

УПРАВЛІННЯ МІЖСОБИСТІСНИМИ КОНФЛІКТАМИ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ: РЕЗУЛЬТАТИ ВПРОВАДЖЕННЯ НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Сорока Ірина Анатоліївна¹, Сингаївська Ірина Валентинівна²

¹Кандидат психологічних наук, доцент, Джіндал Інститут Поведінкових Дисциплін, м. Соніпат,
(Індія)

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0003-1132-488X>

²Кандидат психологічних наук, доцент, директор Навчально-наукового інституту психології,
Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, (Україна)

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6802-0081>

UDC: 159.9.07

АНОТАЦІЯ

Тема міжособистісних конфліктів у студентському середовищі є нагальною про що свідчать спостереження та результати проведення експерименту. Проведення опитувань та застосування психологічних методик під час констатувального експерименту виявили негативне сприйняття конфліктів студентами, низький та середній рівень емоційного інтелекту та використання стилів «уникання» та «конкуренція» як стиль поведінки в конфлікті. Отримані результати були покладені в основу розробки навчального курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі». Мета формувального експерименту полягала у розробці, організації та визначенні ефективності впровадження навчального курсу. У роботі були застосовані методи емпіричного дослідження (опитування, тестування, спостереження, активні методи навчання); методи математичної статистики (t критерій Стюдента). Загальний обсяг вибірки – 214 студентів університету. Покращення результатів тестування на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях та позитивний зворотній зв'язок від студентів підтверджують ефективність навчального курсу. Дана робота може слугувати поштовхом для подальших крос культурних досліджень.

Ключові слова: міжособистісні конфлікти, студентське середовище, коефіцієнт емоційного інтелекту, конфлікт.

Постановка проблеми. Середовище вищих навчальних закладів характеризується високою конфліктогенністю, а більшість викладачів та студентів при цьому не мають достатніх знань, умінь, навичок, що сприяють попередженню та конструктивному розв'язанню конфліктів. Це обумовлює загрозу зниження ефективності всього навчально-виховного процесу та рівня якості освітніх послуг вищого навчального закладу. Наукове вирішення проблеми управління конфліктами у студентському середовищі має важливе теоретичне та практичне значення для завчасного прогнозування потенційних конфліктних ситуацій та професійного

управління ними в освітніх організаціях.

Аналіз існуючої психолого-педагогічної літератури свідчить про підвищену зацікавленість науковців у дослідженні проблеми конфліктів. Специфіка педагогічних конфліктів досліджувалася у працях А. Гірника, С. Ємельянова, І. Сингаївської, І. Сороки.

Гендерні та вікові відмінності людей як причини виникнення конфліктів вивчалися Л. Орбан-Лембрик. Положення про необхідність діагностики, конструктивного розв'язання конфліктів та питання їх профілактики у педагогічному процесі розглядаються у працях Л. Березовської, Л. Карамушки,

Address for correspondence, e-mail: editpsychas@gmail.com
Copyright: © Iryna Soroka, Iryna Synhaivska

This is an Open Access journal, all articles are distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0) License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), allowing third parties to copy and redistribute the material in any medium or format and to remix, transform, and build upon the material, provided the original work is properly cited and states its license.

М. Рибаквої, В. Семиченко.

Специфіка конфліктів у студентському середовищі стала предметом досліджень К. Лисенко-Гелемб'юк, Л. Матяш-Заяц, Tilman Bruck, Michele Di Maio, Abdul Ghaffar. Вплив конфліктів на академічний успіх розглядається у працях А. Kibris, S. Gershenson, T. Erdal.

Потреба у детальному вивченні сутності, причин виникнення, засобів управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі вищого навчального закладу, досвід викладання, опитування та спостереження зумовили необхідність розробити навчальний курс «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Міжособистісний конфлікт – найпоширеніший тип конфлікту у навчально-виховному середовищі вищого навчального закладу. Н. В. Грішина пропонує таке пояснення: «Міжособистісний конфлікт може бути визначений як ситуація протистояння учасників, що сприймається і переживається ними як значуща психологічна проблема, що вимагає свого вирішення і викликає активність сторін, направлену на подолання протиріччя і розв'язання ситуації на користь обох або однієї із сторін» (2008: 107–108).

Студентське середовище не позбавлене конфліктних ситуацій, оскільки тут виникає безліч різноманітних проблем. Вони можуть відбуватися безпосередньо в навчальному закладі або ж за його межами. Проблемні ситуації студентів досить різноманітні та масштабні за своїм проявом. Однак варто відзначити, що найбільше вони пов'язані з навчанням і з особистими причинами психологічного й соціального характерів. Люди не реагують на всі ситуації з нашої точки зору, кожен керується власними принципами, ідеалами та переконаннями (Анцупов, 2007).

Вивчивши наукову літературу (Бондарчук, 2014; Лисенко-Гелемб'юк, 2009; Матяш-Заяц, 2002; Семиченко, 2004; Bruck et al., 2019; Ghaffar, 2019), предметом якої є дослідження педагогічних конфліктів та конфліктів у студентському середовищі, пропонуємо перелік їх відмінних рис:

1. Такі конфлікти відрізняються високою емоційністю та охоплюють практично всі сторони стосун-

ків між конфліктуєчими суб'єктами.

2. Вони зачіпають інтереси не тільки конфліктуєчих, а й тих, з ким вони безпосередньо пов'язані (одногрупників, викладачів, адміністрацію університету).

3. Конфлікти у студентському середовищі – це своєрідна перевірка характерів, темпераментів, вияву здібностей, інтелекту, волі та інших індивідуально-психологічних особливостей.

4. Міжособистісні конфлікти між викладачами та студентами впливають на їх психічний стан, здоров'я, призводять до стресу та вигорання.

5. Конфлікти в студентському середовищі негативно позначаються на результатах навчання.

6. Відмінності членів навчальної групи за економічним становищем, соціальним статусом можуть призводити до конфліктів.

7. Ці конфлікти порушують дисципліну в межах навчального закладу.

8. Можуть призвести до небажання студента відвідувати заняття в університеті загалом, або пари викладача, з яким виник конфлікт.

9. Такі конфлікти роблять навчальний процес більш важким та негативно впливають на засвоєння матеріалу.

10. Міжособистісні конфлікти у студентському середовищі можуть призводити до формування (неформальних) угруповань.

11. Спілкування молоді досить часто буває егоцентричним, тому що прагнення самовиразитися, донести свої проблеми переважає над інтересами та почуттями іншої людини. Це призводить до напруженості в стосунках і, як наслідок, виникнення міжособистісних конфліктів у студентському середовищі.

12. У середовищі студентів постійно йде процес самоствердження в групі. На їх поведінку мають великий вплив темперамент та рівень вихованості.

13. Міжособистісні конфлікти серед студентів досить часті. Процес соціалізації (адаптація, самоідентифікація і т. д.) провокує різного роду конфлікти.

14. Боротьба, здійснювана в студентському конфлікті, є показником бажання кожної зі сторін обернути вирішення конфлікту в свою сторону.

15. Конфліктні відносини, що виникають з ви-

кладачем, можуть призводити до ігнорування студентами його вимог.

Мета дослідження: викласти результати пілотної та основної частин експерименту, визначити необхідність впровадження навчального курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі» у вищих навчальних закладах та оцінити його ефективність.

Організація та методи дослідження. У роботі були застосовані наступні *методи*: теоретичні (теоретико-методологічний аналіз, системний аналіз, узагальнення, систематизація); методи емпіричного дослідження (опитування, тестування, спостереження, активні методи навчання); методи математичної статистики (описова статистика; t критерій Стьюдента – для статистичної та математичної обробки отриманих результатів. Обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакету статистичних програм SPSS (версія 21).

Дослідження обраної теми, аналіз і систематизація результатів здійснювалися у три етапи: *Перший етап* - пошуковий, під час якого здійснювалося вивчення проблеми міжособистісних конфліктів у теоретичному аспекті, визначення об'єкту, предмету дослідження, формулювання мети, задач, розроблення програми дослідницької роботи.

На *другому* етапі розроблено програму дослідження, підбрано комплекс діагностичних методик, проведено констатувальний експеримент, який складався з пілотної та основної частин. *Мета пілотної частини* дослідження полягала у визначенні психологічних проблем та особливостей міжособистісних конфліктів у студентському середовищі вищого навчального закладу. Для досягнення мети було застосовано *метод анкетування* з використанням авторської анкети «Уявлення студентів про конфлікт».

Мета основної частини констатувального експерименту полягала у дослідженні міжособистісних конфліктів у студентському середовищі на когнітивно-емоційному та поведінковому рівнях. Для вирішення завдань *основної частини* експерименту було використано методи емпіричного дослідження: 1) для вивчення ставлення студентів до конфлікту (*когнітивний рівень*) – Експрес вправа на асоціації до слова КОНФ-

ЛІКТ; 2) на *емоційному рівні* – Тест на визначення коефіцієнту емоційного інтелекту (“Know your EQ”) індійських дослідників Д. Сінгха та Н.К. Чадха; 3) на поведінковому рівні – Тест К. Томаса – опис поведінки у конфліктних ситуаціях.

На *третьому етапі* проведено формувальний експеримент шляхом впровадження курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі». Розроблений автором навчальний курс «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі» реалізовано серед індійських студентів університету *Джіндал*, м. Соніпат, Індія.

Експериментальна база дослідження. Загальний обсяг вибірки складає 214 осіб. Серед них на констатувальному етапі взяли участь 114 студентів. Пілотна частина дослідження проводилася серед 60 студентів індійського університету. На формуальному етапі було залучено 40 студентів університету (експериментальна група – 20 осіб, які проходили курс з управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі; та контрольна група – 20 осіб, які не були залучені до проходження курсу).

Виклад основного матеріалу дослідження. Мета пілотної частини дослідження полягала у визначенні психологічних проблем та особливостей міжособистісних конфліктів у студентському середовищі вищого навчального закладу. Пілотна частина дослідження проводилася протягом 2019-2020 років серед індійських студентів. За ініціативи студентів та підтримки декану та викладачів університету, було створено організацію Y-CMM (Youth-run Conflict Management & Community Mediation Initiative). Головна ціль цієї організації навчати молодь (студентів) управлінню конфліктами та засобам медіації. Члени організації провели опитування студентів університету та надали дозвіл на використання отриманих результатів. Вибірка дослідження: 101 студент університету (54 жіночої статі, 47 чоловічої; віком від 17 до 24 років).

На питання чи трапляються бійки між студентами у кампусі, відповідь «так» надали 97.02% опитуваних, «ні» – 2.97%. Було зазначено такі причини бійок та конфліктів: інтоксикація (зловживання наркотичними речовинами), романтичні стосунки, сексуальні домагання, непорозуміння у стосунках між друзями, проблеми

між сусідами по кімнаті у гуртожитку тощо. 61.38% опитаних студентів не повідомляють адміністрацію університету про конфлікти. На питання чи студенти мали досвід проходження тренінгів щодо управління конфліктами відповідь «так» надали 2.87%, «ні» 80.19% із загальної кількості опитаних. Щодо найкращих методів для вирішення конфліктів у студентському середовищі університету було зазначено наступні: втручання адміністрації, медіація та перемовини, допомога однолітків, створення окремого студентського комітету, який буде займатися конфліктами у студентському середовищі, консультивання, застосування більш жорстких дисциплінарних заходів, залучання батьків, навчання та тренінги щодо управління конфліктами.

Також для досягнення мети пілотної частини констатувального експерименту використано розроблений авторами опитувальник: «Уявлення студентів про конфлікт», який складається з 7 питань.

1. Що є конфлікт для вас?
 - катастрофа
 - виклик
 - нова можливість.
2. Яка найчастіша причина конфліктів між студентами?
 - різні погляди
 - стосунки з представниками протилежної статі
 - конкуренція.
3. Виберіть найчастішу причину конфліктів між студентами та викладачами.
 - оцінки
 - упереджене ставлення
 - непорозуміння.
4. Яка ваша типова поведінка у конфлікті?
 - уникання
 - компроміс
 - конкуренція.
5. Які емоції ви зазвичай проявляєте у конфлікті?
 - фрустрація
 - гнів
 - тривожність
 - задоволення
 - страх.
6. Запропонуйте декілька способів як студенти

можуть вирішити міжособистісні конфлікти.

7. Ваші рекомендації адміністрації університету щодо врегулювання конфліктів.

У цьому опитуванні прийняли участь 60 студентів (чоловічої статі 28, жіночої 32; віком 19–22 років).

Результати дослідження.

1. Результати нашого опитування показали, що для 72% студентів конфлікт – це виклик, для 24% – нові можливості, та для 4% – це катастрофа.

2. Найчастіша причина конфліктів між студентами на думку 84% респондентів – різні погляди, для 16% – конкуренція.

3. Непорозуміння – це часта причина конфліктів між студентами та викладачами на думку 48% опитаних, оцінки – 24%, та 28% вважають, що причина в упередженому ставленні.

4. На запитання «Яка ваша типова поведінка у конфлікті?» ми отримали наступні відповіді: компроміс – 68%, уникання – 20%, конкуренція – 12% (від загальної кількості опитаних).

5. Найчастіші емоції та відчуття учасників опитування у конфлікті фрустрація – 48%, тривожність – 36% та гнів – 16%.

6. На шосте питання «Запропонуйте декілька способів як студенти можуть вирішити міжособистісні конфлікти», ми отримали такі ідеї: «Спілкування – найважливіший фактор. Це може допомогти іншій людині зрозуміти вашу точку зору, ваші почуття. Коли є розуміння почуттів один одного, можна вирішити конфлікт чи непорозуміння». «Студенти зазвичай дуже неохоче слухають і розуміють те, що висловлюють їхні товариші. Я вважаю, що мистецтво слухання вирішить більшість міжособистісних конфліктів, оскільки це зменшить конфлікт, спричинений непорозумінням». «Розуміння обох сторін в ситуації. Прислухайтеся до точки зору інших». «Обговоріть, попросіть друга виступити посередником та попросіть вибачення». «Обговорюючи причину конфлікту, щоб уникнути будь-яких непорозумінь. Ведення переговорів щодо ситуації, що склалася, і пошуки вирішення поки обидві сторони не будуть задоволені». «Зверніться до третьої сторони (або друга, який добре розуміє ситуацію) для неупередженого вирішення конфлікту».

7. Найчастішими відповідями на останній сьомий пункт «Ваші рекомендації адміністрації університету щодо врегулювання конфліктів» були такі: «Адміністрація повинна бути готова вислухати та зрозуміти причину будь-якого конфлікту. Стати на місце сторін, щоб зрозуміти ситуацію і спробувати підібрати індивідуальне рішення кожної проблеми». «Треба намагатися вирішити конфлікт відповідно до правил та положень конкретної організації». «Призначити осіб як у студентському колективі, так і серед викладачів, які можуть і бажають займатися такими питаннями». «Переконатися, що університет є безпечним простором і відкритим для різного роду ідей». «Включення постійного зворотного зв'язку через анонімні анкети». «Вирішення конфлікту комітетом під керівництвом студентів». «Я вважаю, що між студентським колективом та адміністрацією існує комунікаційний розрив. Щоб подолати конфлікти, ці розриви слід максимально зменшити». «Адміністрація повинна підтримувати психічне здоров'я студентів». «Заохочувати студентів до командної роботи. Проводити групові заходи для учнів, щоб покращити міжособистісні стосунки». «Знати, коли треба втрутитися, усунути будь-які упередження, зосередившись лише на поточній ситуації та чинниках, що на неї впливають».

Результати пілотної частини констатувального експерименту, які були отримані за допомогою опитування проведеного членами організації «Молодіжна ініціатива з управління конфліктами та медіації» та нашого дослідження «Уявлення студентів про конфлікт» підтвердили існування конфліктів у студентському середовищі, виявили їх причини та важливість цієї тематики.

Основна частина констатувального експерименту також проводилася серед індійських студентів університету Джіндал, м. Соніпат. В експерименті прийняли участь 114 студентів (чоловічої статі 52, жіночої 62; віком 18–22 років). Комплекс психологічних методик було підбрано для вивчення міжособистісних конфліктів у студентському середовищі на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях.

Когнітивний рівень

Для визначення уявлень студентів про конфлікт застосовувалася Експрес вправа на асоціації до

кожної літери слова КОНФЛІКТ (Орлова, 2019). Надалі надано результати проведення цього завдання англійською мовою (в оригіналі) та в дужках переклад. На перших позиціях стоять слова, які зустрічалися у відповідях найчастіше.

CONFLICT

C cry (плакати), crime (злочин), crisis (криза), catastrophe (катастрофа), calamity (лихо), cautious (обережний).

O opposition (опозиція), offensive (образливий), oppressed (пригноблений), obligatory (обов'язковий), old (старий), overwhelming (величезний).

N negative (негативний), noise (шум), nervous (нервовий), nasty (бридкий), naughty (неслухняний), neurotic (невротик).

F fight (бійка, боротьба), frightened (наляканий), fail (зазнати невдачі), false (неправдивий), fatal (фатальний), fatalist (фаталіст).

L lie (брехня), lazy (лінивий), late (запізнений), lack (відсутність), liability (відповідальність), lethal (смертельний).

I isolation (ізоляція), immoral (аморальний), illegal (незаконний), illusion (ілюзія), impatient (нетерплячий), imbalanced (неврівноважений), impossible (неможливий), idle (ледачий).

S criminal (злочинний), critical (критичний), capricious (вередливий), competition (змагання, конкуренція).

T tragedy (трагедія), torture (мука, катування), tiran (тиран), taboo (заборона), tough (жорсткий), toxic (токсичний), trivial (тривіальний).

Як бачимо більшість слів мають негативну конотацію, лише деякі нейтральне забарвлення. Тобто можемо зробити висновки, що слово *конфлікт* асоціюється з чимось негативним, поганим.

Емоційний рівень

Як вже було зазначено вище для виміру емоційного інтелекту використовували *Тест на визначення коефіцієнту емоційного інтелекту* ("Know your EQ") індійських дослідників Д. Сінгха та Н.К. Чадха (Dr. Dalip Singh & Dr. N.K. Chadha). Питання тесту на вимір EQ розподілено таким чином: *Емоційна чутливість* 5 ситуацій: питання 2-8-16-17-22; *емоційна зрілість* 7

ситуацій: питання 4-6-9-11-12-18-21; та *емоційна компетентність* 10 ситуацій: 1-3-5-7-10-13-14-15-19-20. За кожну відповідь респондент отримує бали. Вираховуються результати окремо за компонентами, які розподілено за шкалою «надвисокий», «високий», «середній» та «низький» рівень, а потім ці цифри сумують та отримуємо загальний показник EQ.

Для обробки отриманих даних спочатку було здійснення перекодування результатів у рівні. Для емоційної чутливості 1 (31-55) низький рівень, 2 (56-80) середній рівень, 3 (81-90) високий рівень, 4 (91-100) надвисокий рівень; для емоційної зрілості 1 (46-80) низький, 2 (81-100) середній, 3 (101-120) високий, 4 (121-140) надвисокий; для емоційної компетентності 1 (51-75) низький, 2 (76-95) середній, 3 (96-125) високий, 4 (126-200) надвисокий; для загального показника 1 (126-200) низький, 2 (201-270) середній, 3 (271-310) високий, 4 (311-440) надвисокий.

Обрахунки виконувались за допомогою програми SPSS 21. Для обчислення середніх значень та стандартного відхилення був використаний *t* критерій Стьюдента. Результати надано у таблиці 1.

Результати показали, що компонент емоційного інтелекту *емоційна чутливість* у студентів, які проходили тестування, розвинений на середньому та високому рівні (43,0 та 57,0% відповідно), тоді як компоненти *емоційна зрілість* та *емоційна компетентність* розвинені на низькому (71,9% респондентів) та середньому (28,1% опитаних) рівнях. Загальний показник EQ для 114 респондентів розподілено між низьким рівнем 43,9 % та середнім рівнем 56,1 %.

Також було проведено порівняння даних компонентів емоційного інтелекту залежно від статі та отримано наступні результати: 23 студента чоловічої статі та 26 студенток жіночої статі мають середній рівень компоненту емоційна чутливість. 29 студентів

чоловічої статі та 36 студенток жіночої статі (від загальної кількості опитаних) мають високий рівень компоненту емоційна чутливість.

Вимір компоненту емоційна зрілість показав наступні результати: 41 студент чоловічої статі та 41 студентка жіночої статі мають низький рівень компоненту емоційна зрілість. 11 студентів чоловічої статі та 21 студентка жіночої статі (від загальної кількості опитаних) мають середній рівень компоненту емоційна зрілість.

Щодо компоненту емоційна компетентність отримано такі результати: 41 студент чоловічої статі та 41 студентка жіночої статі мають низький рівень, 11 студентів чоловічої статі та 21 студентка жіночої статі (від загальної кількості опитаних) мають середній рівень компоненту емоційна компетентність.

Загальний показник EQ для 114 респондентів – студентів, які взяли участь у констатувальному експерименті розподілено між низьким та середнім рівнями: 22 студента університету чоловічої статі та 28 жіночої статі (із загальної кількості протестованих) мають низький рівень; 30 студентів чоловічої та 34 жіночої статі мають середній рівень загального показника EQ.

Поведінковий рівень

У нашій роботі було використано Тест К. Томаса – опис поведінки у конфліктних ситуаціях. Для обчислення середніх значень та стандартного відхилення був використаний *t* критерій Стьюдента. Для того, щоб вирахувати відсоток вибору тієї чи іншої стратегії поведінки, усі відповіді були перекодовані у програмі у значення 1 (відповіді від 0 до 4, низький рівень), 2 (відповіді від 5 до 8, середній рівень), 3 (відповіді від 9 до 12, високий рівень). Далі за допомогою закладок «Аналіз» – «Описові статистики» були проведені розрахунки отриманих рівнів у відсотках.

У таблиці 2 представлено результати розподілу

Таблиця 1.

Рівні компонентів емоційного інтелекту у % від загальної кількості респондентів

Компоненти емоційного інтелекту	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Надвисокий рівень
емоційна чутливість		43,0	57,0	
емоційна зрілість	71,9	28,1		
емоційна компетентність	71,9	28,1		

Таблиця 2.
Розподіл учасників експерименту за рівнями стилів поведінки в конфліктній ситуації (у % від загальної кількості учасників дослідження)

Стилі поведінки в конфліктній ситуації	низький рівень	середній рівень	високий рівень
«компроміс»	37,7	59,6	2,6
«співробітництво»	36,8	57,0	6,1
«уникання»	36,0	19,3	44,7
«приспосування»	11,4	81,6	7,0
«конкуренція»	48,2	18,4	33,3

учасників експерименту за рівнями стилів поведінки у конфліктній ситуації.

З отриманих результатів можемо констатувати, що найбільше студентами використовуються «уникання» (на високому рівні цей результат виявлено у 44,7% від загальної кількості учасників дослідження) та «конкуренція» (33,3%) як стиль поведінки в конфлікті. «Співробітництво», яке вважається найпродуктивнішим стилем поведінки, безпрограшною стратегією, використовується на середньому рівні 57,0% учасників експерименту. Ці результати дають підстави для того, щоб при розробці навчального курсу з управління міжособистісними конфліктами було приділено значну увагу продуктивним стилям поведінки.

Також було проведено аналіз розподілу студентів – учасників констатувального експерименту за рівнями стилів поведінки в конфліктній ситуації залежно від їх статі. Результати дають можливість зробити висновки, що студенти жіночої статі використовують стиль «уникання» набагато більше ніж студенти чоловічої статі. А студенти чоловічої статі набагато більше ніж дівчата використовують стиль поведінки

«конкуренція» в конфліктних ситуаціях (табл. 3).

Таким чином, після проведення пілоотної та основної частини констатувального експерименту можемо зробити висновки, що тема міжособистісних конфліктів у студентському середовищі є нагальною. Конфлікти між студентами трапляються доволі часто за різних причин. Проведення опитувань та методик на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях виявили негативне сприйняття конфліктів студентами, низький та середній рівень емоційного інтелекту та використання стилів «уникання» та «конкуренція» як стиль поведінки в конфлікті. Такі результати показують необхідність навчання студентів управлінню міжособистісними конфліктами, що було зазначено ними під час проходження опитування. Отримані результати дослідження покладені в основу розробки змісту та структури навчального курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі».

Мета формульовального експерименту полягала у розробці, організації та визначенні ефективності впровадження навчального курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі». Вра-

Таблиця 3.
Розподіл учасників експерименту за рівнями стилів поведінки в конфліктній ситуації залежно від статі (у % від загальної кількості учасників дослідження)

Стать	Рівні			Стилі
	низький	середній	високий	
чоловіча	71,2	26,9	1,9	«компроміс»
жіноча	9,7	87,1	3,2	
чоловіча	11,5	76,9	11,6	«співробітництво»
жіноча	58,1	40,3	1,6	
чоловіча	78,8	17,3	3,8	«уникання»
жіноча	0,0	21,0	79,0	
чоловіча	9,6	88,5	1,9	«приспосування»
жіноча	12,9	75,8	11,3	
чоловіча	3,8	25,0	71,2	«конкуренція»
жіноча	85,5	12,9	1,6	

ховуючи мету, сформульовані такі задачі формувально-го експерименту:

1. Розробити зміст та структуру курсу щодо управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі вищого навчального закладу.

2. Провести та експериментально перевірити його ефективність.

Реалізація задач формувальної частини дослідження відбувалася у два етапи. На першому етапі розроблено структуру, зміст, методи та техніки навчального курсу. На другому етапі дослідження здійснено апробацію та експериментально перевірено ефективність впровадження курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі». Курс було впроваджено в 2020 році. При цьому 2 місяці занять пройшли офлайн, а 2 місяці онлайн, коли було впроваджено карантин у зв'язку з COVID-19. Потрібно зазначити, що при розробці курсу з управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі брали до уваги, що сучасна освіта повинна балансувати теорію та практику, щоб підготувати студентів до викликів реального світу, допомогти їм опанувати навичками для подальшої кар'єри. Курс з управління конфліктами був створений з урахуванням активної участі студентів у практичній діяльності, завдання часто виконуються в групах, що передбачає обмін інформацією, співпрацю, спілкування та співпереживання. Практична робота робить студентів незалежними та підвищує їхню впевненість у собі. У той же час практична робота є застосуванням теорії. Теорія створює міцну базу для практичної роботи.

У формувальному етапі дослідження взяли участь 40 студентів університету. Експериментальна група – 20 студентів (9 – чоловічої, 11 – жіночої статі). Контрольна група – 20 студентів (10 – чоловічої, 10 – жіночої статі).

В основу дизайну та змісту навчального курсу покладено структуру моделі управління конфліктами, яка включає такі основні складові: 1) когнітивна; 2) емоційна; 3) поведінкова (Mauger, 2012).

Когнітивна складова – це знання теорії, розуміння та сприйняття конфлікту. *Емоційна складова* – емоції, які переважають у процесі спілкування (позитивні чи негативні), та вміння їх контролювати.

Поведінкова складова передбачає продуктивні стилі поведінки у конфлікті.

Вимірювання ефективності впровадження навчального курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі» здійснено шляхом: - повторного застосування методик; - оцінки учасниками курсу його ефективності шляхом зворотнього зв'язку та опитування.

Курс «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі» (3 кредити) було розроблено як вибірккову дисципліну на базі Інституту Поведінкових Дисциплін, м. Соніпат. *Тривалість курсу* становить 70 академічних годин: 14 пар (56 академічних годин), екзамен – 4 години, та 10 академічних годин позааудиторної роботи (підготовка проекту, ведення щоденника тощо).

Мета курсу – ознайомити студентів з причинами, видами, фазами, конструктивними та деструктивними функціями конфлікту та навчити їх засобам управління конфліктами у студентському середовищі.

Тематична структура курсу:

Розділ 1. Поняття конфлікт. (13 годин)

Визначення конфлікту.

Позитивні та негативні ознаки та наслідки конфлікту.

Особливості управління конфліктами у студентському середовищі.

Розділ 2. Типи конфліктів. (13 годин)

Внутрішньоособистісні, міжособистісні та міжгрупові.

Вертикальні та горизонтальні.

Конструктивні та деструктивні.

Розділ 3. Модель управління конфліктами у колективі. (13 годин)

Когнітивний рівень.

Емоційний рівень.

Поведінковий рівень.

Розділ 4. Попередження та вирішення конфліктів (13 годин)

Діагностика та стратегічні дії.

Створення суб'єктивних (соціально-психологічних) умов.

Створення об'єктивних (організаційних) умов.

Презентація студентами групового проекту за

тематикою курсу. Екзамен.

Використано такі основні *інтерактивні техніки* протягом курсу: метод незавершених речень, робота у парах та міні-групах, метод «мозкового штурму», надання порад, кейси, рольові ігри, інтерв'ю, пантоміма, ретроспектива, міні-лекції, рефлексія заняття тощо.

Приклади тем для групового проекту:

- Стрес як джерело конфлікту.
- Створення позитивного психологічного клімату у команді як засіб профілактики конфліктів.
- Медіація у конфліктних ситуаціях.

На початку було проведено бесіду зі студентами щодо їх очікувань від курсу. Також було застосовано вправу на асоціації до слова *Конфлікт* та тестування з використанням методик описаних раніше (EQ тест та тест К. Томаса). Студенти були ознайомлені з метою та структурою навчального курсу. У таблиці 4 надано результати проведення вправи на асоціації до та після експерименту.

спілкування, здатний, керувати, команда, шанс, наївний, заснувати, очолювати тощо). Навіть використовувалися слова з позитивним забарвленням (толерантний, тактовний, залагодити, чудовий, тріумф).

Щодо результатів повторного проведення завдання на асоціації до слова *Конфлікт* серед 20 студентів контрольної групи, які не проходили навчальний курс з управління конфліктами, таких значущих змін не сталося. Більшість слів до та після експерименту мали негативне забарвлення: бійка, лайка, суперечка, загроза, боротьба, трагедія, злочин, криза, ліквідувати, тиран, кричати, критичний, тощо.

Емоційний рівень

Перед початком формульованого експерименту та після проходження курсу студенти експериментальної групи були протестовані на визначення коефіцієнта емоційного інтелекту за допомогою методики "Know your EQ" індійських дослідників Д. Сінгха та Н.К. Чахда, який складається з 22 запитань. Результати надано

Таблиця 4.

Результати проведення вправи на асоціації до формульованого експерименту в експериментальній групі та після нього

Поняття	До експерименту	Після експерименту
С	плакати, злочин, кризис, лихо, захопити, шахрайство, стикатися	кооперація, створювати, спілкування, шанс, дорожити, команда, компанія
О	опозиція, образливий, підкорятися, пригноблений, величезний	обов'язковий, старий, заперечувати організований, керувати, ціль, думка
Н	негативний, невротик, нервовий, неслухняний, знешкодити	наївний, новий, нейтральний, норма, нормалізувати, потребувати, шум
Ф	бійка, боротьба, наляканий, фатальний, хмуритися, страх	неправдивий, фінал, забувати, факти, фальшивий, залагодити, фокус, чудовий
Л	брехня, смертельний, відсутність, відповідальність, ліквідувати	лінивий, запізнений, легальний, маленький, заснувати, очолювати
І	ізоляція, аморальний, незаконний, неможливий, нав'язувати	ілюзія, нетерплячий, невірноважений, ізоляція, визначати, впроваджувати
С	злочинний, критичний, прокляття, конкуренція, переслідувати	вередливий, змагання, обережний, здатний, заспокоюватися, пояснювати
Т	трагедія, мука, тиран, жорсткий, лякати, терпіти, табу, загроза	тривіальний, толерантний, тактовний, темперамент, перетворювати, тріумф

Аналіз результатів показав, що під час констативного експерименту, а також в експериментальній групі до проведення формульованого експерименту слова-асоціації студентів мали негативне забарвлення (злочин, бійка, лихо, незаконний, фатальний, трагедія, критичний, смертельний, мука, тиран, переслідувати, пригноблений, аморальний, прокляття).

Після проведення формульованого експерименту в тій самій групі вже менша кількість слів мала негативну конотацію, а більше слів з'явилося з нейтральним забарвленням (тривіальний, змагання, ілюзія, обережний, маленький, факти, фокус, ціль, організований,

у таблиці 5.

До проходження курсу 40% опитаних мали середній рівень, а 60% високий рівень емоційної чутливості, тоді як після експерименту вже 65% студентів мали високий та 10% надвисокий рівні цього компонента. Щодо компонентів емоційна зрілість та емоційна компетентність, низький рівень мали 70% опитаних, після проходження курсу цей показник знизився у сім разів, у той же час збільшилися показники середнього рівня та 15% учасників експерименту отримали високий рівень компоненту емоційна зрілість, та 25% компоненту емоційна компетентність. Загалом, отримані

Таблиця 5.

Результати визначення коефіцієнта емоційного інтелекту до формульованого експерименту в експериментальній групі та після нього (у % від загальної кількості опитаних)

Компоненти емоційного інтелекту	Рівні до експерименту				Рівні після експерименту			
	низький	середній	високий	надвисокий	низький	середній	високий	надвисокий
емоційна чутливість	—	40,0	60,0	—	—	25,0	65,0	10,0
емоційна зрілість	70,0	30,0	—	—	10,0	75,0	15,0	—
емоційна компетентність	70,0	30,0	—	—	10,0	65,0	25,0	—
загальний показник	45,0	55,0	—	—	5,0	70,0	10,0	15,0

результати вказують на те, що значущі зміни сталися за всіма компонентами емоційного інтелекту. Щодо результатів контрольної групи значущі зміни не спостерігаються. Середній рівень загального показника EQ збільшився на 10% (від загальної кількості студентів). Вважаємо, це природньою зміною та цей відсоток не є статистично значущим.

Поведінковий рівень

Під час проведення констатувального експерименту ми спостерігали, що найбільше студентами використовуються «уникання» та «конкуренція» як стиль поведінки в конфлікті. «Співробітництво» використовується на середньому рівні 57% учасників. Результати проведення формульованого експерименту дають підстави стверджувати, що сталися значущі зміни у використанні стилів поведінки в конфліктній ситуації. Після проходження курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі» вибір стилю «Конкуренція» знизився. 95% опитаних отримали низький та лише 5% середній рівні. Також знизилися показники рівнів для стилів «Уникання» та «Пристосування». Щодо стилів поведінки в конфліктній ситуації «Співробітництво» та «Компроміс», рівні

значно збільшилися: високий рівень виявлено у 95% та 90% відповідно від загальної кількості протестованих студентів (див. табл. 6).

Позитивні зміни у студентів експериментальної групи можна пояснити тим, що протягом формульованого експерименту вони прямо або опосередковано отримували інформацію щодо основних понять про конфлікт у формі міні-лекцій, вправ на визначення деструктивних та конструктивних функцій конфлікту, опрацьовували кейси тощо. Заміри рівнів стилів поведінки в конфліктній ситуації до формульованого експерименту в контрольній групі та після нього не показали значущих змін.

Також після проходження курсу студенти пройшли опитування для оцінки його ефективності. Були поставлені такі питання:

1. Як ваше сприйняття конфлікту змінилося після проходження курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі»?
2. Що вам більше всього сподобалося?
3. Які теми потребують більш детального вивчення?
4. Ваші коментарі / рекомендації на майбутнє.

Таблиця 6.

Рівні стилів поведінки в конфліктній ситуації до формульованого експерименту в експериментальній групі та після нього (у % від загальної кількості опитаних)

Стилі поведінки в конфліктній ситуації	Рівні до експерименту			Рівні після експерименту		
	низький	середній	високий	низький	середній	високий
«Конкуренція»	50,0	25,0	25,0	95,0	5,0	—
«Співробітництво»	45,0	50,0	5,0	—	5,0	95,0
«Компроміс»	30,0	70,0	—	—	10,0	90,0
«Уникання»	20,0	35,0	45,0	85,0	15,0	—
«Пристосування»	15,0	80,0	5,0	55,0	45,0	—

5. Як ви зможете використовувати отримані знання в житті?

На перше запитання були отримані такі відповіді: «Я зрозумів, що конфлікти необхідні для досягнення більш ефективного результату та розуміння точки зору опонента; зараз я сприймаю конфлікт не як перешкоду, а як щось, що може призвести до творчості; я дізнався багато про конфлікти та знаю, як ними управляти у майбутньому; я зрозумів, що конфлікт – це не ситуація, а процес; конфлікт – частина соціальної діяльності, тому вирішення конфлікту – більш здорова реакція, ніж його ігнорування».

На питання, що більше всього сподобалося, отримали такі відповіді: «Сподобалися приклади та вправи на заняттях; кейси; інтерактивність уроку, що допомагає краще розуміти концепцію; дискусії; практичні аспекти управління конфліктами». Також було зазначено, що усі теми достатньо детально розглядалися та заняття були структуровані. Щодо рекомендацій на майбутнє, таких не було зазначено, за виключенням виконання письмового залікового завдання окрім презентації.

На останнє запитання: «Як ви зможете використовувати отримані знання в житті?» отримано такі відповіді: «Я закінчую університет та згодом розпочну працювати, тому управління конфліктами – важлива навичка; я планую бути консультантом в організації, тому цей курс для мене був цінним; отримані знання допоможуть знаходити найкращі засоби вирішення міжособистісних конфліктів; я тепер знаю мої стилі поведінки у конфліктних ситуаціях та різні способи вирішення конфліктів; я отримав цінні знання як управляти міжособистісними конфліктами; знання, отримані під час проходження курсу допоможуть створювати здорову атмосферу у колективі».

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, після проведення пілотної та основної частини констатувального експерименту можемо зробити висновки, що тема міжособистісних конфліктів у студентському середовищі є нагальною. Конфлікти між студентами трапляються доволі часто за різних причин. Проведення опитувань та методик на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях під час констатувального експерименту виявили негативне

сприйняття конфліктів студентами, низький та середній рівень емоційного інтелекту та використання стилів «уникання» та «конкуренція» як стиль поведінки в конфлікті. Такі результати відзначили необхідність навчання студентів управлінню міжособистісними конфліктами. Покращення ж результатів тестування на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях та позитивний зворотній зв'язок від студентів підтверджують ефективність курсу «Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі». Наше дослідження, не зважаючи на його детальний теоретичний аналіз, цінні результати констатувального та формувального експериментів не вичерпує всіх аспектів проблеми міжособистісних конфліктів у студентському середовищі вищих навчальних закладів. Дана робота може слугувати поштовхом для подальших крос культурних досліджень.

References:

- Antsupov, A. (2007). *Konfliktologiya: Uchebnik dlya vuzov 3-e izdanie* [Conflictology: Coursebook for higher educational institutions]. SPb.: «Piter». [in Russian].
- Berezovska, L. (2015). *Profilaktika konfliktiv u vischomu navchalnomu zakladi* [Conflict prevention in higher education]. *Visnik Natsionalnogo universitetu oboroni Ukrayini*. Vip. 2 (45). [in Ukrainian].
- Bondarchuk, O. I. (2014). *Osobistisna gotovnist maybutnogo psihologa do poperedzhennya konfliktiv u profesiyniy diyalnosti: sutnist i umovi rozvitku* [Personal readiness of the future psychologist to prevent conflicts in professional activities: the essence and conditions of development]. *Visnik pisyadiplomnoyi osviti : zb. nauk. prats; za red. V. V. Oliynika*. Vip. 12 (24). [in Ukrainian].
- Bruck, T., Di Maio and Miaari (2019). *Violent conflict and student academic achievement*. *Journal of the European Economic Association*. 17(5). 1502–1537 DOI: 10.1093/jeaa/jvy051
- Dolinska, L., Matyash-Zayats, L. (2003). *Uyavlennya suchasnoyi molodi pro osoblivosti mizhosobistisnih konfliktiv* [Conception of modern youth about the peculiarities of interpersonal conflicts]. *Sotsialno-psihologichniy vimlr demokratichnih peretvoren v UkraYinI*. K.: UkraYinskiy tsentr polltichnogo menedzhmentu, 331–338. [in Ukrainian].
- Emelyanov, S. M. *Praktikum po konfliktologii* [Workshop on Conflictology]. SPb.: Piter. [in Russian].
- Gershenson Seth and Erdal Tekin (2018). *The Effect of Community Traumatic Events on Student Achievement: Evidence from the*

- Beltway Sniper Attacks. *Education Finance and Policy*. 13, 513–544.
- Ghaffar, A. (2019). Conflict in Schools: Its Causes & Management Strategies. *Journal of Managerial Sciences*. Vol. III (II), 212-227.
- Girnuk, A. M., Bobro, A. Yu. (2004). Konflikty: struktura, eskalatsiya, zalagodzhennya [Conflicts: structure, escalation, resolution]. Vid. 2-e. K.: Vid-vo Solomiyi Pavlichko «Osnovi». [in Ukrainian].
- Grishina, N. V. (2008). Psihologiya konflikta [Psychology of conflict]. 2-e izd. SPb.: Izd. dom «Piter». [in Russian].
- Karamushka, L. M. (2003). Psihologiya upravlinnya: navch. posib. [Psychology of management]. K.: Milenium. [in Ukrainian].
- Kibris, A. (2015). The Conflict Trap Revisited: Civil Conflict and Educational Achievement. *Journal of Conflict Resolution*. 59, 645–670.
- Lisenko-Gelemb'yuk, K. M. (2009). Spetsifika mizhosobistynogo konfliktu v yunatskomu vitsi [The specifics of interpersonal conflict in adolescence]. Zbirnik naukovih prats: filozofiya sotsiologiya, psihologiya. Ivano-Frankivsk: Vidavnistvo Play TSIT Prikipatskogo natsionalnogo universitetu Imeni Vasilya Stefanika. Vip. 14. Ch. 1. [in Ukrainian].
- Lozhkin, G. V., Povyakel N.I. (2002). Prakticheskaya psihologiya konflikta: Ucheb. posobie. [Practical psychology of conflict: coursebook]. 2-e izd. K.: MAUP. [in Ukrainian].
- Matyash-Zayats, L. P. (2002). Stil spilkuvannya yak chinnik mizhosobistynih konfliktiv u rannomu yunatskomu vitsi [Communication style as a factor of interpersonal conflicts in early adolescence]. Psihologiya: Zb. nauk. pr. NPU Imeni M.P. Dragomanova. Vipusk 15. K.: NPU Imeni M.P. Dragomanova. [in Ukrainian].
- Mayer, B. (2012). The Dynamics of Conflict : a guide to engagement and intervention. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Orban-Lembrik, L.E. (2010). Psihologiya upravlinnya: navch. posib. [Psychology of management]. 2-ge vid., dopovn. K.: Akademiavidav, (Seriya «Alma-mater»). [in Ukrainian].
- Orlova, G. V. (2019). Konstruktivne rozv'yazannya konfliktiv: Zanyattya z elementami treningu [Constructive conflict resolution: Classes with training elements]. Retrieved from: <https://osvita.ua/doc/files/news/497/49739/Konflikt.doc>
- Orlyanskiy, V. S. (2007). Konfliktologiya: navchalniy posibnik [Conflictology: a coursebook]. K.: Tsentr uchbovoyi literature. [in Ukrainian].
- Piren, M. I. (2003). Konfliktologiya: Pidruchnik [Conflictology: Coursebook]. K.: MAUP. [in Ukrainian].
- Rybakova, M. M. (1991). Konflikt i vzaimodeystviya v pedagogicheskom protsesse [Conflict and interactions in the pedagogical process]. M.: Prosveschenie. [in Russian].
- Semichenko, V. A. (2004). Psihologiya pedagogichnoyi diyalnosti: navch. posibnik dlya stud. vischih ped. navch. zakl. [Psychology of pedagogical activity]. K.: Vischa shkola. [in Ukrainian].
- Singh, D. & Dr NK Chadha. Know Your EQ: Emotional Quotient Test. Retrieved from: <https://fliphtml5.com/fhye/pqar>
- Soroka, I. & Synhaiska, I. (2019). The research on peculiarities of emotional intelligence of Indian students. Pravnichiy vIsnik UnIversitetu «KROK»: zb. nauk. prats. Vischiy navchalniy zaklad «UnIversitet ekonomiki ta prava «KROK». Vip. 36–37. K.
- Soroka, I. (2021). Specifics of conflicts in the student environment. Results of modern scientific research and development. Proceedings of the 4th International scientific and practical conference. Barca Academy Publishing. Madrid, Spain.
- Soroka, I. (2021). Measurement of Cognitive, Emotional and Behavioural Components of Conflict Competence among University Students. *Journal of Xidian University*, 15 (12), 292-299. DOI: <https://doi.org/10.37896/jxu15.12/028>
- Thomas Kilmann. Conflict mode instrument. Retrieved from: https://www.academia.edu/38789068/The_Thomas_Kilmann_Conflict_Mode_Instrument_TKI_test_and_Interpersonal_Conflict

Iryna Soroka

PhD in Psychology, Associate professor, O.P. Jindal Global University, Jindal Institute of Behavioural Sciences, Sonapat, (India)

Iryna Synhaiska

PhD in Psychology, Associate Professor, Director of the Educational and Scientific Institute of Psychology, "KROK" University, Kyiv, (Ukraine)

MANAGEMENT OF INTERPERSONAL CONFLICTS IN THE STUDENT ENVIRONMENT: THE RESULTS OF IMPLEMENTING THE TRAINING COURSE

ABSTRACT

The topic of interpersonal conflicts in the student environment is relevant, as evidenced by the observation and the results of the experiment. Conducting surveys and applying psychological tests in the experiment revealed a negative perception of conflicts by students, low and medium levels of emotional intelligence, and the use of avoidance and competition styles of behaviour in a conflict.

To achieve the goal of the pilot experiment, a questionnaire developed by the authors was used: "The perception of conflicts by students". The obtained results formed the basis of the training course "Management of interpersonal conflicts in the student environment." The

purpose of the formative experiment was to develop, organize and evaluate the effectiveness of the course implementation. The methods of empirical research (survey, testing, observation, active learning methods) were used in the work and methods of mathematical statistics (Student's t-distribution).

The total sample size was 214 university students (aged 18–22). At the formative stage, 40 students were involved (experimental group – 20 students who did the course on managing interpersonal conflicts in the student environment; and a control group – 20 people who were not involved in the course).

The design and content of the training course are based on the structure of the conflict management model, which includes the following components: 1) cognitive; 2) emotional; 3) behavioural (Mayer, 2012). A set of psychological methods was selected to study interpersonal conflicts in the student environment at the cognitive, emotional, and behavioural levels. To determine the students' perception of the conflict, an Express exercise on associations was used for each letter of the word *Conflict*. The "Know your EQ" test was used to measure the emotional intelligence quotient. In our work, we also used the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI test), a description of behaviour in conflict situations. Measuring the effectiveness of the implementation of the training course "Management of interpersonal conflicts in the student environment" was carried out through the repeated application of methods and the feedback from the course participants.

The duration of the course is 70 academic hours: 14 lessons (56 academic hours), an exam – 4 hours, and 10 academic hours of extracurricular work (preparing a project, journaling, etc.). The following interactive techniques were used: the method of incomplete sentences, pair and group work, brainstorming, case studies, role-plays, interviews, miming, retrospective, mini-lectures, reflection sessions.

Improvement of the test results at the cognitive, emotional and behavioural levels and positive feedback from the students confirm the effectiveness of the course "Management of interpersonal conflicts in a student environment". Our study, despite its detailed theoretical analysis, valuable results of the experiment, does not reveal all aspects of the problem of interpersonal conflicts in the stu-

dent environment of higher educational institutions. This work can serve as a basis for further cross-cultural research.

Keywords: interpersonal conflicts, student environment, emotional intelligence coefficient.

Ирина Сорока

Кандидат психологических наук, доцент, Джиндал Институт Поведенческих Дисциплин, г. Сонипат, (Индия)

Ирина Сингаевская

Кандидат психологических наук, доцент, директор Учебно-научного института психологии, «Университет экономики и права «КРОК», г. Киев, (Украина)

УПРАВЛЕНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫМИ КОНФЛИКТАМИ В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ: РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ УЧЕБНОГО КУРСА

АННОТАЦИЯ

Тема межличностных конфликтов в студенческой среде является актуальной, о чем свидетельствуют наблюдения и результаты эксперимента. Проведение опросов и применение психологических методик в ходе констатирующего эксперимента выявили негативное восприятие конфликтов студентами, низкий и средний уровень эмоционального интеллекта и использование стилей «избегание» и «конкуренция» как стиль поведения в конфликте. Для достижения цели пилотной части констатирующего эксперимента использовался разработанный авторами опросник: «Представление студентов о конфликте». Полученные результаты легли в основу учебного курса «Управление межличностными конфликтами в студенческой среде».

Цель формирующего эксперимента заключалась в разработке, организации и оценке эффективности внедрения курса. В работе были использованы методы эмпирического исследования (опрос, тестирование, наблюдение, активные методы обучения); методы математической статистики (t критерий Стьюдента).

Общий объем выборки – 214 студентов университета (возрастом 18–22 года). На формирующем этапе было привлечено 40 студентов (экспериментальная группа – 20 человек, проходивших курс по управлению межличностными конфликтами в студенческой среде; и контрольная группа – 20 человек, которые не были во-

влечены в прохождение курса).

В основу дизайна и содержания учебного курса положена структура модели управления конфликтами, которая включает следующие составляющие: 1) когнитивная; 2) эмоциональная; 3) поведенческая (Mayer, 2012). Комплекс психологических методик был подобран для изучения межличностных конфликтов в студенческой среде на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровнях. Для определения представлений студентов о конфликте применялось Экспресс упражнение на ассоциации к каждой букве слова *Конфликт*. Для измерения коэффициента эмоционального интеллекта использовали Тест “Know your EQ”. В нашей работе также был использован Тест К. Томаса – описание поведения в конфликтных ситуациях. Измерение эффективности внедрения учебного курса «Управление межличностными конфликтами в студенческой среде» осуществлено посредством повторного применения методик и обратной связи от участников курса.

Продолжительность курса составляет 70 академических часов: 14 пар (56 академических часов), экзамен – 4 часа и 10 академических часов внеаудиторной работы (подготовка проекта, ведение дневника и т. п.). Использовались следующие интерактивные техники: метод незавершенных предложений, работа в парах и мини-группах, «мозговой штурм», кейсы, ролевые игры, интервью, пантомима, ретроспектива, мини-лекции, рефлексия занятия.

Улучшение результатов тестирования на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровнях и положительная обратная связь от студентов подтверждают эффективность курса «Управление межличностными конфликтами в студенческой среде». Наше исследование, несмотря на его детальный теоретический анализ, ценные результаты констатирующего и формирующего экспериментов, не исчерпывает все аспекты проблемы межличностных конфликтов в студенческой среде высших учебных заведений. Данная работа может служить основой для дальнейших кросс культурных исследований.

Ключевые слова: межличностные конфликты, студенческая среда, коэффициент эмоционального ин-

теллекта.

How to cite (як цитувати):

Soroka, I., & Synhaivska, I. (2022). MANAGEMENT OF INTERPERSONAL CONFLICTS IN THE STUDENT ENVIRONMENT: THE RESULTS OF IMPLEMENTING THE TRAINING COURSE. *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*, 8(1), 18-31. <https://doi.org/10.31108/1.2022.8.1.2> [in Ukrainian]

Дата отримання статті: 11.11.2021

Дата рекомендації до друку: 23.12.2021

Дата оприлюднення: 30.01.2022