої мети і завдань дослідження.

Багатофакторний особистісний опитувальник FPI (Freiburger Persönlichkeitsinventar, модифікована форма В) – це психологічний тест, який дає змогу отримати комплексну характеристику особистості людини за низкою важливих емоційно-вольових і поведінкових показників.

Методика FPI була розроблена в другій половині XX століття фахівцями Гамбурзького університету спільно з угорським психологом Кароді. Її теоретичною основою є шкали, сформовані на базі факторного аналізу та відображають сукупність взаємозв'язків основних особистісних рис.

В українській практиці (у модифікації О. Л. Луценко та співавторів) FPI використовується для всебічного аналізу індивідуально-психологічних властивостей, що мають значення у професійній діяльності, міжособистісній взаємодії та адаптації [54].

Головне завдання опитувальника FPI – це аналіз і діагностика психічного стану особистості та якостей, що мають ключове значення для соціальної і професійної адаптації. Методика дозволяє виявити ставлення особистості до труднощів, здатність до їх подолання, а також проаналізувати емоційний стан і особливості поведінки.

Опитувальник складається з інструкції та переліку питань (див. Додаток А) і включає дванадцять шкал:

Базові шкали (1–9): Визначають основні особистісні диспозиції та тенденції (невротичність, агресивність, депресивність тощо).

Інтегруючі (похідні) шкали (10–12): Узагальнюють результати, формуючи широкі особистісні показники (екстра-/інтроверсія, емоційна лабільність, маскулінність/фемінність).

Таблиця 2.1 – Характеристика шкал FPI (форма В)

№	Назва шкали	Коротка характеристика (високі показники)
1	Невротичність	Виражений невротичний синдром, психосоматичні порушення, тривога.
2	Спонтанна агресивність	Підвищена імпульсивність, запальність, схильність до непередбаченої агресії.
3	Депресивність	Наявність психопатологічного депресивного синдрому (в емоціях, поведінці, самоставленні).
4	Дратівливість	Емоційна нестабільність, нестійкий психічний стан.
5	Комунікабельність (Товариськість)	Виражена потреба у спілкуванні, висока соціальна активність.
6	Врівноваженість	Висока стійкість до стресових ситуацій, психологічний захист від кризових ситуацій.
7	Реактивна агресивність	Ознаки психопатизації екстенсивного типу, яскраво виражене бажання домінувати.
8	Сором’язливість	Схильність до стресового реагування на буденні події, підвищена тривожність, невпевненість.
9	Відкритість	Високий рівень самокритичності, відверте ставлення до соціального оточення.
10	Екстра-/Інтроверсія	Високий ступінь екстравертованості (і навпаки).
11	Саморегуляція/ Емоційна лабільність	Емоційна нестійкість, часті перепади настрою (низька саморегуляція).
12	Маскулінність/ Фемінність	Переважання психічної діяльності за чоловічим (високий результат) або жіночим типом.

Комплексний профіль особистості по цій методиці:

— дозволяє визначити домінуючі емоційні, поведінкові та соціальні характеристики;

— провести діагностику конфліктності та агресивності, а це важливо для вивчення особливостей міжособистісної взаємодії (особливо в соціальній сфері);

— дати оцінку адаптивних можливостей особистості: виявити емоційну стабільність, комунікативні навички і здатність до саморегуляції.

Також є можливість провести порівняльний аналіз груп дослідивши відмінності між різними категоріями працівників.

Другий інструмент діагностики – тест «Характеристика емоційного інтелекту», який призначений для оцінювання рівня розвитку емоційного інтелекту особистості тобто здатності усвідомлювати, розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції, а також емоції інших людей. Методика дає змогу виявити індивідуальні відмінності у сфері емоційної саморегуляції, емпатії, соціальної чутливості та емоційної компетентності у міжособистісних взаєминах (Додаток Б)..

Результати тесту дозволяють визначити, наскільки ефективно людина використовує емоційну інформацію для побудови комунікації, прийняття рішень і подолання стресових ситуацій.

У даному дослідженні тест застосовується з метою виявлення рівня розвитку емоційного інтелекту працівників соціальної сфери як важливої складової soft skills, що впливає на їхню професійну успішність, здатність до конструктивної взаємодії та управління конфліктами.

Шкала резильєнтності Коннора–Девідсона (CD-RISC-10) у адаптації А.В. Стаднік та Ю.Б. Мельник призначена для оцінювання рівня психологічної стійкості (резильєнтності) особистості (Додаток В) – здатності ефективно долати труднощі, адаптуватися до стресових обставин і відновлювати внутрішню рівновагу після кризових ситуацій [56].

Методика дозволяє визначити такі аспекти життєстійкості, як упевненість у власних силах, цілеспрямованість, самоконтроль, гнучкість мислення та здатність до позитивного переосмислення досвіду.

Застосування шкали у дослідженні дала можливість оцінити рівень адаптивності та стресостійкості працівників соціальної сфери, що є важливим чинником їхньої професійної ефективності, емоційної стабільності та здатності конструктивно розв’язувати конфліктні ситуації.

І остання методика «Оцінка комунікативного контролю у спілкуванні» (адаптований варіант тесту М. Снайдера, автори адаптації – Г. В. Ложкін, Н.І. Пов'якель) спрямована на визначення індивідуальних відмінностей у здатності людини керувати власною поведінкою під час міжособистісної взаємодії [57] (Додаток Г).

Тест дозволяє оцінити рівень комунікативного контролю – уміння регулювати емоційні прояви, підбирати адекватні форми поведінки відповідно до соціальної ситуації, усвідомлено впливати на сприйняття себе іншими.

Результати методики відображають, наскільки особистість є гнучкою у спілкуванні, схильною до самопрезентації, а також її здатність підтримувати ефективну комунікацію в різних соціальних контекстах.

У межах даного дослідження методика використовується для виявлення особливостей комунікативної поведінки працівників соціальної сфери, що впливають на їхній стиль взаємодії та схильність до конструктивного або деструктивного вирішення конфліктів.

Другий етап – констатуючий експеримент. Мета дослідження на констатуючому етапі було виявити рівень конфліктності робітників соціальної сфери. В рамках констатуючого експерименту були протестовані всі випробовувані особи. Через воєнний стан дослідження проводилося у дистанційній формі – через гугл-форми.

Третій етап – формуючий експеримент. На даному етапі була проведена обробка всіх отриманих результатів. Крім якісної обробки, була проведена також кількісна обробка даних. На підставі отриманих даних розроблена лекція-тренінг детально описана у розділі 2.3.

2.2 Емпіричне дослідження особистісних якостей соціального працівника як чинника вирішення професійних конфліктних ситуацій

Емпіричне дослідження проходило на базі Запорізького обласного центру соціальних служб та центрів надання соціальних послуг Запорізького

району Запорізької області в період з вересня по жовтень 2025 року. В експериментальну групу увійшли робітники 23 співробітника.

Розглянемо результати наших випробуваних соціальних працівників, за зазначеним методичним інструментарієм. Почнемо із результатів опису випробуваних (рис. 2.1-2.3).

В соціальній сфері спостерігається висока концентрація жінок, що є проявом професійної сегрегації. Хоча загальна зайнятість жінок в Україні становить приблизно 48% від загальної чисельності зайнятого населення, у соціальних сферах їхня частка значно вища, ніж серед чоловіків [58]. Таким чином, усі 23 досліджувані особи (100%) – жінки. Розподіл за віковими категоріями наведено на рис. 2.1. З наведених даних видно, що понад 47% групи становлять жінки віком 50 років і старше, майже 35% – у віці 30–40 років, а найменшу частку (менше 5%) становлять жінки віком 20–30 років.

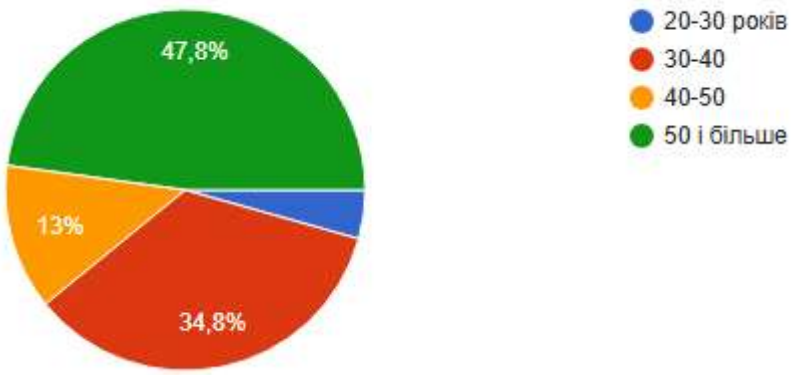


Рисунок 2.1 – Віковий розподіл респондентів дослідження

З огляду на стаж роботи в соціальній сфері, серед досліджуваних осіб визначено такі показники: 52,2% мають стаж понад 5 років, 8,7% – від 3 до 5 років, 8,7% – від 1 до 3 років, а 30,4% – до 1 року (рис. 2.2).

На основі отриманих даних можна зробити висновок, що колектив соціальних працівників характеризується значною віковою різноманітністю, до його складу входять як молоді спеціалісти, так і досвідчені фахівці. Переважання працівників старшого віку свідчить про стабільність колективу, професійну зрілість та накопичений практичний досвід, що є важливим чинником ефективності діяльності у соціальній сфері.

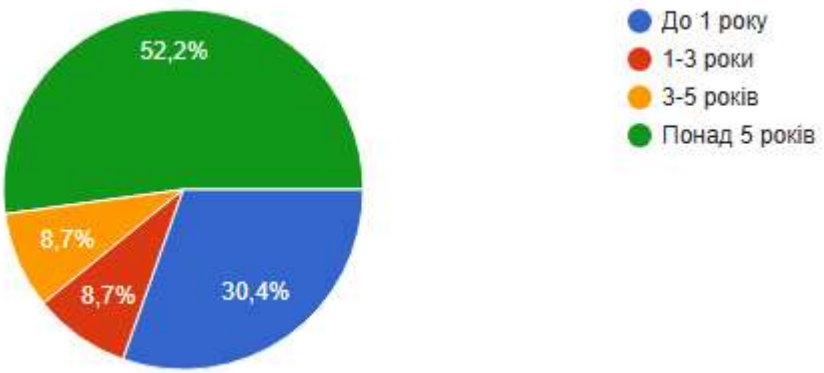


Рисунок 2.2 – Розподіл за стажем роботи в соціальній сфері респондентів дослідження

Аналіз освітнього рівня респондентів показав, що 65,2% з них мають вищу освіту, 17,4% – професійну (професійно-технічну), а 17,4% – загальну середню (рис. 2.3).



Рисунок 2.3 – Розподіл респондентів дослідження за освітнім рівнем

Обробка даних по опитувальнику FPI (модифікована форма В) включала переведення первинних оцінок у стандартизовані дев'ятибальні шкали (стени) згідно з відповідними нормативними таблицями (див. Додаток А). Для зручності аналізу було розподілено кожну з особистісних якостей на три рівні виявлення:

- низький (1-3 стандартні бали);
- середній (4-6 стандартних балів);

- високий (7-9 стандартних балів).

Узагальнені дані з аналізу результатів та обробки даних методики наведено у таблиці 2.2 і рис.2.4.

Таблиця 2.2 – Переважаючі особистісні характеристики соціальних працівників (n=23, у %)

Показник	низькі		середні		високі	
	n	%	n	%	n	%
1	2	3	4	5	6	7
I. Невротичність	2	9%	11	48%	10	43%
II. Спонтанна агресивність	9	39%	10	43%	4	18%
III. Депресивність	4	17%	13	57%	6	26%
IV. Дратівливість	8	35%	10	43%	5	22%
V. Комунікабельність	12	52%	8	35%	3	13%
VI. Врівноваженість	7	30%	15	65%	1	5%
VII. Реактивна агресивність	5	22%	15	65%	3	13%
VIII. Сором’язливість	4	17%	9	39%	10	43%
IX. Відкритість	3	13%	12	52%	8	35%
X Екстраверсія – інтроверсія	8	35%	15	65%	0	0
XI. Емоційна лабільність	6	26%	13	57%	4	17%
XII. Маскулізм – фемінізм	11	48%	8	35%	4	17%

Опитувальнику FPI дає можливість проаналізувати стан респондентів за 12 шкалами, які можна поєднати у п’ять сфер: емоційно-вольова сфера; агресивність та дратівливість; комунікативна та соціальна активність; емоційна врівноваженість і відкритість; гендерно-рольові риси.

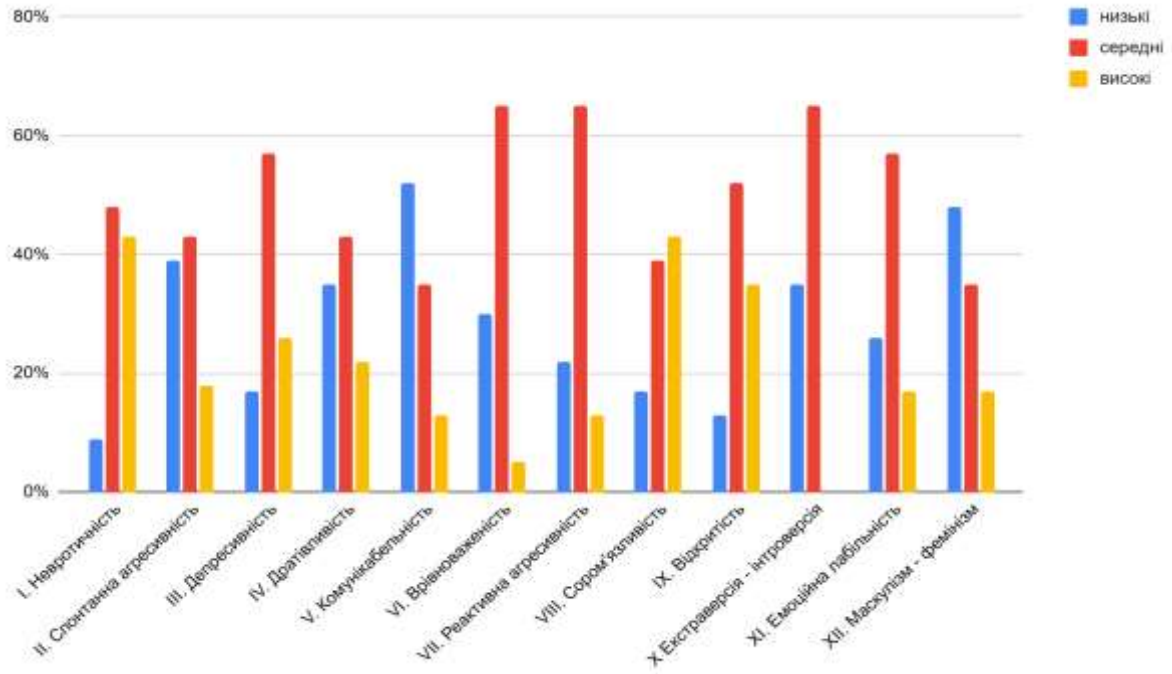


Рисунок 2.4 – Рівень прояву особистісних показників серед респондентів

В емоційно-вольовій сфері більшість опитаних мають середній рівень невротичності (48%), однак майже половина (43%) демонструють високі показники, що може свідчити про схильність до тривожності, емоційної напруженості та нестабільності емоційного стану. Емоційна лабільність також переважно середня (57%), що означає певну мінливість настрою, але без виражених патологічних коливань. Загалом емоційна сфера характеризується нестійкістю, що може проявлятися в реакціях на стрес чи конфліктні ситуації.

Показники агресивності та дратівливості за шкалами спонтанної та реактивної агресивності здебільшого перебувають у межах середніх значень (43% і 65% відповідно), що свідчить про помірний рівень імпульсивності та здатність більшості учасників контролювати агресивні тенденції. Високі показники трапляються відносно рідко (18–13%), тому можна зробити висновок про достатню емоційну контрольованість групи. Дратівливість у середньому проявлена у 43% опитаних, проте 22% осіб характеризуються підвищеною збудливістю, що свідчить про потребу у розвитку навичок саморегуляції.

Рівень комунікабельності у більшості низький (52%), що відображає інтровертованість, замкнутість або емоційну обережність у стосунках. Це підтверджується і результатами за шкалою екстраверсія–інтроверсія: 65% мають середній, а 35% – низький рівень, тобто група тяжіє до інтроверсії. Також високий рівень сором'язливості (43%) у частини учасників свідчить про труднощі в самопрезентації, невпевненість у нових ситуаціях та схильність до уникнення соціальної уваги.

Емоційна врівноваженість і відкритість характеризуються загалом позитивними показниками. Рівень врівноваженості переважно середній (65%), що свідчить про здатність зберігати самоконтроль у звичних ситуаціях. Відкритість виявляється у більшості респондентів на середньому (52%) або високому (35%) рівні, що вказує на готовність до взаємодії, щирість і доброзичливість, попри загальну тенденцію до інтровертованості.

За шкалою маскулінності–фемінінності встановлено, що у 48% респондентів переважає низький рівень маскулінності, тобто більш виражені фемінні риси. Це свідчить про емоційну м'якість, чутливість, емпатійність, схильність до компромісів і підтримувальної поведінки, що сприяє гармонійним міжособистісним стосункам.

В цілому група характеризується емоційною вразливістю, помірною врівноваженістю та перевагою інтровертованих рис. Більшість учасників мають збалансований особистісний профіль, однак із помітною тенденцією до внутрішньої напруженості, сором'язливості та зниженого рівня соціальної активності. Переважання фемінних рис вказує на емпатійність, м'якість і толерантність, але водночас може знижувати наполегливість і стресостійкість.

Загалом, цей психологічний портрет відображає чутливих, емоційно насичених, але дещо замкнених осіб, які потребують підтримки у розвитку впевненості, соціальної активності та емоційної стабільності.

Характеристика емоційного інтелекту за методикою Є.П. Ільїна подана на рис.2.5.

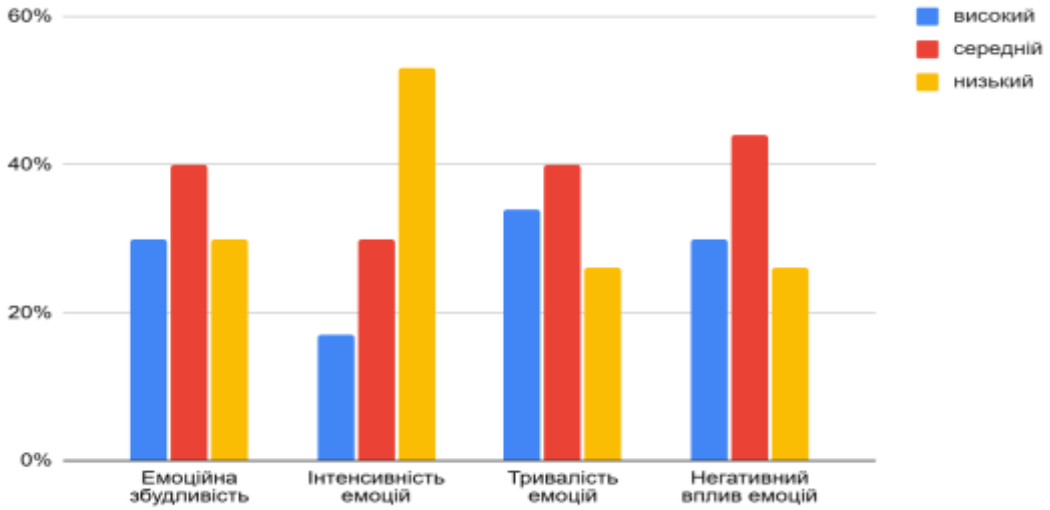


Рис. 2.5 – Рівні розвитку складових емоційного інтелекту соціальних працівників (у % від загальної кількості опитаних)

Більшість опитаних мають середній рівень емоційної збудливості (40%), тобто емоції у них виникають помірно швидко і адекватно до ситуації. Водночас наявність 30% осіб із високими показниками свідчить про те, що частина групи надмірно реагує на зовнішні подразники, що може проявлятися у швидкому виникненні радості, образи чи гніву. Такі люди часто мають підвищену чутливість і реагують навіть на незначні зміни у стосунках або робочій атмосфері.

Понад половина респондентів мають низьку інтенсивність емоційних переживань (53%), тобто емоції в них проявляються стримано, без різких коливань настрою. Це свідчить про помірну емоційну стабільність, здатність зберігати спокій у напружених ситуаціях, але може також означати приглушене емоційне реагування чи тенденцію до раціоналізації. Лише 17% демонструють високу емоційну силу, тобто глибоке і яскраве переживання емоцій.

Щодо тривалості емоцій, у більшості респондентів спостерігається середній рівень (40%), проте значна частка (34%) демонструє схильність до тривалих емоційних станів, що свідчить про певну емоційну інерцію. Такі

особи довше зберігають переживання після подій і повільніше переходять від одного емоційного стану до іншого. Ця особливість може виступати як ресурсом (стійкість почуттів, вірність, послідовність), так і потенційним ризиком (схильність до застрягання на негативних емоціях).

За показником негативного впливу емоцій більшість респондентів демонструють середній рівень (44%), тобто емоційні переживання іноді впливають на ефективність діяльності, проте не призводять до виражених афективних реакцій. У 30% осіб спостерігається підвищена чутливість до негативних емоцій, що може проявлятися у схильності до образливості, зниженого настрою та емоційної виснаженості. Такі особи потребують розвитку навичок емоційної саморегуляції. Лише 26% респондентів мають низький рівень негативного впливу емоцій, що свідчить про їхню емоційну стабільність, стійкість до стресових чинників і здатність підтримувати ефективність діяльності навіть у напружених ситуаціях.

Загалом результати за методикою Ільїна вказують, що респонденти мають оптимальний рівень емоційної регуляції – без надмірної імпульсивності, але з певною емоційною вразливістю. Серед них переважають врівноважені, спокійні особистості, здатні до контролю емоцій, проте у частини опитаних (приблизно третини) емоції можуть ставати домінантними, впливаючи на поведінку та самопочуття.

Результати дослідження емоційної сфери за методикою Ільїна свідчать про загалом помірний рівень емоційної збудливості, середню тривалість емоційних станів і невисоку інтенсивність емоцій.

Більшість респондентів демонструють емоційну врівноваженість і здатність контролювати власні реакції, що є позитивним чинником для міжособистісної взаємодії та командної роботи.

Водночас близько третина опитаних мають високий рівень емоційної збудливості та тривалості емоцій, що може свідчити про підвищену чутливість, вразливість і схильність до глибоких переживань. Такі особи потребують більш розвинених навичок саморегуляції, емоційної гнучкості та стресостійкості.

Для визначення показників, які найбільше корелюють зі стресостійкістю, було проведено опитування за методикою Коннора-Девідсона (CD-RISC-10), результати якого представлені у таблиці 2.3 та на рисунку 2.6.

Таблиця 2.3 – Розподіл балів стресостійкості серед респондентів по Конроду-Девідсону

Інтерпретація результатів по Коннор-Девідсону	**Показник**	
	N, осіб	**%**
1. Низький 0 – 15	2	9
2. Нижчий за середній 16 – 20	1	4
3. Середній 21 – 25	7	30
4. Вищий за середній 26 – 30	10	43
5. Високий 31 – 40	3	13

Як свідчать дані таблиці 2.3 найбільша частка опитаних (43%) має вищий за середній рівень стресостійкості. Це свідчить про сформовані навички емоційної саморегуляції, гнучкості мислення та адаптивності. Такі люди ефективно реагують на зміни та не втрачають внутрішньої рівноваги в стресових умовах. 30% респондентів демонструють середній рівень, що вказує на стабільність, але потребує розвитку soft skills, пов’язаних із управлінням емоціями (емоційний інтелект, усвідомленість, самоконтроль). При цьому 13% респондентів мають високий рівень, тобто вирізняються високою стресостійкістю, внутрішньою мотивацією, лідерськими рисами та здатністю підтримувати інших у кризових ситуаціях. Також в групі були респонденти з рівнем низьким (9%) і нижчим за середній, що свідчить про потребу в розвитку саморегуляції, впевненості у власних силах і навичок психологічної гнучкості.

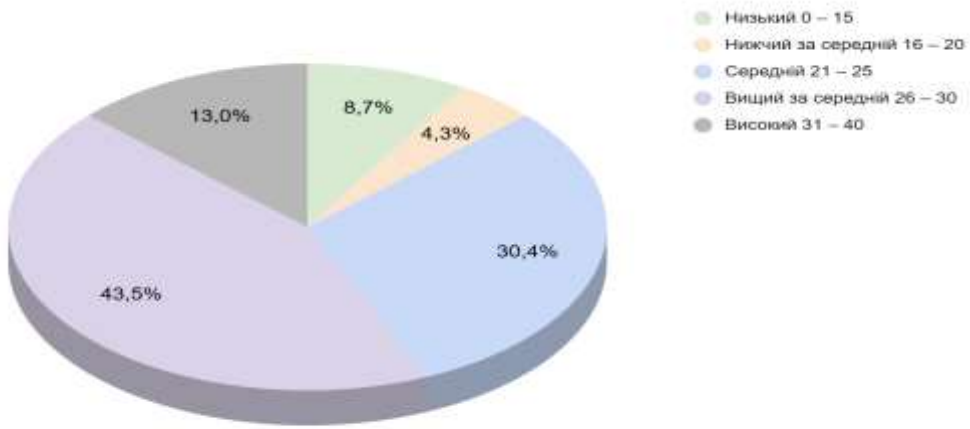


Рисунок 2.6 – Результати у відсотках за шкалою відновлення після стресу серед респондентів по Конроду-Девідсону

Розвинена стресостійкість є ключовим компонентом емоційного інтелекту, що передбачає здатність ефективно керувати власними емоціями та підтримувати позитивний емоційний стан навіть у складних або непередбачуваних обставинах. Аналіз отриманих даних дає підстави стверджувати, що респонденти з високими показниками стресостійкості, ймовірно, характеризуються збалансованою емоційною реактивністю та вмінням трансформувати стрес у ресурс для розвитку. Це безпосередньо пов’язано з такими soft skills, як емоційна гнучкість, самоконтроль, усвідомленість (mindfulness), оптимізм і позитивне мислення.

Особи з високим рівнем стресостійкості здатні зберігати конструктивність у спілкуванні навіть у конфліктних або кризових ситуаціях. Вони демонструють схильність до активного слухання, емпатії та асертивності – рис, що сприяють формуванню довірливих і стабільних міжособистісних взаємин. У контексті розвитку soft skills це проявляється у формі ефективної командної взаємодії, упевненої, але ненасильницької комунікації, а також здатності надавати емоційну підтримку колегам і отримувачам соціальних послуг.

Тобто група респондентів характеризується високим рівнем емоційної стабільності, здатністю до адаптації та конструктивної взаємодії, що свідчить

про добре розвинені soft skills. Найбільш виражені компетентност можна віднести: стресостійкість і самоконтроль, позитивна комунікація, емоційна стійкість. Разом ці якості створюють профіль особистості, орієнтованої на розвиток, співпрацю й ефективну взаємодію в соціальному та професійному середовищі.

Також було проведено опитування за методикою Ложкіна, за допомогою якого виміряно рівень конфліктності у спілкуванні соціальних працівників. (табл. 2.4, рис. 2.7).

Таблиця 2.4 – Результати опитування за рівнем конфліктності

Інтерпретація результатів за Ложкіним	**Показник**	
	N	**%**
1	2	3
14-20 балів – низький рівень конфліктності.	0	0
21-24 бали – рівень конфліктності нижчий за середній.	5	22%
25-29 бали – середній рівень конфліктності.	11	48%
30-34 бали – рівень конфліктності вище за середній.	6	26%
35-42 бали – високий рівень конфліктності.	1	4%

Переважна більшість учасників (48%) мають середній рівень конфліктності, що свідчить про збалансовану емоційність і помірну схильність до конфліктних ситуацій. Такі особи здатні відстоювати власну позицію, водночас зберігаючи конструктивність і повагу у спілкуванні. Ще 22% респондентів характеризуються нижчим за середній рівнем конфліктності, що вказує на спокійний характер, уміння уникати конфронтацій і схильність до компромісу. Водночас 26% учасників демонструють рівень вище за середній, що свідчить про підвищену емоційну реактивність і можливі труднощі з контролем емоцій у напружених ситуаціях. Лише 4% мають високий рівень конфліктності, який може проявлятися в імпульсивності, підвищеній збудливості або нетерпимості до критики.

Загалом, профіль респондентів характеризується емоційною врівноваженістю, стабільністю та схильністю до співпраці. Домінуючий в експериментальній вибірці соціальних робітників середній рівень конфліктності свідчить про адаптивність у соціальній взаємодії, здатність відстоювати власні інтереси без порушення гармонії у стосунках. Невелика частка осіб із підвищеною конфліктністю розглядається як природний прояв індивідуальних відмінностей, який за умови розвитку емоційного інтелекту може стати потенційним ресурсом для лідерства та ініціативності.

2.3 Програма мінітренінгу щодо попередження конфліктних ситуацій в професійній діяльності соціального працівника

Як показало дослідження у сучасних умовах професійної діяльності працівники соціальної сфери часто стикаються з різноманітними конфліктними ситуаціями – як у професійному середовищі, так і в особистих стосунках із клієнтами чи колегами. Уміння розуміти природу конфлікту, вчасно виявляти його причини та ефективно реагувати на напружені моменти є необхідною складовою професійної компетентності соціального працівника.

Для розвитку конструктивних моделей поведінки у конфліктних ситуаціях, формування навичок регулювання емоцій та оволодіння ефективними стратегіями взаємодії для збереження доброзичливої атмосфери співпраці пропоную проводити раз в три місяці тренінг щодо попередження конфліктних ситуацій в професійній діяльності соціального працівника.

Мета тренінгу – оптимізація поведінки учасників тренінгу у конфліктах та опанування конструктивних стратегій вирішення й попередження різних конфліктних ситуацій; надання інформації щодо сутності конфліктів, їх причин, а також формування практичних навичок попередження та вирішення конфліктних ситуацій.

Завданнями тренінгу є:

— визначити поняття «конфлікт», сторони та наслідки конфлікту;

— усвідомити конфлікт як природний стан процесу спільної діяльності, зрозуміти причини виникнення конфліктних ситуацій;

— сформувати в учасників уявлення щодо поведінкових реакцій у ситуації конфлікту;

— ознайомити з конструктивними стратегіями вирішення конфліктів та механізмів їх припинення;

— вміти працювати з емоціями у конфлікті, їх регулювання та відображення;

— сформувати в учасників навички активного слухання, розширення їх можливостей для розуміння співрозмовника, вміти домовлятися та працювати в команді.

Цільова аудиторія: працівники соціальної сфери.

Після завершення тренінгу учасники зможуть:

— краще розпізнавати власні емоції та поведінкові патерни у конфліктних ситуаціях;

— розуміти природу конфлікту та його вплив у стресових умовах, розрізняти типи конфліктів;

— визначати власні моделі поведінки у конфліктних ситуаціях, особливо під тиском;

— опанувати стратегії конструктивного вирішення конфліктів, виявляти та аналізувати інтереси сторін;

— генерувати та оцінювати можливі варіанти вирішення конфлікту;

— покращити навички ведення переговорів у конфліктних ситуаціях;

— застосовувати інструменти профілактики конфліктів, створювати атмосферу взаєморозуміння та співпраці.

Регламент у тренінгу: 1 день (09:00-17:00).

Формат: Комбінований (лекції, інтерактивні дискусії, мозкові штурми, рольові ігри, кейс-стаді, практичні вправи, моделювання ситуацій, елементи стажування та спостереження).

Детальний сценарний план тренінгу у Додатку Д.

Проведення тренінгу сприятиме підвищенню рівня психологічної компетентності працівників соціальної сфери, покращенню їхньої здатності до конструктивного спілкування, запобіганню професійному вигоранню та створенню сприятливого мікроклімату в колективі.

Учасники навчаться не лише ефективно розв’язувати конфлікти, а й перетворювати їх на ресурс для розвитку взаємин, довіри та співпраці.

Крім того, тренінг сприяє розвитку soft skills – таких як емоційний інтелект, комунікабельність, емпатія, здатність до командної роботи, управління стресом і конструктивна поведінка у складних ситуаціях. Ці компетентності є важливими для підвищення професійної ефективності, покращення міжособистісної взаємодії та створення позитивного іміджу соціального працівника.

Висновки по розділу 2.

Емпіричне дослідження підтвердило вплив особистісних якостей соціальних працівників на ефективність розв’язання професійних конфліктів. Результати опитувальника FPI засвідчили переважання середніх показників емоційної врівноваженості та контрольованої агресивності, що сприяє конструктивній поведінці, тоді як підвищена емоційна лабільність і сором’язливість у частини респондентів ускладнюють комунікацію в умовах напруження. За методикою Ільїна встановлено загалом помірний рівень емоційної збудливості, проте третина учасників виявляє підвищену чутливість до стресу, що потребує розвитку навичок саморегуляції. Методика Ложкіна показала домінування середнього рівня конфліктності, однак респонденти з вищими показниками частіше мають труднощі у врегулюванні суперечностей.

Таким чином, емоційна стабільність, відкритість, емпатійність і самоконтроль сприяють конструктивному вирішенню конфліктів, тоді як підвищена збудливість і тривожність можуть цьому перешкоджати, що підкреслює необхідність розвитку soft skills у професійній підготовці соціальних працівників. На основі отриманих результатів розроблено тренінгову програму, спрямовану на підвищення психологічної компетентності фахівців, розвиток конструктивної комунікації, профілактику професійного вигорання та формування сприятливого мікроклімату в колективі.

ВИСНОВКИ

У першому розділі роботи відповідно до завдань дослідження було проаналізовано якості соціального працівника як фактору ефективності професійної діяльності, а саме розглянуті теоретичне значення конфлікту в соціальній роботі та виокремлено базовий набір soft skills соціального працівника як інструмент виходу з конфліктних ситуацій в професійній діяльності.

Аналіз теоретичних джерел засвідчив, що особистісні якості соціального працівника є визначальним чинником результативності його професійної діяльності. Гуманістична спрямованість, емпатійність, відповідальність, емоційна стійкість та здатність до саморегуляції забезпечують продуктивну взаємодію з отримувачами послуг, сприяють дотриманню етичних принципів та підвищують якість соціальних послуг.

Питання, пов’язані з особистісними якостями фахівця соціальної сфери, посідають провідне місце в сучасних наукових дослідженнях, оскільки саме вони визначають ефективність професійної взаємодії, рівень емпатії, відповідальності, комунікативних умінь і здатність діяти в умовах соціальної невизначеності. Особистісні якості соціального працівника розглядаються як сукупність морально-етичних, психологічних та соціально значущих характеристик, що забезпечують результативність професійної діяльності, сприяють формуванню довіри у взаємодії з клієнтами та утвердженню гуманістичних засад соціальної роботи.

Розгляд теоретичного значення конфлікту в соціальній роботі дозволив дійти висновку, що конфлікт у соціальній сфері є неминучим елементом професійної взаємодії, який відображає зіткнення інтересів, цінностей та соціальних ролей. Він може виконувати як деструктивні, так і конструктивні функції, виступаючи механізмом змін, удосконалення професійної комунікації та підвищення якості соціальної допомоги, за умови

застосування адекватних стратегій врегулювання та дотримання гуманістичних принципів. Конфлікти є постійною складовою професійної діяльності соціального працівника, а аналіз теоретичних засад управління конфліктами дозволив сформулювати низку важливих положень. По-перше, ефективне врегулювання конфліктів ґрунтується на розумінні їхньої природи, індивідуалізації підходів та залученні всіх учасників до конструктивної співпраці. По-друге, конфлікти, що виникають у професійній діяльності соціального працівника, характеризуються низкою специфічних ознак: вони обумовлені етичними дилемами (зокрема балансом між конфіденційністю та необхідністю інформування відповідних служб); часто зумовлені соціальною нерівністю та вразливим становищем клієнтів; потребують професійного посередництва та дотримання принципів гуманізму, толерантності й соціальної справедливості; їх вирішення передбачає застосування методів комунікативного впливу, медіації та профілактики конфліктних ситуацій. Відтак, для успішного врегулювання конфліктних ситуацій соціальний працівник повинен володіти комплексом soft skills, які виступають ефективним інструментом виходу з конфліктів у професійній діяльності. Розвиток цих навичок є важливою умовою підготовки фахівців, здатних долати складні виклики сучасності та сприяти позитивним соціальним змінам.

За результатами аналізу наукових праць виокремлено базовий набір soft skills соціального працівника як інструменту запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій у професійній діяльності. До ключових soft skills, що забезпечують конструктивне вирішення конфліктів, належать емоційний інтелект, стресостійкість, асертивна й ненасильницька комунікація, навички медіації та ведення переговорів, когнітивна гнучкість, толерантність і здатність підтримувати партнерську взаємодію. Розвиток зазначених компетентностей визначає ефективність професійних рішень і сприяє запобіганню ескалації конфліктів у соціальній роботі.

До основних особистісних якостей, що становлять фундамент soft skills соціального працівника, належать гуманістична спрямованість, особиста та соціальна відповідальність, почуття добра і справедливості, повага до власної гідності та гідності інших, терпимість, ввічливість, порядність, емпатія, готовність підтримати й надати допомогу, емоційна стійкість, а також адекватна самооцінка, реалістичні домагання і здатність до соціальної адаптації.

Емпіричне дослідження підтвердило наявність зв'язку між особистісними якостями соціальних працівників та їхньою здатністю ефективно вирішувати професійні конфліктні ситуації. Застосування опитувальника FPI (модифікована форма В) дало змогу виявити, що переважна частина респондентів характеризується середнім рівнем емоційної врівноваженості, помірною агресивністю та інтровертованими рисами, що зумовлює обережність і стриманість у соціальній взаємодії. Водночас наявність підвищених показників емоційної лабільності та сором'язливості у частини досліджуваних вказує на можливі труднощі в ситуаціях конфліктної напруги та потребу в розвитку навичок саморегуляції.

Аналіз емоційної сфери за методикою Ільїна показав загалом середній рівень емоційної збудливості та тривалості емоцій при помірній інтенсивності переживань. Це свідчить про здатність більшості соціальних працівників підтримувати контроль емоцій у професійних ситуаціях, однак близько третини респондентів мають підвищену чутливість, що може посилювати конфліктність взаємодії та вимагати додаткового розвитку емоційної гнучкості та стресостійкості.

Оцінювання рівня конфліктності за методикою Ложкіна виявило домінування середнього рівня конфліктності, що є показником адаптивності та здатності до конструктивної комунікації без надмірної реактивності. Разом із тим наявність осіб з рівнем конфліктності вище середнього свідчить про різну готовність працівників до врегулювання конфліктів і вплив індивідуальних особистісних рис на поведінку в професійно напружених ситуаціях.

Зіставлення результатів трьох методик дало можливість зробити висновок, що такі особистісні характеристики, як емоційна врівноваженість, відкритість, емпатійність, самоконтроль і стресостійкість, позитивно корелюють із конструктивними стратегіями розв'язання конфліктів, тоді як емоційна збудливість, інтровертованість, підвищена тривожність та схильність до уникнення соціальних контактів можуть ускладнювати їх вирішення. Таким чином, особистісні якості соціального працівника є значущим чинником ефективності врегулювання конфліктних ситуацій і визначають потребу у цілеспрямованому розвитку soft skills у процесі професійної підготовки та підвищення кваліфікації.

За результатами дослідження розроблена програма мінітренінгу щодо попередження конфліктних ситуацій в професійній діяльності соціального працівника, яку вже опробовано на співробітниках Запорізького обласного центру соціальних служб та центрів надання соціальних послуг Запорізького району Запорізької області.

Соціальні працівники з високим рівнем емпатії, стресостійкості, розвиненими комунікативними навичками демонструють більш конструктивні стратегії вирішення конфліктів, що призводить до позитивніших результатів. Також вважається, що соціальні працівники, які володіють розвиненими навичками самоконтролю та емоційної регуляції, є більш успішними у вирішенні конфліктів, що виникають у професійній діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Coser L. The Function of Social Conflict. Glencoe (III). 1956. P. 8.

2. Соціологічне метатеоретизування: історія та сучасність / за заг. ред. В. Резніка. Київ : Інститут соціології НАН України, 2019. 506 с.

3. Thomas K.W. Conflict and Conflict Management: Reflections and Update. *Journal of Organizational Behavior*. 1992. Vol. 13. P.265-274. URI : http://hdl.handle.net/10945/40295

4. Калаур С.М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : монографія. Тернопіль : Осадца Ю.В., 2018. 456 с.

5. Психологія особистості : Конспект лекцій для студентів денної форми навчання, освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр, спеціальності 012 «Дошкільна освіта» / укл. Н. М. Атаманчук. Полтава : Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2021. 90 с.

6. Загальна психологія. Теоретико-методологічні основи науки : навчальний посібник / О. В. Ловка, Л. Л. Борисенко, Л. А. Колесніченко, Л. В. Музичко, А. В. Тімакова, Д. Г. Лавриненко / за заг. ред. О. В. Ловкої. Київ : КНЕУ, 2019. 390 с.

7. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 280 с.

8. Торба Н.Г. Психологія особистості : електронній курс. Біла Церква : БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2023. 48 с.

9. Атаманчук Н. М. Психологія особистості : Конспект лекцій для студентів денної форми навчання, освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр, спеціальності 012 «Дошкільна освіта» / укл. Н. М. Атаманчук. Полтава : Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2021. 90 с.

10. Максименко С.Д. Загальна психологія : навчальний посібник / видання 3-є, перероблене та доповнене. Київ : «Центр навчальної літератури», 2024. 272 с.

11. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. Загальна психологія : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 296 с.

12. Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П. П. Горностая. Київ : Рута, 2001. 320 с.

13. Шмига А. І., Особистісні якості. URL : https://psyhology.space/psypedia/yakosti-osobystosti/

14. Гура О. І. Концепти професійної Я-концепції фахівця. *Наука і освіта*. 2009. №1-2. С. 150-155.

15. Психологічний словник /Авт.-уклад. В. В. Синявський, О. П. Сергєєнкова / за ред. Н. А. Побірченко. Київ : Науковий світ, 2007. 27 с.

16. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. Київ, 1982.

17. Шмига Л., Якості особистості. URL : https://psyhology.space/psypedia/yakosti-osobystosti/

18. Чемерис І. М. Нові вимоги до спеціаліста: поняття компетентності та компетенції. *Вища освіта України*. 2006. Вип. 2 (20). С. 84-88.

19. Шапар В. Б. Сучасний психологічний словник. Харків : Прапор, 2007. 640 с.

20. Стрес та емоційне вигорання. Самопоміч. Національний інститут психічного здоров'я Чеської Республіки. URL : https://www.samopomi.ch/psikhichne-zdorovja/stres-ta-emociine-vigorannja

21. Ярошенко В.М., Єльчієва О.Р. Деонтологія соціальної роботи : навчальний посібник. Миколаїв, 2020. 195 с.

22. Соціальний працівник. URL : https://surl.li/plhroj

23. Antolová B. Personality of Social Worker. *4th International e-Conference on Studies in Humanities and Social Sciences*. 2019. P. 183-194. URL : URL :https://surl.li/zwscof

24. Капська А. Й. Соціальна педагогіка : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2004.

25. Слозанська Г. І. Професійна культура соціального працівника. *Науковий вісник Волинського національного університету ім. Лесі Українки*. 2010. С. 183-194

26. Гура О.І. Логіко-концептуальні аспекти дослідження формування особистісно-професійних характеристик педагога. *Наука і освіта*. 2009. №1-2. С. 150-155.

27. Поліщук В. А. Формування професійної мобільності майбутніх соціальних працівників: зарубіжний досвід. *Науковий вісник Мукачівського державного університету.* Серія : Педагогіка та психологія. 2019. Вип. 1. С. 206-210

28. Тимошенко Н.Є. Технології вирішення та попередження конфліктів в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Київ : 7БЦ, 2024. 196 с.

29. Поняття конфлікту та загальні характеристики його проявів. URL : https://studies.in.ua/konfliktologija-lekcii/4147-ponyattya-konfliktu-ta-zagaln-harakteristiki-yogo-proyavv.html

30. Мегела А. Конфлікт краще уникнути : матеріали до уроку. URL : http://abetka.ukrlife.org/conflikt.html

31. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій) : монографія. Полтава, 2009. 268 с.

32. Левченко Н., Коляда Н. Конфлікти в управлінні соціальної роботи: теоретичний аспект. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. Вип. 4, С. 41–46. DOI : https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.4.6.

33. Сміт Д. П. Діагностика соціального конфлікту: теорія та практика. *Журнал соціальної роботи та конфліктології*. 2021. № 11 (2). С. 15-28.

34. Соколова І. І., Петров О. В. Теорія та практика управління конфліктами в соціальній роботі. *Журнал соціальної роботи*. 2022. № 19. С. 119-163.

35. Гірник А. М. Конфліктологічна компетентність як складова професійної компетентності сучасного фахівця. 36. матеріалів III Міжнар. наук. конф. «*Соціальногуманітарні вектори педагогіки вищої освіти*» (м. Харків, ХНТУСГ імені П. Василенка, 13-14 трав. 2011 р). Харків, 2011. С. 19-22.

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

37. Голубєва М., Жарук І., & Гірник А. Психолого-педагогічний зміст термінів «конфліктна компетентність» та «конфліктологічна компетентність» : матеріали конференцій МЦНД, (13.05.2022; Хмельницький, Україна). 2022. С. 449–454.

38. Воронцова О., Данєчкіна Ю. Конфліктність та конфліктна комп етентність особистості. *Вісник Національного університету водного господарства та природокористування*. 2006. Вип. 3 (35). С. 302-307.

39. Циба В.Т. Теоретичні засади соціальної психології: системний підхід : монографія. Київ : Університет «Україна», 2011. 359 с.

40. Конфліктологія : навчальний посібник / автори: Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Київ, 2003.

41. Garcia M., Rodriguez S. TechnologicalSolutions for Conflict Management in SocialWork: A Case Study Approach. *Journal of Technology in Social Work*. 2019. № 7 (2). P. 78-95.

42. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. 2-ге вид., перероб. і допов. Харків : НФаУ, 2018. 140 с.

43. Кремень, В. Г. Енциклопедія освіти. Київ : Юрінком Інтер. 2008. 1044 с.

44. Копилова С.В., Ковальська Н.М. Системно-еволюційний підхід до концепту "soft skills". *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського.* Серія : Психологія. 2024. Том 35 (74) № 3.

45. Козич, І. Модель формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2008. Вип. 1. 2008. С. 110-118.

46. Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами. URL : https://surl.lu/becgoc

47. Діденко Ж. Формування м'яких навичок («Soft skills») на заняттях англійської мови у майбутніх менеджерів в умовах дистанційного навчання. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2021. Том 2. Вип.35. С. 266-271

48. Ніколаєнко В.Л., Ніколаєнко Л.Г., Яковенко Ю.І. Суперечності в обґрунтуванні Толкоттом Парсонсом функціоналістського стилю соціологічного мислення". *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. 2019. № 42. С. 7–19

49. Становлення базових парадигм української психології: колективна монографія / В.В. Турбан, І.В. Білоконь, Н.М. Бугайова, К.В. Гаврилкова, В.М. Летцев, А.М. Маслюк, В.Ф. Маценко, Ж.М. Маценко, О.А. Мельник, І.М. Поклад, М.І. Савіна, Л.З. Сердюк, Л.О. Скальська, А.А. Терещук, Г.В. Чайка; за ред. В.В. Турбан. Київ : Видавничий Дім "Слово", 2017. 257 с.

50. Холостова, Є. І. Соціальна робота: історія, теорія і практика : підручник для бакалаврів. Київ, 2017.

51. Індивідуальна психологія за А. Адлером. URL : https://usp.community/news/540-indyvidualna-psykholohiia-za-a-adlerom

52. Василишина Т.В. Емпатія як фактор ефективності педагогічного спілкування : автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук. 19.00.07 педагогічна і вікова психологія. Київ, 2000. 20 с.

53. Соціокультурні детермінанти розвитку психології особистості в Україні : монографія. / В. В. Турбан, Л. З. Сердюк, В. В. Москаленко та ін.; за наук. ред. В. В. Турбан. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2023, 296 с.

54. Луценко О. Л. Фрайбурзький особистісний опитувальник FPI – перевірка валідності та локальна стандартизація. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.* Серія : Психологія. 2016. Вип. 61. С. 49-54.

55. Тест «Характеристика емоційності». URL : https://stud.com.ua/112591/pedagogika/test_harakteristika_emotsiynosti_ilyin

56. Стаднік А. В., Мельник Ю. Б. Шкала життєстійкості Коннора-Девідсона : методичний посібник (укр. версія). Харків : ХОГОКЗ, 2025. 12 с. DOI : https://doi.org/10.26697/sri.krpoch/stadnik.melnyk.3.2025

57. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2006. 416 с.

58. Жінки та чоловіки на ринку праці : звіт державної служби статистики України. URL : https://surl.li/cnrzmt

ДОДАТКИ

Додаток А

Багатофакторний особистісний опитувальник FPI (модифікована форма В) (Луценко О.Л., Фрайбурський особистісний опитувальник FPI)

Інструкція: Читайте кожну з наведених нижче пропозицій та обведіть цифру праворуч, яка відповідає відповідній відповіді.

1 Я уважно прослухав інструкцію і готовий відверто відповісти на всі запитання.

2 Вечорами я надаю перевагу розвагам у веселій компанії (гості, дискотека, кафе).

3 Моєму бажанню познайомитися з кимсь завжди заважає те, що мені важко знайти відповідну тему для розмови.

4 У мене часто болить голова.

5 Іноді я відчуваю стук у скронях або пульсацію в ділянці шиї.

6 Я швидко втрачаю владу над собою (самоконтроль), але також швидко беру себе в руки.

7 Трапляється, що я сміюсь над непристойним анекдотом.

8 Я уникаю розпитувань. Про те, що мене цікавить, довідуюсь іншим шляхом.

9 Я не заходжу до кімнати, якщо невпевнений в тому, що моя поява залишиться непоміченою.

10 Я можу спалахнути. Здатний розтрощити все, що потрапить під руку.

11 Почуваю себе ніяково, якщо навколишні починають звертати на мене увагу.

12 Я іноді відчуваю, що серце починає битися з перебоями або б'ється так що, здається, вискочить із грудей.

13 Не думаю, що можна б було простити образу.

14 Вважаю, що на зло потрібно відповідати злом і завжди дотримуюсь цього.

15 Якщо я сидів і рвучко встав, то у мене темніє в очах або наморочиться голова.

16 Я майже щодня думаю про те, наскільки кращим було б моє життя, якби мене не переслідували невдачі.

17 У своїх вчинках я ніколи не дотримуюся думки, що людям можна повністю довіряти.

18 Можу застосувати фізичну силу, якщо доводиться відстоювати свої інтереси.

19 Можу легко розвеселити найнуднішу компанію.

20 Я легко ніяковію.

21 Якщо роблять зауваження стосовно моєї роботи або щодо мене особисто, то мене це аніскільки не ображає.

22 Нерідко відчуваю як у мене німіють або холонуть ноги і руки.

23 Буваю несміливим у спілкуванні з іншими людьми.

24 Іноді без видимої причини відчуваю себе пригніченим, нещасливим.

25 Іноді немає жодного бажання будь-чим зайнятися.

26 Часом відчуваю, що мені не вистачає повітря, ніби я виконував дуже важку роботу.

27 Мені здається, що в житті я дуже багато чого робив неправильно.

28 Мені здається, що нерідко наді мною сміються.

29 Люблю такі завдання, коли можна діяти довго не розмірковуючи.

30 Вважаю, що у мене досить підстав, щоб бути не дуже вдоволеним своєю долею.

31 Часто у мене немає апетиту.

32 У дитинстві я радів, коли інших дітей карали їхні батьки або вчителі.

33 Я рішучий і дію швидко.

34 Я не завжди говорю правду.

35 З цікавістю стежу за тим, хто намагається виплутатись з неприємної ситуації.

36 Вважаю, що всі засоби добрі, коли треба відстояти свою думку.

37 Те, що минуло, мене мало хвилює.

38 Не можу уявити нічого такого, що варто було б доводити кулаками.

39 Я не уникаю зустрічі з людьми, які, як мені здається, шукають сварки зі мною.

40 Іноді видається, що я ні на що нездатний.

41 Мені здається, що я постійно перебуваю в стані напруження і мені важко розслабитися.

42 Нерідко у мене виникають болі під ложечкою і неприємні відчуття в животі.

43 Якщо образять мого друга, я намагаюсь відімстити кривднику.

44 Траплялось, я запізнювався.

45 У моєму житті бувало так, що я мучив тварин.

46 Зустрічаючись зі старими знайомими, я ладен кинутися їм на шию.

47 Коли я чогось боюсь, у мене пересихає в роті, тремтять руки і ноги.

48 Нерідко у мене буває такий настрій, що я з задоволенням хотів би нічого не бачити і не чути.

49 Коли лягаю спати, то засипаю через декілька хвилин.

50 Я дуже задоволений, коли можу ткнути носом когось у його помилки.

51 Іноді я можу похвалитися.

52 Беру активну участь в організації громадських заходів.

53 Інколи буває так, що доводиться дивитися в інший бік, щоб уникнути небажаної зустрічі.

54 Для свого виправдання іноді дещо вигадую.

55 Я завжди рухливий і активний.

56 Нерідко у мене виникає сумнів, чи справді цікаво моїм співбесідникам те, що я говорю.

57 Іноді раптово відчуваю, як увесь вкриваюсь потом.

58 Якщо я сильно на когось розізлюся, то можу його вдарити.

59 Мене не хвилює, що хтось погано до мене ставиться.

60 Здебільшого мені важко заперечувати моїм знайомим.

61 Я хвилююсь і переживаю навіть при думці про можливу невдачу.

62 Я люблю не всіх своїх знайомих.

63 У мене бувають думки, яких варто було б соромитися.

64 Не знаю чому, але іноді у мене виникає бажання зіпсувати враження про те, чим усі захоплюються.

65 Мені подобається примусити будь-яку людину зробити те, що мені потрібно, ніж просити її про це.

66 Я нерідко нервово рухаю рукою або ногою.

67 Надаю перевагу провести вільний вечір за улюбленою справою, а не розважатися у веселій компанії.

68 У компанії поводжу себе так, як удома.

69 Часом, не задумуючись, скажу те, про що ліпше було б мовчати.

70 Боюсь бути у центрі уваги навіть у знайомій компанії.

71 Добрих знайомих у мене дуже мало.

72 Іноді бувають такі періоди, коли яскраве світло, яскраві барви, сильний шум викликають у мене неприємні відчуття.

73 У компанії у мене нерідко виникає бажання кого-небудь образити або розізлити.

74 Іноді думаю, то краще було б не народжуватись на світ, як тільки уявляю собі, скільки всіляких неприємностей можливо доведеться зазнати в житті.

75 Якщо хто-небудь мене образить, то дістане своє сповна.

76 Я не стримуюсь у виразах, якщо мене виводять з рівноваги.

77 Мені подобається так задати запитання або так відповісти, щоб співбесідник розгубився.

78 Траплялось, що я відкладав те, що треба було зробити негайно.

79 Не люблю розповідати анекдоти або потішні історії.

80 Повсякденні труднощі і клопоти мене часто виводять з себе.

81 Не знаю куди подітись при зустрічі з людиною, яка була в компанії, де я поводив себе незграбно.

82 На жаль, я належу до людей, які бурхливо реагують навіть на життєві дрібниці.

83 Я ніяковію, коли виступаю перед численною аудиторією.

84 У мене досить часто змінюється настрій.

85 Я втомлююсь швидше, ніж більшість людей, які мене оточують.

86 Якщо мене щось схвилювало або роздратувало, то це я відчуваю всім тілом.

87 Мені неприємні думки, які настирливо лізуть у голову.

88 На жаль, мене не розуміють ні в сім'ї, ні в колі особистих знайомих.

89 Якщо я посплю сьогодні менше ніж звичайно, то завтра буду почувати себе втомленим.

90 Намагаюсь поводити себе так, щоб навколишні боялись викликати моє невдоволення.

91 Я впевнений у своєму майбутньому.

92 Іноді я стаю причиною поганого настрою у кого-небудь з навколишніх.

93 Я не проти того, щоб посміятися над іншими.

94 Я належу до людей, які за словом до кишені не лізуть.

95 Я належу до людей, які до навколишніх ставляться досить легковажно.

96 У підлітковому віці я цікавився забороненими темами.

97 Іноді чомусь завдаю біль людям, яких люблю.

98 У мене досить часто виникають конфлікти з впертими людьми.

99 Часто відчуваю докори сумління через свої вчинки.

100 Часто буваю неуважним.

101 Не пам'ятаю, щоб я журився при невдачах людини, яку я терпіти не

міг.

102 Часто я занадто швидко починаю упереджено ставитись до інших.

103 Часом я починаю несподівано для себе говорити про речі, в яких мало тямлю.

104 Часто в мене такий настрій, що я ладен вибухнути з будь-якого приводу.

105 Нерідко почуваю себе млявим і втомленим.

106 Я люблю спілкуватися з людьми – знайомими та незнайомими.

107 На жаль, я дуже часто поспіхом оцінюю інших людей.

108 Вранці я зазвичай встаю у чудовому настрої і нерідко починаю наспівувати.

109 Не почуваю себе впевненим при вирішенні важливих питань, навіть після довготривалих роздумів.

110 Трапляється так, що у суперечці я чомусь намагаюсь говорити голосніше від свого опонента.

111 Розчарування не викликають у мене сильних або тривалих переживань.

112 Буває, що я раптом починаю кусати губи або гризти нігті.

113 Найщасливішим я почуваю себе тоді, коли буваю наодинці.

114 Іноді охоплює нудьга і хочеться, щоб всі пересварились один з одним.

Характеристика шкал опитувальника FPI (Модифікована форма В)

Шкала I. Невротичність. Характеризує рівень невротизації особистості. Високі

оцінки свідчать про наявність невротичного синдрому астенічного типу зі значними психосоматичними розладами.

Шкала II. Спонтанна агресивність / психопатизація. Допомагає виявити й оцінити рівень психопатизації особистості, що створює умови для індивідуальної поведінки.

Шкала III. Депресивність. Високі оцінки за шкалою відповідають наявності депресивних ознак (ставлення до себе і соціального середовища).

Шкала IV. Дратівливість / емоційна стійкість. Високі оцінки свідчать про схильність до афективного реагування.

Шкала V. Комунікабельність (спілкування). Високі оцінки свідчать про існування вираженої потреби у спілкуванні та постійну готовність до її задоволення.

Шкала VI. Врівноваженість (стійкість до стресу). Високі оцінки свідчать про достатню захищеність до дії стрес-факторів, звичайних стресових життєвих ситуацій, які ґрунтуються на впевненості в собі, оптимістичності й активності.

Шкала VII. Реактивна агресивність. Високі оцінки свідчать про значний рівень психопатизації, яка характерна для агресивного ставлення до соціального оточення і вираженого прагнення до домінування.

Шкала VIII. Сором'язливість. Відображає тенденцію до стресового реагування на звичайні життєві труднощі, які постійно відбуваються на пасивному захисному типі. Високі оцінки свідчать про наявність тривожності, скованості, невпевненості (труднощі в соціальних контактах).

Шкала IX. Відкритість. Високі оцінки можуть свідчити про прагнення до довірливо-відвертих взаємовідносин з оточуючими людьми і достатній рівень самокритичності. Певною мірою свідчать про щирість відповідей досліджуваної особи.

Шкала X. Екстраверсія – інтроверсія. Високі оцінки за шкалою відповідають вираженій екстраверсійності особистості, низькі – інтроверсійності.

Шкала XI. Саморегуляція (емоційна лабільність). Високі оцінки свідчать про нестійкість емоційного стану, який виявляється в частих коливаннях настрою, схильності гарячкувати, подразливості, недостатній саморегуляції. Низькі оцінки можуть свідчити також про достатнє самовладання.

Шкала XII. Маскулінізм – фемінізм. Високі оцінки свідчать про психічні процеси переважно за чоловічим типом, низькі – за жіночим.

Переведення первинних балів у стандартні

первинна оцінка	стандартна											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
0	I	1	1	1	1	1	1	I	1	1	1	1
1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	1
2	4	3	4	4	1	2	4	5	1	1	3	1
3	4	4	4	5	I	3	5	6	2	2	4	1
4	5	5	5	6	2	4	6	6	3	3	4	1
5	5	5	6	7	2	5	7	7	3	4	5	2
6	6	7	6	7	3	6	8	7	4	4	6	3
7	7	8	7	8	3	7	8	8	5	5	7	4
8	7	8	7	8	4	8	9	9	5	6	7	5
9	8	8	8	9	5	9	9	9	6	7	8	6
10	8	9	8	9	5	9	9	9	8	8	8	8
11	8	9	8	9	6	-	- .	9	8	9	8	8
12	8	9	9	-	7	-	-	-	9	9	9	9
13	9	9	9	-	8	-	-	-	9	-	9	9
14	9	9	9	-	9	-	-	-	-	-	9	9
15	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9
16	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Ключ до тесту

Назва і кількість питань	Правильні відповіді	
	так	ні
I. Невротичність (17)	4, 5, 12, 15, 22, 26, 31, 41, 42, 57, 66, 72, 85, 86, 89, 105	49
II. Спонтанна агресивність(13)	32, 35, 45, 50, 64, 73, 77, 93, 97, 90, 103, 112, 114	99
III. Депресивність (14)	16, 24, 27, 28, 30, 40, 48, 56, 61, 74, 84, 87, 88, 100	-
IV. Дратівливість (11)	6, 10, 58, 69, 76, 80, 82, 102, 104, 107, 110	-
V. Комунікабельність (15)	2, 19,46,52,55,94, 106	3, 8, 23, 53, 67, 71, 79, 113
VI. Врівноваженість (10)	14, 21, 29, 37, 38, 59, 91, 95, 108, 111	-
VII. Реактивна агресивність (10)	I3, 17, 18, 36, 39, 43, 65, 75, 90, 98	-
VIII. Сором'язливість (10)	9, 11, 20, 47, 60, 70, 81, 83, 108	33
IX. Відкритість (13)	7, 25, 34, 44, 51, 54, 62, 63, 68, 78, 92, 96, 101	
X Екстраверсія - інтроверсія (12)	2, 29, 46, 51, 55, 76, 93, 95, 106, 110	20,87
XI. Емоційна лабільність (14)	24, 25, 40, 48, 80, 83, 84, 85, 87, 88, 102, 112, 113	59
XII. Маскулізм - фемінізм (15)	18, 29, 33, 50, 52, 58, 59. 65, 91, 104	16,20,31,47, 84

Обробка та аналіз результатів тесту FPI. Перше питання не входить ні в одну з шкал, так як має перевірочний характер. Шкали опитувальника I-IX є основними, або базовими, а X-XII – похідними, інтегруючими. Похідні шкали складені з питань основних шкал і позначаються іноді не цифрами, а буквами E, N і M відповідно. Аналіз результатів слід починати з перегляду всіх відповідних листів, уточнюючи, яку відповідь дано на перше питання. При негативній відповіді, що означає небажання тестованого відповідати відверто на поставлені питання, слід вважати дослідження, що не відбувся. При позитивній відповіді на перше питання, після обробки результатів дослідження, уважно вивчається графічне зображення профілю особистості, виділяються всі високі і низькі оцінки. До низьких відносяться оцінки в діапазоні 1-3 бали, до середніх – 4-6 балів, до високих – 7-9 балів. Слід звернути особливу увагу на оцінку за шкалою IX, що має значення для загальної характеристики достовірності відповідей.

Обробка результатів. Перша процедура стосується отримання первинних, або "сирих", оцінок. Для її здійснення необхідно підготувати матричні форми ключів кожної шкали на основі загального ключа опитувальника. Для цього в бланках чистих відповідних листів, ідентичних тим, якими користувалися випробовувані, вирізаються "вікна" в клітинах, відповідних номеру питання і варіанту відповіді. Отримані таким чином шаблони по черзі, відповідно до порядковим номером шкали, накладаються на заповнений досліджуваним у відповідь лист. Підраховується кількість відміток (хрестиків), які співпали з "вікнами" шаблону. Отримані значення заносяться в стовпець первинних оцінок протоколу.

Додаток Б

Тест «Характеристика емоційності» (Є. П. Ільїн)

Тест призначений для самооцінки того, наскільки виражені різні характеристики емоції:

- емоційна збудливість;
- емоційна реактивність (інтенсивність, тривалість);
- емоційна стійкість (вплив емоцій на ефективність діяльності).

Інструкція. На кожен з поставлених запитань відповідайте «так», якщо згодні з тим, про що вас запитують, чи «ні», якщо не згодні.

Текст опитувальника

1. У розмові ви легко ображаєтеся через дрібниці?
2. Чи сильно ви переживаєте, коли складаєте іспит менш успішно, ніж очікували?
3. Чи часто ви не можете заснути від того, що в голову лізуть хвилюючі вас думки?
4. Коли ви сильно хвилюєтеся, у вас все валиться з рук?
5. Чи легко ви ранимі натяками і жартами над вами?
6. Чи виходите ви з себе, сердячись не на жарт?
7. Чи швидко ви відходите після того, як розлютитеся?
8. Вам допомагає хвилювання зібратися з думками на іспиті?
9. Вас можна швидко розсердити?
10. Чи охоплює вас лють, коли з вами чинять несправедливо?
11. Чи довго ви не прощаєте нанесену вам образу?
12. Ви від страху втрачали голову?
13. Чи легко ви можете заплакати при зворушливих сценах в театрі чи кіно?
14. Чи сильно ви хвилюєтеся перед відповідальною справою або розмовою?
15. Ви дійсно довго переживаєте через дрібниці?

16. Чи можете ви від сильного хвилювання зробити яку-небудь дурість?

17. Ви легко відгукується на горе інших?

18. Ви здатні захоплюватися чим-небудь або ким-небудь?

19. Чи довго ви переживаєте через те, що сказали таке, чого нс було б?

20. Ви не втрачаєте контроль над собою, навіть якщо дуже хвилюєтеся?

21. Чи легко ви ображаєтеся, якщо вас критикують?

22. Ви впадаєте в глибокий відчай при будь-яких розчарування?

23. Чи правда, що ви недовго переживаєте свої розчарування?

24. Чи буває, що від обурення ви не можете вимовити й слова, як ніби у вас язик до піднебіння прилип?

25. Ви швидко починаєте злитися або впадати в гнів?

26. Ви сильно хвилюєтеся на іспиті?

27. Ви довго дуєтесь на кривдника?

28. Чи часто на заліках і іспитах ви через сильне хвилювання не можете показати все, на що здатні?

29. Чи хвилюєтеся ви через дрібниці?

30. Ви дійсно приймаєте все близько до серця?

31. Вам дійсно властиво швидко забувати свої невдачі?

32.Ето правда, що під час сварки ви не лізете за словом в кишеню?

Обробка даних опитування. За кожну відповідь відповідно до ключа нараховується по 1 балу. Підраховується сума балів але кожної з чотирьох шкал.

Ключ. Емоційна збудливість: відповіді «так» на запитання 1, 5, 9, 13, 17,21,25, 29.

Інтенсивність емоцій: відповіді «так» на запитання 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30. Тривалість емоцій: відповіді «так» на запитання 3, 11, 15,19, 27; відповіді «ні» на питання 7, 23, 31.

Негативний вплив емоцій на ефективність діяльності і спілкування: відповіді «так» на запитання 4, 12, 16, 24, 28; відповіді «ні» на питання 8, 20, 32.

Додаток В

Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10

Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10 (The 10-item Connor-Davidson resilience scale; CD-RISC-10) складається з 10 тверджень (Connor & Davidson, 2003). Відповіді на твердження даються за п'ятибальною шкалою Лайкерта (від «повністю невірно» до «вірно майже у всіх випадках»).

Опитування проводиться з метою дослідження особистої стресостійкості. Будь ласка, вкажіть, наскільки Ви погоджуєтеся з такими твердженнями, оцінюючи свій досвід за минулий місяць. Якщо та чи інша ситуація не мала місця останнім часом, як би Ви, на Вашу думку, почувалися за таких обставин?

За кожним питанням слід обрати один варіант відповіді (1-5), який записати у

бланку відповідей під номером питання. Відповіді мають бути на всі питання.

1. Я здатний адаптуватися, коли відбуваються зміни:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

2. Я можу впоратися з усім, що трапляється на моєму шляху:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

3. Я намагаюся бачити гумористичну сторону речей, коли стикаюся з проблемами:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

4. Подолання стресу може зробити мене сильнішим:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

5. Я схильний відновлюватися після хвороби, травми чи інших труднощів:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

6. Я вірю, що можу досягти своїх цілей, навіть якщо є перешкоди:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

7. Під тиском я залишаюся зосередженим і чітко мислю:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

8. Мене нелегко розчарувати невдачею:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

9. Я вважаю себе сильною людиною, коли маю справу з життєвими викликами та труднощами:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

10. Я здатний справлятися з неприємними або болючими почуттями, такими як

смуток, страх і гнів:

0 – зовсім не вірно;

1 – рідко вірно;

2 – іноді вірно;

3 – часто вірно;

4 – майже завжди вірно.

35–40 балів: Дуже високий рівень життєстійкості. Особа демонструє стійке емоційне здоров’я, здатність швидко адаптуватися до змін, ефективно справляється зі стресом і труднощами. Впевненість у собі, оптимізм, здатність зберігати ясність мислення під тиском, активне вирішення проблем. Може виступати як ресурс для інших (менторство, фасилітація), важливо підтримувати баланс, щоб уникнути емоційного вигорання.

27–34 балів: Високий рівень життєстійкості. Особа здебільшого справляється з життєвими викликами, має внутрішні ресурси для подолання

стресу, але іноді потребує підтримки. Гнучкість, здатність до саморефлексії, періодичні труднощі у складних ситуаціях. Підтримка через тренінги, групову роботу, розвиток навичок саморегуляції.

14–26 балів: Середній рівень життєстійкості. Особа має базові адаптивні механізми, але часто стикається з труднощами у подоланні стресу, може втрачати мотивацію. Коливання настрою, уникання складних ситуацій, потреба в зовнішній підтримці. Індивідуальні консультації, психоедукація, розвиток навичок емоційної регуляції, робота з переконаннями.

0–13 балів: Низький рівень життєстійкості. Високий рівень вразливості до стресу, труднощі з адаптацією, схильність до емоційного виснаження. Відчуття безпорадності, тривожність, уникання, зниження функціональності. Психологічна підтримка, кризове консультування, робота над базовими ресурсами (безпека, довіра, стабільність).

Додаток Г

Тест «Чи конфліктна ви особистість» Г.В. Ложкіна, Н.І. Пов'якель

Цей тест орієнтований на виявлення особливостей поведінки особистості в критичних, перш за все, в конфліктних ситуаціях, її готовність до конфліктів і їх продукування. Високий рівень конфліктності припускає наявність цілого ряду психологічних (темперамент, характер, агресивність тощо) і соціальних (рівень культури, оточення, умови життя тощо) чинників.

Тест включає в себе вісім питань з трьома варіантами відповідей, які відповідають трьом рівням конфліктності. Необхідно вибрати один варіант відповіді, який найточніше відповідає реальному стану речей.

Кожна відповідь має свою вагу: «а» – 4 бали, «б» – 2 бали, «в» – 0 балів.

Даний тест допомагає здійснити психодіагностику конфліктності особистості, що дозволить запобігти виникненню конфліктів в закладах сфери соціального обслуговування.

Інструкція

Виберіть один з трьох запропонованих варіантів відповідей на питання і запишіть його, наприклад у такому вигляді: 1-А, 2-Б, 3-б і т.д.

Чи характерно для Вас прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?

А. Ні. Б. Іноді. В. Так.

Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо і ненавидять?

А. Так. Б. Важко визначитись. В. Ні.

Хто Ви у більшій мірі?

А. Заспокоюючий. Б. Принциповий. В. Діловитий.

Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями?

А. Часто. Б. Інколи. В. Рідко.

Що б для Вас було пріоритетним, якби Ви очолили новий колектив?

А. Розробив би програми роботи колективу на рік вперед і переконав колектив в її доцільності. Б. Вивчив би хто є хто і встановив би контакт з лідерами. В. Частіше би радився з людьми.

У випадку невдач, який стан для Вас найбільш характерний?

А. Песимізм. Б. Поганий настрій. В. Образа на себе.

Чи характерно для Вас прагнення відстоювати традицій Вашого колективу та притримуватись їх?

А. Так. Б. Скоріше так. В. Ні.

Чи відносите Ви себе до людей, які готові почути про себе гірку правду, що висловлена в очі?

А. Так. Б. Скоріше так. В. Ні.

Яких якостей Ви намагаєтесь позбутися в себе?

А. Роздратованість. Б. Образливість. В. Нестерпність до критики у свій бік.

10. Хто Ви переважно?

А. Незалежний. Б. Лідер. В. Генератор ідей.

Якою людиною вважають Вас друзі?

А. Екстравагантною. Б. Оптимістом. В. Наполегливим.

З чим Вам найчастіше доводиться боротися?

А. Несправедливістю. Б. Бюрократизмом. В. Егоїзмом.

Що для Вас найбільш характерно?

А. Недооцінювання своїх здібностей. Б. Об’єктивна оцінка своїх здібностей. В. Переоцінка своїх здібностей.

Що найчастіше призводить Вас до конфлікту з людьми?

А. Надмірна ініціативність. Б. Надмірна критичність. В. Надмірна прямолінійність.

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте кількість набраних Вами балів, використовуючи наведену таблицю. Відмітимо, що більш високий рівень конфліктності передбачає наявність рис характеру, що обумовлюють виникнення конфліктів,

використання конфліктогенів спілкування і, безумовно, підвищення конфліктності відносин в колективі.

Варіанти відповіді	Кількість балів за питання													
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**
А	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
В	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3

14-17 балів – дуже низький рівень конфліктності.
18-20 балів – низький рівень конфліктності.
21-23 бала – рівень конфліктності нижче середнього.
24-26 балів – рівень конфліктності дещо нижче середнього.
27-29 балів – середній рівень конфліктності.
30-32 бала – рівень конфліктності дещо вище середнього.
33-35 балів – рівень конфліктності вище середнього.
36-38 балів – високий рівень конфліктності.
39-42 бали – дуже високий рівень конфліктності.

Додаток Д

Сценарна програма мінітренінгу «Технології конструктивного конфлікту»

09:00 – 09:15 Представлення тренера. Тематика тренінгу. Регламент роботи.

Тренер: «Доброго ранку, шановні колеги! Мене звати Катерина Михайлова, і я буду вашим тренером протягом цього тренінгу. Наша зустріч присвячена технологіям конструктивного конфлікту. Сьогодні ми поглибимо наші знання та практичні навички, необхідні для цієї важливої роботи. Ми працюємо з 09:00 до 17:00, з перервами на каву та обід. Пропоную дотримуватися цього регламенту для ефективної роботи».

09:15 – 09:25 Правила роботи групи.

Тренер: «Для комфортної та продуктивної роботи пропоную прийняти кілька простих правил. Які правила ви вважаєте важливими для нашої групи?“ (Мозковий штурм, запис на фліпчарт: наприклад, «правило піднятої руки“, «активне слухання“, «конфіденційність“, «поважати думку кожного“, «бути тут і зараз“, «без критики“).

Тренер: «Чи всі згодні з цими правилами? Можливо, є щось, що варто додати чи змінити?“

Мета: Встановлення позитивної та ефективної взаємодії в групі.

09:25 – 09:45 Очікування від тренінгу.

Тренер: «Напишіть на стікерах по 1-2 ваших очікування від цього тренінгу, чого б ви хотіли навчитися або що отримати. Кожен озвучує і наклеює їх на фліпчарт.“

Тренер: «Наприкінці тренінгу ми повернемося до них, щоб оцінити, чи справдилися ваші очікування.“

Мета: Визначення індивідуальних запитів учасників, формування розуміння їхніх потреб.

09:45 – 10:30 Знайомство учасників (вправа «Мій герб професіонала“).

Тренер: «Щоб краще пізнати один одного, пропоную виконати вправу “Мій герб професіонала». Візьміть, будь ласка, аркуш паперу та кольорові олівці. Поділіть аркуш на чотири частини. У кожній з них зобразіть або напишіть:

Те, що надихає вас у вашій професії.

Вашу найсильнішу професійну якість.

Виклик, який ви б хотіли подолати у професійній діяльності.

Символ, що уособлює вашу місію у роботі.

(15 хвилин – індивідуальна робота)

Тренер: «Тепер, будь ласка, по черзі представьте свій герб, назвіть своє ім'я та посаду.“

(30 хвилин – представлення)

Мета: Створення сприятливої атмосфери, взаємне знайомство, занурення в професійну тематику.

10:30-11:00 ПЕРЕРВА Кава

11:00-11:10 Введення в тему: притча «Мішок картоплі». (Притча про образу і внутрішній тягар)

Мета: Ця притча наголошує на важливості толерантності, прийняття різних точок зору та вміння цінувати розмаїття. Вона вчить, як накопичені образи можуть впливати на наш внутрішній стан і стосунки з оточенням.

Одного разу учень звернувся до свого наставника:

— Учителю, ти завжди спокійний, доброзичливий і врівноважений. Навчи мене бути таким же.

Мудрець погодився і попросив учня принести прозорий мішок і кілька картоплин.

— Кожного разу, коли ти відчуєш образу чи злість на когось, – пояснив учитель, – візьми одну картоплину, напиши на ній своє ім’я з одного боку, а

ім’я людини, з якою виник конфлікт – з іншого. Поклади її в мішок. І носи цей мішок із собою щодня.

Учень виконав завдання. З часом мішок наповнився, став важким і незручним. Картопля почала псуватися, гнити, видавати неприємний запах. Учень повернувся до вчителя:

— Це нестерпно. Мішок важкий, а картопля – огидна.

Учитель відповів:

— Те саме відбувається з твоєю душею. Кожна образа – як камінь, який ти несеш у собі. З часом він обтяжує тебе, змінює твої звички, формує характер, що породжує внутрішню гниль. Я дав тобі змогу побачити це зовні. Тепер, перш ніж образитися чи образити когось, подумай – чи варто носити цей тягар?

Запитання для обговорення

Який сенс закладено в цій притчі?

Яке її основне послання? Як вона допомагає усвідомити важливість конструктивного вирішення конфліктів?

Чи завжди ми можемо уникнути конфлікту? Як діяти, якщо він виник не з нашої вини?

Як впливають на нас токсичні люди? Чи варто тримати їх поруч?

Чи траплялися у вашому житті подібні ситуації? Які висновки ви можете зробити після прослуховування цієї історії?

11:10-11:20 Перегляд мультфільму «Конфлікт» (https://surl.lu/mpdqlp)

Мета: ознайомлення з конфліктними ситуаціями та аналіз можливих шляхів їх попередження й вирішення.

Тривалість: 10 хвилин.

Хід заняття:

Тренер пропонує учасникам переглянути мультфільм «Конфлікт». Після перегляду відбувається колективне обговорення побаченого.

Питання для дискусії:

Які висновки можна зробити з представленої ситуації?

Чи трапляються подібні випадки у реальному житті?

Чи доводилося вам особисто зустрічатися з такими ситуаціями у професійній чи особистій сфері?

Яким чином було знайдено ефективне вирішення конфлікту? Чому воно виявилося успішним?

Що корисного можна взяти для себе з цього прикладу?

11:20-11:30 Введення в тему

Тренер: Час від часу кожен із нас може опинитися в критичній ситуації. Під критичною ситуацією розуміють події, що передують кризовому стану людини: це може бути нестача часу, важливий переломний момент у житті тощо. Одним із різновидів критичних ситуацій є конфлікт. Тому сьогодні ми розглянемо, що таке конфлікт і як варто діяти в умовах конфліктної взаємодії.

Термін «конфлікт» походить від латинського слова conflictus, що означає «зіткнення». Конфлікт можна визначити як:

— ситуацію, у якій сторони займають протилежні та несумісні позиції щодо інтересів одна одної;

— специфічну форму взаємодії між людьми, групами чи організаціями, що виникає через розбіжності у поглядах, позиціях та інтересах;

— суперництво між двома чи більше учасниками, де кожен прагне здобути перевагу над іншими.

У його основі завжди лежить протиріччя: різні цілі, способи їх досягнення або невідповідність інтересів, бажань і потреб опонентів. Лише той, хто повністю уникає контактів із людьми, може уникнути конфліктів. Відома психологиня Вірджинія Сатір сказала: «Життя без конфліктів – це життя без стосунків».

Отже, конфлікт – це ситуація, коли інтереси, цінності чи потреби однієї сторони вступають у протиріччя з іншою, що може спричинити негативні наслідки.

Класифікація конфліктів

За способом розв’язання:

— насильницькі

— ненасильницькі

За сферою прояву:

— політичні

— соціальні

— економічні

— організаційні

За спрямованістю впливу:

— вертикальні

— горизонтальні

За ступенем виразності:

— відкриті

— приховані

За кількістю учасників:

— внутрішньоособистісні

— міжособистісні

— міжгрупові

За потребами:

— когнітивні

— конфлікти інтересів

Додаткові види конфліктів

1. Функціональні та дисфункціональні:

функціональні мають конструктивний вплив, стимулюють розвиток і вдосконалення процесів;

дисфункціональні перешкоджають нормальній діяльності та можуть спричинити негативні наслідки.

2. Особистісні та завданнєві:

особистісні виникають через відмінності у характерах, стилі мислення чи цінностях;

завданнєві пов’язані з різними поглядами на робочі завдання, цілі та стратегії.

3. Вертикальні та горизонтальні:

вертикальні – між людьми на різних рівнях ієрархії (керівник – підлеглий);

горизонтальні – між колегами чи підрозділами на одному рівні.

4. Індивідуальні та групові:

індивідуальні – між окремими особами;

групові – між командами чи групами людей.

5. Внутрішні та зовнішні:

внутрішні – всередині організації чи групи;

зовнішні – у взаємодії організації з іншими.

Правильна класифікація конфліктів допомагає зрозуміти їхні причини та запобігти ескалації, наприклад, переходу до особистих образ.

11:30-11:45 Розгляд кейсу «Кроти»

Мета:

усвідомлення учасниками прихованих причин конфліктів;

розвиток навичок аналізу ситуацій міжособистісної напруги;

формування вміння бачити проблему з різних точок зору;

пошук шляхів конструктивного вирішення конфліктів.

Тривалість: 15 хвилин

Ресурси:

Презентація

Аркуші паперу, ручки або маркери

Фліпчарт або дошка для запису ідей

Тренер зачитує або переказує історію: «В одного чоловіка був гарний газон, яким він дуже пишався. І хоча він не мав газонокосарки, газон завжди був доглянутий. Згодом на ньому з'явилися купки землі – їх робили кроти. Газон втратив привабливість. Сусід почав глузувати, хвалився своїм газоном. Чоловік образився, перестав вітатися. Він був членом екологічної ліги, не хотів шкодити тваринам, але його дратував вигляд подвір'я.»

Учасникам пропонується письмово або подумки відповісти на запитання:

В чому полягає проблема в ситуації?

Що є причиною цієї проблеми?

Які наслідки виникли через цю проблему?

Тренер записує відповіді учасників на фліпчарті, структуруючи їх за категоріями:

Категорія	Приклади відповідей
Проблеми	Погіршення вигляду газону, конфлікт із сусідом, внутрішнє напруження
Причини	Дія кротів, відсутність газонокосарки, глузування сусіда, екологічні переконання
Наслідки	Втрата контакту з сусідом, емоційне напруження, нерозв'язаний конфлікт

Тренер ставить запитання для глибшого аналізу:

Які внутрішні цінності чоловіка вплинули на його реакцію?

Як можна було вирішити ситуацію без конфлікту?

Чи є в нашому житті «кротячі купки», які ми не помічаємо, але вони псують стосунки?

Учасники діляться своїми висновками:

Що вони зрозуміли про природу конфліктів?

Які дії можуть допомогти уникнути подібних ситуацій?

Як важливо враховувати емоції, переконання та контекст інших людей?

11:45-12:05 Негативне та позитивне сприйняття конфлікту

Вправа «Мозковий штурм «Асоціація «Конфлікт»

Мета: формування усвідомлення емоційного сприйняття поняття «конфлікт».

Тривалість: 20 хвилин.

Матеріали: аркуш формату А1 (фліпчарт) із вертикальним написом «Конфлікт», маркери різних кольорів.

Хід заняття:

Тренер: Якщо я говорю слово «конфлікт», які асоціації у вас виникають з цим словом?

Ймовірні відповіді: сварка, непорозуміння, підвищений тон, злість, агресія, нестриманість, фізичне насилля, приниження, не поважає думку…

Тренер: Тобто, на вашу думку, це слова-асоціації на слово конфлікт. Трошки ускладнюєм задачу і зараз на кожну літеру даного слова ми будемо підбирати асоціацію.

Тренер пропонує учасникам замислитися над тим, що означає слово «конфлікт», які асоціації воно викликає, пригадати приклади конфліктних ситуацій зі свого життя та оцінити, наскільки часто вони з ними стикаються.

Далі учасникам пропонується підібрати слова-асоціації до кожної літери слова «конфлікт». Усі варіанти відповідей тренер записує на підготовленому аркуші формату А1.

Наприклад:

«К» – крик;

«О» – образа;

«Н» – насилля, непорозуміння;

«Ф» – фальш;

«Л»- лють;

«І» – ігнор;

«К» – критика;

«Т» – тиск.

Після завершення роботи з кожною літерою тренер узагальнює та коротко коментує відповіді учасників.

Після завершення вправи учасники можуть обговорити:

Які слова були найпоширенішими?

Чи були несподівані асоціації?

Як це допомогло краще зрозуміти власне ставлення до конфліктів?

Тренер: Скажіть, будь ласка, ці слова-асоціації були позитивними чи негативними? А чому негативні, як ви вважаєте?

Зазвичай конфлікт асоціюється з негативом і тупиковою ситуацією. Однак він може мати й позитивні сторони:

сприяти формуванню особистості (розвиток через суперечки та відстоювання власних поглядів);

бути джерелом особистісного зростання (нові знання та досвід завдяки різним точкам зору);

демонструвати силу стосунків (щирість і відвертість у висловленні незгоди).

Конфлікт можна розглядати як можливість для нових відносин, пошуку рішень та домовленостей.

Практична вправа

На другому етапі учасникам пропонується скласти слово «конфлікт» по літерах, але використовуючи позитивні асоціації. Це допомагає змінити ставлення до конфлікту та побачити його конструктивний потенціал.

Виходить, наприклад:

«К» – компроміс;

«О» – оптимізм;

«Н» – наснага;

«Ф» – факт;

«Л» – лояльність;

«І» – ідея;

«К» – коректність;

«Т» – тактовність.

Питання для обговорення

Чи завжди конфлікт має лише негативні наслідки?

Як змінилося ваше ставлення до конфліктів та людей, які їх провокують?

Чому важливо вміти запобігати конфліктним ситуаціям?

Які причини конфліктів найчастіше трапляються у вашому житті?

З якою метою була запропонована вправа?

Який результат вона дала?

12:05-12:25 Вправа «Конфлікт це погано»

Тренер: Насправді щоденні суперечки та непорозуміння є природними й навіть важливими для розвитку людини. Якщо ми вміємо конструктивно їх долати, вони здатні сприяти нашому особистісному вдосконаленню та позитивним змінам у суспільстві.

Позитивні аспекти конфліктів:

1. Сприяють становленню особистості. Діти дорослішають, стикаючись із непогодженням та суперечками з батьками, братами, сестрами та оточенням. «Я хочу до бабусі, а не на вулицю», «Я надягну червоні штани, а не синю сукню». Так у процесі конфлікту окреслюються індивідуальні погляди та позиція людини.

2. Стають поштовхом до розвитку. Конфлікт виникає тоді, коли думки людей різняться. Іноді інша точка зору може виявитися більш обґрунтованою завдяки досвіду чи знанням. Якщо людина лишається відкритою, спокійною й уважною до співрозмовника, вона здобуває новий досвід і зростає як особистість.

3. Відображають силу стосунків. Найчастіше ми емоційніше реагуємо на тих, кого любимо і хто поруч. Відверте висловлення незгоди свідчить про значущість взаємин та їхню глибину.

4. Виявляють проблеми, що потребують вирішення. Під час суперечки ми маємо фокусуватися на суті, а не переходити на особисті характеристики.

5. Конфлікт акцентує увагу на змінах, які назріли: напруга накопичується, і саме зіткнення допомагає її усвідомити й трансформувати.

6. Він також висвітлює наші потреби й прагнення: коли ми озвучуємо бажання, то краще розуміємо себе, свої мотиви та цінності, а також легше сприймаємо іншу людину.

7. Конфлікти можуть стимулювати пошук нових цілей та інтересів: наприклад, у подружніх стосунках сварки інколи допомагають усвідомити справжні очікування та бажання партнерів.

Отже, позитивних сторін у конфліктів чимало, і важливо розуміти їхню роль. У протистоянні народжується істина, і саме через нього ми вчимося, усвідомлюємо та змінюємося.

Запитання для обговорення:

Чому важливо вміти попереджати конфлікти? Поясніть.

Які причини конфліктних ситуацій найчастіше виникають у вашому житті?

З якою метою було проведено цю вправу?

Який результат дала вам участь у цій вправі?

12:25-12:30 РУХАНКА «АВСТРАЛІЙСЬКИЙ ДОЩ»

Руханка «Австралійський дощ» – це коротка та захоплива тілесна активність, яка допомагає згуртувати групу, налаштуватися на роботу або перервatися для відновлення уваги. Вона базується на імітації звуків дощу за допомогою рухів тіла. Ідеально підходить для тренінгів, занять з дітьми, дорослими або мультидисциплінарною командою.

Мета руханки:

зняття напруги;

активація уваги;

створення відчуття єдності та синхронності в групі.

Тривалість: 3–5 хвилин

Інструктаж тренера:

- «Зараз ми разом відтворимо звуки дощу в австралійському лісі. Повторюйте за мною всі рухи – тільки без слів. Ми почнемо з легкого дощику, потім дощ посилиться до зливи, а потім знову вщухне».

- Учасники стають у коло. Ведучий починає показувати рухи, передаючи «хвилю» по колу (праворуч або ліворуч):

- Потирання долонь (легкий шум дощу);

- Плескання пальцями по долоні (краплі починають падати);

- Поплескування по грудях або стегнах (дощ посилюється);

- Плескання долонями по ногах (сильний дощ або злива);

- Стрибки або тупання ногами (громи/злива в розпалі);

– Потім у зворотному порядку: тупання → плескання → потирання → тиша.

У фіналі ведучий завмирає з піднятою рукою – сигнал, що дощ закінчився. Усі завмирають.

12:30-13:30 ОБІДНЯ ПЕРЕРВА

13:30-13:40 Вправа «Крива конфлікту»

Тренер: Зараз ми з вами розглянемо кейс «Важка сумка – важкий діалог»

Контекст ситуації: Ранковий діалог між подружжям перетворюється на конфлікт. Чоловік пропонує дружині скористатися таксі через важку сумку, але вона наполягає на маршрутці. Звичайна побутова розбіжність переходить у емоційне протистояння, де кожен відстоює свою позицію, не чуючи іншого. У процесі конфлікту активуються типові реакції: підвищення голосу, невербальні сигнали, замикання в собі, згадування старих образ. Завершується все емоційним розривом – грюканням дверима та припиненням спілкування.

І для того, щоб зупинити конфлікт, потрібно десь сказати стоп.

Після чого, тренер пропонує учасникам подумати та написати у своїх роздатках де, на ваш погляд, потрібно сказати СТОП, щоб спілкування не припинялося та щоб уникнути негативних наслідків.



13:40-13:50 Стадії конфлікту

На наступному етапі тренер розповідає учасникам про стадії вирішення конфліктів (надаючи щодо кожної стадії коментарі).

Отже, стадії конфлікту:

1. Визнати, що ви перебуваєте в конфлікті.

2. Визначити проблему.

3. Вступити в діалог і проявляти повагу до ситуації іншої людини.

4. Знайти моменти, з якими ви згодні.

5. Знайти прийнятні рішення, які задовольняють обидві сторони.

Я завжди кажу, що рішень повинно бути не менш трьох. Якщо одне – то як завжди, як ти скажеш, якщо два – новий конфлікт, якщо 3 і більше – ми вступаємо в діалог і вирішуємо проблему.

Запитання для обговорення:

– Чи часто у житті ми аналізуємо як протікає крива конфлікту та чи вчасно зупиняємося, щоб не допустити до конфлікту?

– На що була направлена дана вправа?

– Що дало виконання даної вправи?

13:50-14:00 Тест «Чи я конфліктна людина»

Мета: надати учасникам можливість самостійно оцінити рівень власної конфліктності та усвідомити особливості своєї поведінки в конфліктних ситуаціях.

Тривалість: 10 хвилин

Матеріали:

Індивідуальні бланки тесту «Чи конфліктна я людина?»

Тренер роздає учасникам тестові бланки та пояснює, як правильно виконати завдання: на що звертати увагу, як оцінювати відповіді, як підраховувати загальний бал.

Учасники самостійно проходять тест, аналізуючи власні реакції та поведінкові особливості.

Перед вами 8 запитань. На кожне питання запропоновано 3 варіанти відповіді. Відповідь на кожне питання занесіть в бланк (обводячи цифру, що відповідає вашому варіанту відповіді). В кінці підрахуйте загальну кількість балів.

1. У групі виникла суперечка на підвищених тонах. Ваша реакція:

а) не беру участі

б) лише коротко висловлююся на захист тієї точки зору, що вважаю правильною

в) активно втручаюся й «викликаю вогонь на себе»

2. Чи виступаєте ви на зборах (класних годинах) з критикою?

а) не виступаю

б) тільки якщо маю для цього вагомі підстави

в) критикую завжди й з будь-якого приводу

3. Чи часто ви сперечаєтеся з друзями?

а) тільки жартома і якщо ця людина не вразлива

б) лише з принципових питань

в) суперечки – моя стихія

4. Ви стоїте в черзі. Ваша реакція, якщо хтось намагається вас випередити:

а) обурююся в душі, але мовчу: собі дорожче

б) зауважую – необхідно ж навчати грубіяна манерам

в) проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком

5. Удома на обід подали несолоний суп. Ваша реакція:

а) не буду здіймати бурю через дурницю

б) мовчки візьму сільничку

в) не втримаюся від уїдливих зауважень й, можливо, демонстративно відмовлюся від їжі.

6. На вулиці або в транспорті вам наступили на ногу:

а) обурено подивлюся на кривдника

б) сухо, без емоцій зроблю зауваження

в) скажу все, що думаю, не соромлячись виразів

7. Хтось із рідних придбав річ, яка вам не подобається:

а) промовчу

б) обмежуся коротким, але тактовним коментарем

в) висловлю все, що я про це думаю

8. Не пощастило, ви програли в лотерею купу грошей. Ваше ставлення:

а) намагатимусь здаватися байдужим, але дам собі слово ніколи більше не брати участь у цьому неподобстві

б) не приховаю досади, але поставлюся до події з гумором, пообіцявши взяти реванш

в) програш зіпсує мені настрій, подумаю, як помститися аферистам

Оцінювання результатів:

Оцінки: «а» – 4 бали, «б» – 2 бали, «в» – 0 балів.

22-32 бали. Ви тактовні й миролюбні, уникаєте суперечок й конфліктів, критичних ситуацій. Вислів «Платон мені друг, але істина дорожча!» не може бути вашим девізом. Вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості та (якщо обставини дозволяють) висловлюйтеся принципово.

12-20 балів. Вас вважають людиною конфліктною. Але це перебільшення. Ви конфліктуєте, тільки якщо немає іншого виходу, коли всі інші способи вичерпано. Ви здатні твердо відстоювати свою думку, не думаючи, як це відіб'ється на ставленні до вас інших. До того ж ви не «виходите за межі», не принижуєте інших. Усе це викликає до вас повагу.

До 10 балів. Суперечки й конфлікти – це ваша стихія. Адже ви любите критикувати інших, якщо ж почуєте зауваження на свою адресу – можете «з'їсти людину живцем». Це критика заради критики. Не будьте егоїстом. Дуже важко доводиться тим, хто поруч із вами. Ваша нестриманість відштовхує людей. Чи не тому у вас немає справжніх друзів? Спробуйте приборкати свій характер.

Після завершення тестування кожен учасник підраховує свій загальний бал.

Тренер запрошує охочих поділитися результатами в колі. Обговорення проходить у форматі відкритого діалогу, з акцентом на рефлексію та самопізнання.

Запитання для обговорення:

Чи задоволені ви своїм результатом?

Якщо ні – які кроки можна зробити для покращення ситуації?

Що нового ви дізналися про себе завдяки цьому тесту?

Яку мету ви ставили перед собою, виконуючи це завдання?

14:00-14:10 Вправа: «Сигнали конфлікту»

Тренер: Конфлікти бувають різні. Конфлікт може виникнути між двома людьми, групами, колективами, націями, державами... І в основі кожного конфлікту лежить ситуація, що включає протилежні позиції сторін щодо будь-якого приводу: неможливість отримати те, що потрібно, або те, що хочеться; різні точки зору на одне й те ж саме питання. Але, щоб конфлікт почав розвиватися, потрібен поштовх, коли одна зі сторін починає діяти, утискаючи інтереси іншої.

Тож як зрозуміти, що є небезпека конфлікту? Це можуть бути «сигнали» конфлікту такі, наприклад, як:

— дискомфорт. Інтуїтивно відчувається, що щось не так, хоча це висловити важко. Діти в таких випадках починають плакати, вередувати, кричати.

— інцидент. Якась дрібниця викликає тимчасове хвилювання чи роздратування. Опонент потрапляє під гарячу руку.

— непорозуміння. Дуже часто в ситуаціях непорозуміння можливо зробити неправильні висновки з того, що відбувається. Як літературний прийом «непорозуміння» часто застосовують автори серіалів. Хтось із героїв щось неправильно почув, комусь неправильно передали інформацію, когось переплутали з негативним героєм та спалахує конфлікт. Непорозуміння може посилюватись, якщо ситуація пов’язана з емоційною напругою одного з учасників конфлікту.

І якщо ви бачите ці сигнали конфлікту, то потрібно їх попереджати, щоб не виникло конфліктної ситуації.

То ж, як виглядає людина в конфлікті?:

– зовнішній вигляд конфліктуючого може багато розповісти про нього. По зовнішньому вигляду, якраз, і проявляються сигнали конфлікту;

– люди, як правило, збуджені, напружені чи скуті

Запитання для обговорення:

– Чи були у вас випадки, коли можна було по зовнішньому вигляду опонента, побачити «сигнали», які могли провокувати конфліктну ситуацію?

–Які були ваші дії у даній ситуації?

– На вашу думку, інформація по «сигналам конфліктів» допоможе у майбутньому уникати неприємних ситуацій?

14:10-14:25 Вправа «Комунікаційна напруга: що підсилює, а що знижує»

Мета: ознайомити учасників із практичними техніками, які впливають на рівень емоційної напруги під час спілкування – як тими, що її підвищують, так і тими, що сприяють її зниженню.

Тривалість: 15 хвилин

Матеріали: Презентація тренера

Тренер звертається до групи з запитанням:

— Які дії або стилі поведінки, на вашу думку, можуть провокувати напруження у спілкуванні?

Після короткого обговорення тренер узагальнює відповіді та презентує перелік технік, що сприяють зростанню емоційної напруги:

Техніки, що підвищують напругу:

— Перебивання співрозмовника
— Ігнорування емоцій (власних або партнера)
— Акцентування на відмінностях, знецінення внеску іншого
— Демонстрація байдужості до проблем партнера
— Приниження, негативні оцінки особистості
— Відмова визнавати власну неправоту
— Пошук винних, звинувачення
— Перехід на особисті образи
— Різке пришвидшення темпу мовлення
— Уникнення фізичної близькості, закриті пози

Тренер ставить наступне запитання:

А які дії, навпаки, допомагають знизити напругу в діалозі?

Після обміну думками тренер презентує техніки, що сприяють зниженню емоційної напруги:

Техніки, що знижують напругу:

Надання можливості партнеру висловитися

Озвучення емоційного стану (власного і партнера)

Підкреслення спільних точок дотику

Прояв щирого інтересу до проблем іншого

Визнання значущості партнера та його думки

Швидке визнання власної неправоти

Пропозиція конкретного рішення

Орієнтація на факти

Спокійний, врівноважений темп мовлення

Відкрита поза, зоровий контакт, оптимальна дистанція

Тренер запрошує учасників до обговорення:

Чи була для вас ця інформація корисною?

Як ви плануєте застосовувати ці техніки у повсякденному житті або професійній діяльності?

Які висновки ви зробили після виконання вправи?

14:25-14:45 Практична вправа: «Гідна відповідь»

Мета: Відпрацювання навички конструктивного виходу з конфліктних ситуацій.

Тривалість: 20 хв.

Ресурси: роздаткові матеріали (фрази на окремих смужках папіру)

Тренер: Для того, щоб конфліктна ситуація вирішилась, треба говорити про конструктивний конфлікт. Він базується на виявленні об'єктивних причин непорозуміння, ми розбираємось, чому сталася ця для нас незрозуміла ситуація. І ми враховуємо різні точки зору: свою і партнера, і шукаємо як вийти з цієї ситуації.

Ти явно розтовстіла, це вже кидається у вічі.

Ти ніколи й пальцем не поворухнеш, щоб допомогти комусь.

Коли бачу тебе, хочеться негайно перейти на інший бік вулиці, щоб не перетинатися.

Ти зовсім не маєш смаку – одягаєшся просто жахливо.

Ти виглядаєш так, ніби в тебе серйозні проблеми з нервами.

З тобою нереально мати справу – ти повністю ненадійна.

У вашому салоні так неприємно, що там не хочеться перебувати ні хвилини.

Складається враження, що ви взагалі не вмієте працювати адміністратором.

З тобою безглуздо домовлятися – ти все забуваєш і ніколи не виконуєш обіцянок.

Твій голос такий пронизливий, що просто доводить до сказу.

Подивись у дзеркало – вигляд у тебе просто жалюгідний.

Ти несеш повну нісенітницю, і це неможливо слухати.

Ти постійно на всіх зриваєшся і кричиш без причини.

У тебе повністю відсутнє почуття гумору – з тобою неможливо жартувати.

Ти ведеш себе так, ніби ніякого виховання не отримала.

Хід проведення: усі учасники сидять у колі. Кожен отримує від ведучого смужкуку, де міститься зауваження щодо зовнішності чи поведінки одного з учасників.

Всі слухачі по колу вимовляють записану на картці фразу, дивлячись у вічі сусідові праворуч, завдання якого – гідно відповісти на цей «випад».

Далі учасник, що відповів, повертається до свого сусіда праворуч і зачитує фразу зі своєї картки. Коли кожен учасник виконав завдання, тобто побував як у ролі «нападника», так і у ролі «жертви», вправа закінчується й група переходить до обговорення.

Обговорення: тренер запитує учасників, чи легко їм було виконувати завдання, чи сприймали вони близько до серця невтішне зауваження про себе.

Як правило, слухачі кажуть, що грубі висловлювання їх не схвилювали, тому що вони не сприймали їх як цілеспрямовані безпосередньо проти себе.

Потім всі пропонують різні варіанти конструктивного пошуку, який допоможе в реальних життєвих умовах сприймати негативну інформацію від партнерів зі спілкування.

Запитання для обговорення:

Які складнощі виникали у процесі виконанням даного завдання?

Яким чином відбувався пошук варіантів щодо вирішення наданих проблемних ситуацій?

З якою метою було запропоновано виконання даної вправи?

Що дало Вам виконання даної вправи та що нового Ви дізналися при виконанні даної вправи?

14:45-15:00 Техніка «П'ять кроків до вирішення конфлікту»

Крок 1. Прийняття. Визначте, що саме викликало конфлікт і прийміть його як реальність.

Крок 2. Розуміння. Спробуйте зрозуміти позиції всіх сторін конфлікту, їхні мотивації та потреби

Крок 3. Комунікація. Відкрито обговоріть проблему з усіма зацікавленими сторонами, вислухайте їхні погляди та постарайтеся знайти спільне рішення.

Крок 4. Пошук компромісу. Спробуйте знайти компромісне рішення, яке задовольнило б усіх.

Крок 5. Дія. Узгоджуйте та виконуйте домовленості.

15:00-15:15 ПЕРЕРВА Кава (15 хв)

15:15-15:30 Тест на особистість «Як ви вирішуєте конфлікти»

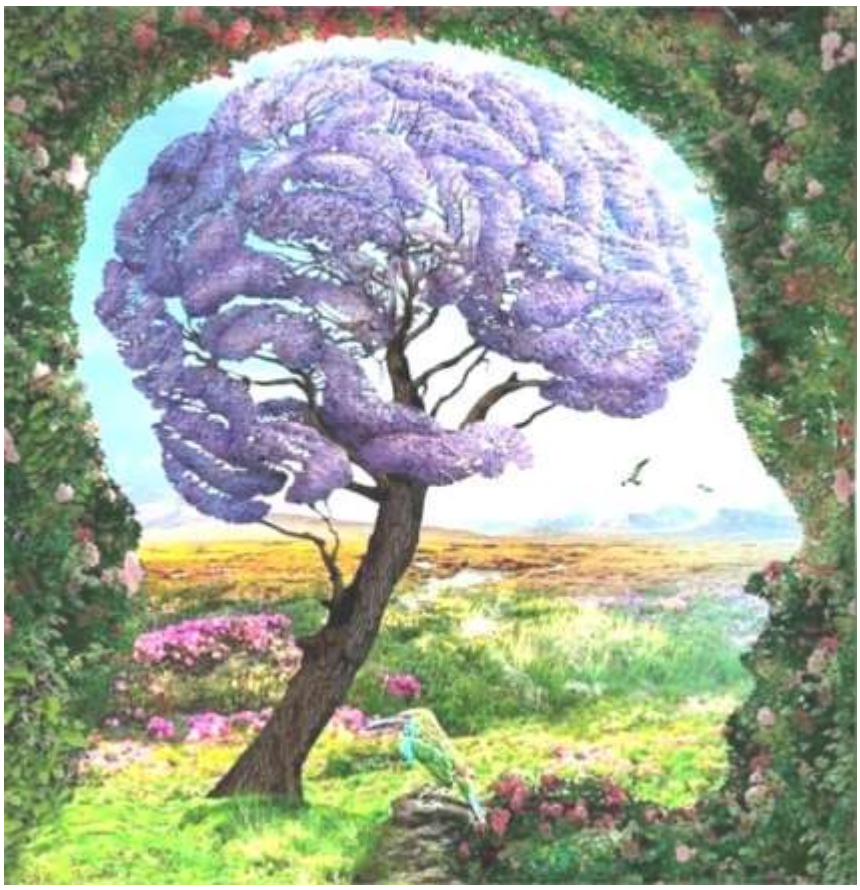
Мета: надання можливості кожному учаснику побачити підхід який вони обирають частіше при вирішенні конфліктних ситуацій

Тривалість: 15 хв.

Ресурси: тест-малюнок для кожного учасника чи презентація від тренера.

Хід проведення: тренер на початку роботи наголошує на тому, що тест-малюнок «Як ви вирішуєте конфлікти» надає додаткові уявлення про вибір підходу до вирішення конфліктів. За допомогою тесту можна дізнатись про ефективні методи виходу зі суперечливих ситуацій та як скористатися отриманими знаннями для досягнення позитивного результату.

Перше, що побачить учасник на малюнку, покаже, як він вирішуєте конфлікти та який прийом вирішення конфліктних ситуацій частіше всього використовує у своєму житті й професійній діяльності.



Далі тренер зачитує результати вибору кожного учасника та запрошує групу до обговорення.

Обличчя

Люди, які першими побачили обличчя, зазвичай обирають шлях компромісу. Вони здатні бачити обидві сторони історії та брати до уваги почуття інших. Вони, швидше за все, шукатимуть золоту середину між двома точками зору. Вони дуже чуйні та дипломатичні, ставлять свої відносини з іншими та дружбу на перше місце. Вони часто готові поступитися власними інтересами, щоб зберегти мир і стосунки. Компроміс є важливою частиною їхньої особистості.

Мозок

Люди, які першими побачили мозок, схильні бути конструктивними. Вони мають здатність критично мислити та знаходити рішення проблем.

Вони не зациклюються на деталях й бачать ширшу картину. Вони керуються логікою та розумом, усвідомлюють наслідки власних дій. Цей тип є незалежним мислителем, що розглядає ситуацію з усіх кутів. Конструктивне мислення є важливою частиною їхньої особистості.

Дерево

Люди, які першими побачили дерево, зазвичай ведуть переговори. Вони здатні розглядати проблему з обох сторін і вигадують творчі рішення, з якими всі можуть погодитися. Компроміс є важливою частиною їхньої особистості. Вони розуміють, що іноді потрібно від чогось відмовитися, щоб досягти більшого. Переговори є невіддільною частиною цього типу.

Птахи

Люди, які першими побачили птахів, як правило, не люблять конфронтації, але за необхідності можуть поборотися за себе. Вони розуміють, що дії важливіші за слова, тому готові докласти додаткових зусиль, якщо це необхідно. Вони наполягатимуть на своєму, навіть у разі власної неправоти. Ескалація є ключовим елементом їхньої особистості.

Пейзаж

Люди, які першими побачили пейзаж, здебільшого, йдуть на співпрацю з опонентами. Вони розуміють, що спільна робота часто може призвести до кращих результатів, ніж робота поодинці, і у них немає проблем обмінюватися ідеями чи працювати з іншими для досягнення спільної мети. Ці люди цінують відносини, розуміючи, що ніхто не може зробити все сам. Співпраця є важливою частиною їх особистості.

Квіти

Люди, які першими побачили квіти, зазвичай уникають конфліктів. Вони вважають за краще не ризикувати й нічого кардинально не змінювати, якщо це не є абсолютно необхідним. Люди-"квіти" намагатимуться зробити все можливе, щоб не вступати в конфронтацію чи конфлікт. Вони намагатимуться якомога наполегливіше не розхитувати човен, натомість

віддаючи перевагу просто плисти за течією та уникати будь-яких потенційних проблем. Уникання є важливим елементом їхньої особистості.

Запитання для обговорення:

Чи влаштовують вас отримані результати?

Чи з'явилися нові запитання після виконання завдання?

Як варто діяти, якщо підсумки тестування вам здаються незадовільними?

Яку користь або усвідомлення ви отримали під час виконання цієї вправи?

З якою ціллю ви бралися за це завдання? Для чого ви його виконували?

15:30-15:50 Вправа «П'ять пальців» – підсумки та зворотний зв'язок

Мета: сприяти учасникам у рефлексії та самоаналізі пройденого тренінгу, осмисленні отриманого досвіду, емоцій та особистих змін. Метод дозволяє узагальнити результати роботи за день, тиждень або інший період.

Тривалість: 20 хвилин

Матеріали:

Аркуші паперу

Фломастери, кольорові олівці

Тренер пропонує учасникам обвести свою долоню на аркуші паперу. Кожен палець символізує окрему сферу життя, яку слід проаналізувати, відповідаючи на запитання.

Робота з пальцями. Учасники заповнюють кожен «палець» відповідно до теми:

Мізинець – «Мислення / Ідеї»

Які знання або досвід я сьогодні отримав?

Які нові ідеї виникли?

Що важливого я почув від інших?

Як це можна використати у моєму житті?

→ Запиши 1–3 цінні думки або відкриття.

Безіменний – «Стосунки / Оточення»

З ким я сьогодні мав контакт?

Чим цей контакт був для мене важливим?

Що він додав у мій день?

Середній – «Емоції / Настрій»

Який у мене був настрій протягом дня?

Що мене порадувало?

Що засмутило або викликало тривогу?

Який мій емоційний стан зараз?

Вказівний – «Дії / Вчинки»

Які корисні або добрі справи я сьогодні зробив?

Кому я допоміг? Хто допоміг мені?

Великий – «Тіло / Самопочуття»

Що я зробив для свого фізичного здоров’я?

Як я харчувався?

Якою була моя фізична активність?

Кулак – «Цілі / Цінності»

Який крок я зробив сьогодні до своїх цілей?

Що буде моїм наступним кроком?

Учасники по черзі діляться своїми напрацюваннями, озвучуючи найважливіші моменти.

Тренер нагадує про очікування, які були сформульовані на початку тренінгу, та запитує:

Чи справдились ваші очікування?

Чи отримали ви відповіді на свої запитання?

Наприкінці тренер дякує всім за активну участь і спільну роботу.

15:50 – 16:00 Анкетування: Заповнення анкет зворотного зв'язку. (10 хв)

Тренер: "Для нас дуже важливий ваш зворотний зв'язок, щоб ми могли покращувати наші програми. Будь ласка, заповніть анкети зворотного зв'язку. Вони анонімні, тож будьте максимально відвертими."

(10 хвилин – заповнення анкет)

16:00 – 16:20 Повернення до очікувань учасників: Обговорення, чи були досягнуті очікування від тренінгу. (20 хв)

Тренер: "Давайте повернемося до наших очікувань, які ми записали на стікерах на початку тренінга. Підійдіть, будь ласка, до фліпчарта. Прочитайте своє очікування. Чи справдилося воно? Якщо так, відзначте галочкою. Якщо ні, то чому? Чи з'явилися нові очікування?"

(Обговорення в загальному колі)

Мета: Оцінка ефективності тренінгу з точки зору учасників, демонстрація їхнього прогресу.

16:20 – 16:40 Зворотний зв’язок по всьому тренінгу: Загальне обговорення "Що я беру з собою?". (20 хв)

Тренер: "Які найважливіші ідеї, навички, інсайти ви берете з собою? Що ви плануєте застосувати у своїй роботі?" (Кожен учасник по черзі ділиться 1-2 ключовими висновками).

Мета: Узагальнення отриманих знань та навичок, закріплення результатів.

16:40 – 16:50 Ритуал завершення тренінгу: (наприклад, вручення сертифікатів, символічний обмін враженнями). (10 хв)

Тренер: "На згадку про цей тренінг та на знак ваших досягнень, я хотів би вручити вам сертифікати про проходження навчання." (Вручення сертифікатів).

Тренер: "Давайте також зробимо символічний обмін враженнями. Кожен скаже одне слово, яке описує його стан чи почуття після тренінгу."

Мета: Створення позитивного завершення, відзначення участі та зусиль.

16:55 – 17:00 Прощання. (5 хв)

Тренер: "Дякую всім за активну участь, відкритість та вашу важливу роботу! До нових зустрічей!"