

Міністерство освіти і науки України
Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя
Факультет психології та соціальної роботи
Кафедра загальної та практичної психології

Освітньо-професійна програма «Психологія. Практична психологія»
Спеціальність «053 Психологія»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

На здобуття освітнього ступеня магістр

Профілактика конфліктів в ОСББ

студентки Рожок Світлани Володимирівни
(прізвище, ім'я, по батькові здобувача освітнього ступеня)

Науковий керівник: канд.психол.н., доц. Кресан О.Д.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Рецензент: д.психол.н, проф. Папуча М.В.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Рецензент: канд.психол.н., доц. Михайлова О.І.
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

професор Папуча М.В. _____

(підпис, дата)

Ніжин – 2020 рік

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ 1 Теоретичний аналіз проблеми конфлікту в ОСББ.....	6
1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномену конфлікту.....	6
1.2. Психологічні особливості конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.....	14
1.3. Аналіз причин виникнення конфліктів в ОСББ.....	23
Розділ 2 Дослідження проблеми профілактики конфліктів в ОСББ	30
2.1. Психологічні особливості профілактики конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків	30
2.2. Розвиток конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків як умова профілактики конфліктів в ОСББ	35
2.3. Дослідження рівня розвиненості конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.....	38
Розділ 3. Розробка програми розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ як умови профілактики конфліктів	48
3.1. Опис програми розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ та аналіз її ефективності.....	48
3.2. Рекомендації щодо профілактики конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.....	56
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	63
ДОДАТКИ.....	69

ВСТУП

Актуальність дослідження. Проблема конфлікту належить до числа проблем, що мають глобальний характер і її актуальність зростає. Найчастіше конфлікт сприймається як явище, яке викликає негативні емоції і переживання, як протистояння, якого треба всіляко уникати. Проте, конфлікти неминучі, вони супроводжують нас від народження.

Дев'яності роки минулого століття стали початком виникнення нових відносин власності у багатоквартирних будинках і початком виникнення Об'єднань співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) як форми управління житлом. Починаючи з 2015 р. – прийняття нового законодавства щодо механізмів управління багатоквартирними житловими будинками, відбувається швидкий розвиток ОСББ. Наразі в Україні ОСББ створено у кожному сьомому будинку.

Оскільки всі рішення щодо управління багатоквартирним будинком в ОСББ приймаються колегіально: правлінням чи загальними зборами, то успішна діяльність ОСББ залежить від ефективності взаємодії та рівня комунікацій правління із співвласниками та співвласників між собою.

Конфлікти, які неминуче виникають в діяльності, не повинні становити загрози для стабільної й ефективної роботи ОСББ, тому важливою є профілактика їх деструктивності.

Актуальність проблеми профілактики конфліктів в ОСББ зумовлена з одного боку високим рівнем конфліктогенності діяльності по управлінню багатоквартирними будинками, витоки якої слід шукати як у особливостях взаємодії у цій соціальній спільноті, так і в об'єктивних протиріччях (наприклад, недосконалої чинного законодавства України, що регулює цю галузь суспільних відносин), а з іншого боку – недостатнім рівнем конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ, враховуючи непрофесійний характер їх діяльності.

Об'єкт дослідження – психологічні особливості конфліктів в ОСББ.

Предмет дослідження – розвиток конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.

Гіпотеза дослідження:

Ефективна профілактика конфліктів в ОСББ може відбуватися шляхом підвищення конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.

Мета дослідження - дослідити психологічні особливості профілактики конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.

Для досягнення цієї мети та перевірки гіпотези були поставлені такі завдання.

Завдання дослідження:

1. Здійснити аналіз основних теоретичних підходів до психологічного дослідження конфлікту та їх профілактики.
2. Проаналізувати особливості конфліктів в ОСББ та їх причини.
3. Емпірично дослідити рівні розвиненості когнітивної, емоційної та поведінкової складових конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ як умови профілактики конфліктів в ОСББ..
4. Розробити систему заходів для розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ та рекомендації щодо профілактики конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань і перевірки гіпотези були використані такі методи: теоретико-методологічний аналіз, узагальнення, систематизація; методи емпіричного дослідження (опитування, тестування, констатувальний експеримент, формувальний експеримент, активні методи навчання); методи математичної статистики (описова статистика; аналіз критерій узгодженості Пірсона) – для статистичної та математичної обробки отриманих результатів

Теоретична значимість роботи полягає в розширенні психологічного знання про особливості конфліктів в об'єднаннях співвласників

багатоквартирних будинків, , причини їх виникнення та умови профілактики, вперше розкрито зміст, структуру, рівні розвиненості конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків як умови профілактики конфліктів в ОСББ.

Практична значимість роботи полягає у можливості використання її результатів практичними психологами та правліннями ОСББ у роботі з конфліктами в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.

Результати дослідження було опубліковано в матеріалах X Ювілейної міжнародної науково-практичної конференції «Внутрішній світ особистості», присвяченої 200-річчю Ніжинської вищої школи, яка відбулась 5-6 листопада 2020 року.

Структура та обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (55 робіт), методичний апарат дослідження подано у 3 додатках на 26 сторінках. Робота містить 4 таблиці та 6 рисунків. Загальний обсяг роботи – 94 сторінок, основна її частина займає 68 сторінок.

Розділ 1 Теоретичний аналіз проблеми конфлікту в ОСББ

1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномену конфлікту

Конфлікти - це норма життя.

Коли Вам здається,
що у Вашому житті немає конфліктів,
перевірте, чи є у Вас пульс.

Ч. Ліксон

Двадцяте та двадцять перше століття – час великих конфліктів у різних сферах життя в усьому світі. Повстання, терористичні акти, революції, війни відзначені особливою жорстокістю, численними людськими жертвами, великими матеріальними втратами. Наше суспільство пережило за цей час страшні трагедії, великі потрясіння. І переживає досі...

Конфлікт найчастіше сприймається людьми як явище, яке викликає негативні емоції і переживання, як протистояння, якого треба всіляко уникати. Проте, конфлікти – одна з природних рис соціальних систем, вони неминучі і супроводжують нас від народження, тому мають розглядатися як природна форма взаємодії між людьми.

Ще з античних часів (Анаксимандр, Геракліт), через середньовіччя (Фома Аквінський, Еразм Роттердамський), а далі – І. Кант, Г. Гегель, Ч. Дарвін, К. Маркс, В. Самсер, Г. Моска, К. Юнг, З. Фройд та інші детально розглядали проблеми конфлікту, форм поведінки особистості в ньому, їх психологічну суть.

Починаючи з шістдесятих років ХХ століття у світі починає публікуватися велика кількість робіт саме з психологічної проблематики конфліктів та особливостей їх вивчення з точки зору психології. «З'являється новий науковий напрям – психологія конфлікту, яка концентрується на аналізі міжособистісних і внутрішньоособистісних суперечностей і на питаннях практичного і прикладного характеру, пов'язаних як з дослідженням

психологічних передумов виникнення і ескалації конфліктів, так і з пошуком психологічних засобів регуляції і вирішення конфліктів» [23].

Що ж таке конфлікт у психології? Аналіз сучасних конфліктологічних досліджень дозволяє зробити висновок про відсутність єдиного підходу до визначення конфлікту. З одного боку, К. Платонов називає конфліктом «суперечність, яка важко вирішується і пов'язана з гострими емоційними переживаннями», а В. Нагаєв – «суперечність, яка виникає між людьми у зв'язку з вирішенням тих або інших питань соціального й особистого життя». З іншого боку, конфлікт – це зіткнення різноспрямованих сил суб'єктів взаємодії (Г. Ложкін, Н. Пов'якель), А. Петровський, М. Ярошевський визначають конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій в міжособистісних відносинах, пов'язаних з гострими негативними емоційними переживаннями. Заслуговує на увагу також думка Ф. Василюка про те, що по суті не можна дати дефініцію конфлікту, яка не суперечила б жодному підходу до нього: «Якщо поставити собі за мету знайти дефініцію, яка не суперечила б жодному з наявних поглядів на конфлікт, вона звучала б абсолютно беззмістовно: конфлікт - це зіткнення чогось з чимось». Деякі автори пропонують взагалі відмовитися від вичерпного визначення конфлікту і обмежитися його істотними ознаками, необхідними і достатніми умовами його виникнення (Г. Гришина, С. Ємельянов та ін.).

Очевидно, що конфлікт – поняття комплексне, набагато ширше, ніж суперечність, боротьба, тому що це лише прояви найгострішої його фази – так званої «кризи».

Перебувати в конфлікті можна тільки з кимось - з іншою групою, з іншою людиною, з самим собою. Конфлікт відрізняється від суперечності тим, що передбачає наявність суб'єкта або суб'єктів, що представляють сторони конфлікту, а також можливість (принаймні, потенційну) активних і свідомих дій з боку даних суб'єктів. «Конфлікт як фаза протиріччя можливий лише тоді, коли його сторони представлені суб'єктами. Де суб'єкта немає - не може бути конфлікту» (Г. Штракс).

Л. Петровська, яка запропонувала першу у радянській літературі схему соціально-психологічного аналізу конфліктів, включає до неї чотири основні категоріальні групи: структура конфлікту, його динаміка, типологія, функції (конструктивні та деструктивні наслідки). Крім цих основних понять, автор вказує на практичне значення дослідження таких понять, як управління конфліктом, запобігання, профілактика та вирішення конфлікту, його симптоматика, діагностика, прогнозування та контролювання [39].

Суб'єктами конфлікту можуть бути окремі індивіди або групи людей, причому сторони є взаємозалежними і активність однією обумовлює дії іншої. Зважаючи на це, можна зробити висновок, що конфлікт – це один із способів взаємодії.

Визначаючи конфлікт як поняття, треба також розуміти, що конфлікт може відбуватися на різних рівнях: рівні позицій, рівні інтересів, рівні потреб, рівні цінностей. Найчастіше конфлікти починаються на рівні позицій, тобто уявлень про те, в який спосіб мають бути задоволені інтереси суб'єкта конфлікту. Але зону спільності учасників конфлікту варто шукати на більш глибоких рівнях. Усвідомлення наявності цих рівнів та їх місця дозволяє вирішувати конфлікти взаємовигідними способами.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що *конфлікт* – це спосіб взаємодії, який характеризується зіткненням позицій, інтересів, потреб, цінностей суб'єктів конфлікту (конфлікуючих сторін), що сприймається принаймні однією із сторін як проблема, яка вимагає свого розв'язання і викликає активність щодо її подолання.

Психологічний аналіз конфлікту передбачає розгляд чотирьох основних категорій: *структури* конфлікту, його *динаміки*, *типології та функцій* (конструктивних та деструктивних наслідків). Крім цих основних понять, практичне значення має також дослідження таких понять, як *управління* конфліктом, його *прогнозування та профілактика*.

Структура конфлікту – це сукупність таких його елементів, без яких існування конфлікту неможливе: вилучення такого компонента або зводить конфлікт нанівець, або суттєво змінює характер його перебігу [9].

Виокремлюють такі основні елементи конфлікту:

- сторони (учасники) конфлікту;
- предмет і об'єкт конфлікту;
- умови, в яких відбувається конфлікт;
- суб'єктивність сприйняття конфлікту [24].

Будь-який конфлікт починається з конфліктної ситуації, до складу якої входять учасники конфлікту (сторони) і об'єкт конфлікту (причина, через яку опоненти вступають у конфлікт). Починається конфлікту з інциденту – дії, яка спрямована на його виникнення. Внутрішня причина, яка мотивує кожного учасника, є предметом конфлікту. Таким чином, схему конфлікту можна зобразити так: Конфліктна ситуація + Інцидент = Конфлікт.

Динаміка конфлікту - це процес, який включає різні стадії розвитку конфлікту від виникнення конфліктної ситуації до її вирішення.

Докладний опис динаміки конфлікту дав Фрідріх Глазл, визначивши цей процес як ескалацію конфлікту та давши символічні назви крокам ескалації (Рисунок 1).

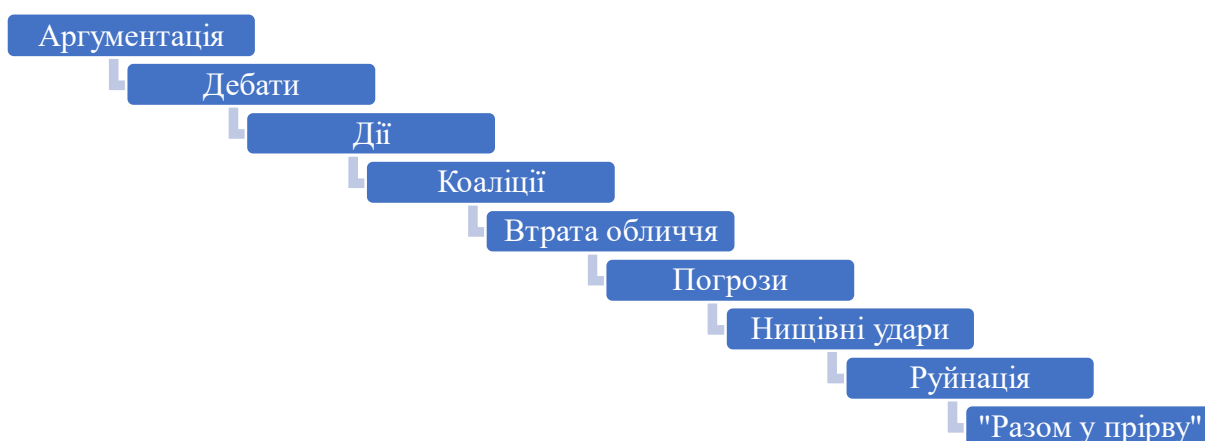


Рисунок 1. Дев'ять кроків ескалації конфлікту за Ф. Глазло.

Для спрощення роботи з конфліктом практики виділяють 5 етапів конфлікту: передконфлікт, конфронтація, криза, вихід з конфлікту і постконфлікт [10].

Розглядаючи конфлікт, доречно згадати про ціну конфлікту і ціну виходу з конфлікту. «Ціна конфлікту складається з: 1) витрат енергії, часу, сил на боротьбу з супротивником; 2) шкоди, якої ми зазнали від ворожих дій; 3) втрат, пов'язаних із погіршенням ситуації (втрата престижу, погіршення стосунків із третьою стороною тощо). Ціну виходу з конфлікту (Ц) складає різниця між втратами (В) і надбаннями (Н), зумовленими виходом ($Ц = В - Я$). Здебільшого втрати є очевидними, і тому сприймаються як значні, а надбання - гіпотетичними, що знижує їхню привабливість. Порівнюючи ціну конфлікту з ціною виходу з конфлікту, а також оцінивши шанси на перемогу в конфлікті, ми можемо раціонально прийняти рішення про доцільність чи недоцільність нашої участі в ньому» [10].

При аналізі конфлікту доцільно проводити його *класифікацію* залежно від основних ознак: предмета, суб'єкта конфлікту, способу розв'язання; сфери прояву; спрямованості впливу тощо (таблиця 1). При цьому слід розуміти, що різноманітність форм прояву, особливостей та наслідків конфліктів не дають можливості створити єдину класифікацію.

Таблиця 1. Класифікація конфліктів (за Ємельяновим).

Назва критерію	Види конфліктів	Особливості конфлікту
1	2	3
За предметом конфлікту	Реалістичні (предметні) конфлікти	Мають чіткий предмет
	Нереалістичні (безпредметні) конфлікти	Не мають предмета або мають предмет, який є життєво важливим для одного або обох суб'єктів конфлікту

Продовження таблиці 1

1	2	3
За суб'єктом конфліктної взаємодії	Внутрішньоособистісні конфлікти	Пов'язані з зіткненням протилежно спрямованих мотивів особи
	Міжособистісні конфлікти	Суб'єкти конфлікту: дві особи
	Конфлікти «особа-група»	Суб'єкти конфлікту: особа - група (мікрогрупа)
	Міжгрупові конфлікти	Суб'єктами конфлікту виступають малі соціальні групи (мікрогрупи)
За сферою прояву конфлікту	Економічні	В основі конфлікту - економічні протиріччя
	Ідеологічні	В основі конфлікту - протиріччя в ідеологічних поглядах
	Соціально-побутові	В основі конфлікту - протиріччя соціальної сфери
	Сімейно-побутові	В основі конфлікту - протиріччя сімейних стосунків
За мірою тривалості й напруженості конфлікту	Бурхливі швидкоплинні конфлікти	Виникають на основі індивідуальних психологічних особливостей особи, відрізняються агресивністю і крайньою ворожістю тих, що конфліктують
	Гострі тривалі конфлікти	Виникають за наявності глибоких протиріч
	Слабковиражені уповільнені конфлікти	Не дуже гострі протиріччями або пасивність однієї зі сторін
	Слабковиражені швидкоплинні	Пов'язані з поверхневими причинами, носять епізодичний характер

Продовження таблиці 1

1	2	3
За соціальними наслідками	Конструктивні конфлікти	В основі конфлікту - об'єктивні протиріччя. Сприяють розвитку організації або іншої соціальної системи
	Деструктивні конфлікти	В основі конфлікту - суб'єктивні причини. Створюють соціальну напруженість і ведуть до руйнування соціальної системи

Сучасне розуміння конфліктів полягає в тому, що конфлікт – це не обов'язково погано, конфлікт – це нормально. «У китайській мові ієрогліф «криза», «конфлікт» утворений поєднанням двох ієрогліфів. Один з них означає «ризик», «небезпека», а інший - «сприятлива можливість» [11].

Конфлікт має як позитивні (конструктивні) так і негативні (деструктивні) функції.

До позитивних функцій конфлікту Г. Ложкін, Н. Повянкель відносять ряд важливих функцій:

- регулятивно-розвивальна функцію (конфлікт штовхає до змін і розвитку, відкриває дорогу інноваціям);
- інформаційно-об'єднувальну функцію (конфлікт стимулює рефлексію і розуміння);
- функція об'єднання і структуризації (конфлікт сприяє структуризації соціальних груп, об'єднанню групи);
- функція стимулювання активності (конфлікт стимулює активність людей);
- функція стимулювання особистісного зростання (конфлікт стимулює розвиток особистості);

- психотерапевтична і полегшувальна функція (конфлікт знімає приховану напруженість, дискомфорт, хронічні непорозуміння);
- діагностична і пояснювальна функція (конфлікт виявляє непомітні до цього позитивні риси і недоліки людей) [26].

У кінці ХХ століття Р. Годдард так визначив загальну концепцію позитивного впливу конфлікту: «Продуктивність конфронтації витікає з того факту, що конфлікт веде до зміни, зміна ж веде до адаптації, а адаптація веде до виживання» [26].

Поряд з тим у конфлікті, безперечно, можуть бути і деструктивні функції:

- погіршення психологічного клімату у спільнотах, руйнування існуючих стосунків;
- негативний вплив на психічний стан працівників, призводить до витрат енергії, часу та ресурсів та зниження продуктивності, звільнення працівників;
- конфлікт спричиняє втрату довіри;
- конфлікт пов'язаний із вигоранням, так як може бути джерелом стресу і негативного відношення до інших людей тощо.

Важливо те, що конфлікт може бути керованим, причому таким чином, що його негативні, деструктивні наслідки можуть бути мінімізовані, а конструктивні можливості посилені. Це означає, що конфлікт - це те, з чим можна працювати. І в наш час робота з конфліктом усвідомлюється як загальний соціальний і особистий інтерес. [11].

1.2. Психологічні особливості конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків

Людина, особистість живе в суспільстві, і її поведінка у великій мірі визначається і регулюється соціумом. Входження особи в суспільство та їх взаємодія відбувається через менші соціальні утворення – спільноти, які безпосередньо пов'язані з повсякденним життям людини. Суспільство включає в себе різні спільноти і людина перш за все живе у спільнотах, а потім вже у суспільстві. Соціальна спільнота є в деякій мірі перехідною ланкою, що поєднує особистість та суспільство, забезпечує їх взаємодію. У спрощеному вигляді цю взаємодію можна зобразити за допомогою кругів Ейлера (Рис.2).

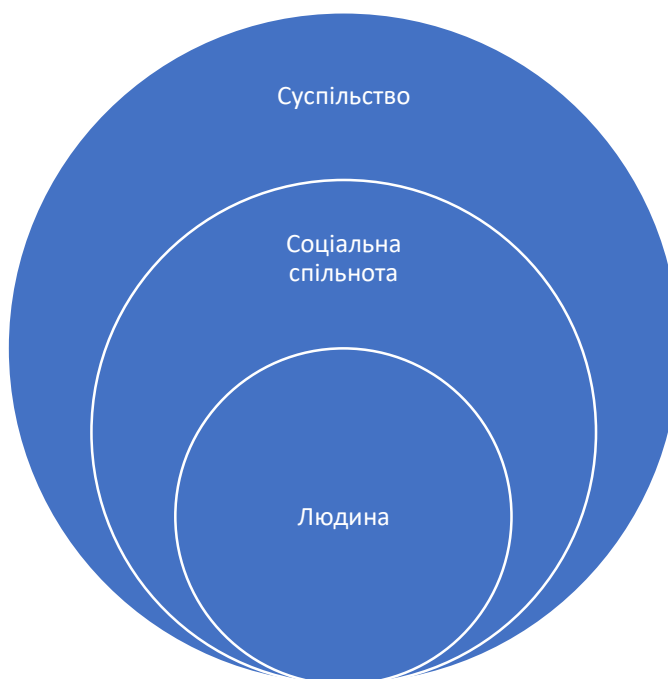


Рисунок 2. Місце соціальної спільноти в системі суспільства.

У широкому розумінні слово «спільнота» позначає групу або групи осіб, яких об'єднує щось спільне. З психологічної точки зору спільнота є суб'єктивно значущим утворенням для особи, що визначає спосіб її мислення, стиль поведінки та ієрархію цінностей.

Існують різні підходи до визначення дефініції «спільнота». Частина науковців (Л. Виготський, Л. Найдьонова, Б. Паригін, Л. Вірт) серед головних ознак спільноти виділяють спільність ознак та цінностей, частина - територіальну спільність (О. Шипілов, Л. Вірт), інші (Л. Виготський, О. Шипілов, Б. Паригін, Л. Вірт) - взаємодію та соціальні зв'язки.

Узагальнюючи, *соціальна спільнота* – це «сукупність людей, об'єднаних на основі спільних ознак, цінностей або спільної діяльності за умови безпосередньої або опосередкованої взаємодії, яка є особисто значущою для кожного члена спільноти. В найзагальнішому визначенні соціальна спільнота розглядається як об'єднання людей, які характеризуються наявністю стійких зв'язків між людьми, фіксованою та обмеженою територією, усвідомленням власної належності до неї» [12].

Починаючи розмову про особливості конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ) маємо спершу з'ясувати, що це за спільнота? Як багатоквартирний будинок став спільною власністю, і хто його співвласники?

В Україні еволюція обслуговування житла на основі самоорганізації мешканців пройшла кілька етапів, які були пов'язані із зміною суспільно-політичних та соціально-економічних відносин в країні.

М. Войновський виділяє їх вісім: «Перший етап (кінець XIX – початок XX ст.) – виникнення житлової кооперації та робочого контролю за відомчим житлом. Другий етап (кінець 10-х – початок XX ст.) – занепад житлового господарства та одержавлення житлового фонду. Третій етап (сер. 20-х – кінець 30-х рр. XX ст.) часткове роздержавлення житлового фонду та виникнення різноманітних форм житлової кооперації. Четвертий етап (кінець 30-х – сер. 50-х рр. XX ст.) – скасування житлової кооперації та перехід до повного одержавлення житлового фонду. П'ятий етап (сер. 50-х – сер. 80-х гг. XX ст.) відновлення житлової кооперації та її обмежений розвиток. Шостий етап (сер. 80-х – сер. 90-х) – виникнення нових відносин власності в будинках та пошук форм обслуговування житла на основі самоорганізації мешканців.

Сьомий етап (сер. 90-х – сер. 2010-х) – виникнення ОСББ як форми обслуговування житла та їх повільний розвиток. Восьмий етап (з сер. 2015 р.) – прийняття нового законодавства щодо механізмів управління багатоквартирними житловими будинками, формування нового інституційного механізму ОСББ та їх бурхливий розвиток» [8].

Очевидно, що сьогоднішня система правовідносин формувалася протягом усього часу незалежності України, а започаткована вона була ще в УРСР 1991 року - коли був прийнятий закон УРСР «Про власність». Цей закон, по-перше, встановив, що самостійним об'єктом права власності у багатоквартирному будинку може бути квартира, а, по-друге, він дозволив приватизацію квартир їх наймачами. Одночасно він передбачив, що члени житлово-будівельних кооперативів, які повністю сплатили свій пайовий внесок, стають власниками квартир, у яких вони проживають. Таким чином, «за одну ніч» значна частина членів ЖБК стала власниками своїх квартир, а всі наймачі квартир отримали право їх викупити. Сьогодні у приватній власності в Україні перебуває більше, ніж 98% квартир.

А що з рештою частин багатоквартирного будинку – під'їздами, горищами, покрівлями, підвалами, стінами, ліфтами, мережами...? Законом України «Про приватизацію державного житлового фонду» це майно було назване спільною власністю власників квартир. Таким чином, відповідно до чинного законодавства України спільне майно багатоквартирного будинку є спільною власністю власників квартир і нежитлових приміщень у ньому. Саме тому ми і говоримо про останніх як про «співвласників багатоквартирного будинку».

Зрозуміло, що там, де є майно, є і витрати на його утримання. За загальним правилом, витрати з утримання майна несе його власник. Якщо майно перебуває у спільній власності - співвласники. І тут важливий момент: якщо треба разом утримувати спільне майно й нести відповідні витрати, то треба і *домовлятися* про те, що, як і за які кошти робити. Іншими словами, співвласники багатоквартирного будинку просто приречені *комунікувати* і

приймати спільні рішення. Відмовитися від цього можна лише відмовившись від своєї власності - квартири чи нежитлового приміщення. Законодавство дає співвласникам механізми прийняття і виконання спільних рішень. І об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) - один із них, і - найефективніший.

Еміль Дюркгайм, який був розробником теорії соціальних зв'язків, зазначав: «Неможливо, щоб люди жили разом, постійно підтримували стосунки, не відчуваючи те ціле, яке вони утворюють своїм об'єднанням, не прив'язуючись до цього цілого, не піклуючись про його інтереси і не враховуючи їх в своїй поведінці» [11].

Цілком природно, що у процесі проживання у багатоквартирному будинку, люди вступають у певні *соціальні зв'язки*. Соціальний зв'язок – це форма соціальної дії, що виражає залежність і сумісність людей або груп, їх взаємні відносини та обов'язки один до одного, які об'єднують людей у відповідні соціальні спільноти і свідчать про їх колективне існування.

Соціальні зв'язки в ОСББ існують в основному у формі *соціальної взаємодії*. Соціальна взаємодія – це форма соціальних зв'язків, що реалізуються в обміні діяльністю, інформацією, досвідом, здібностями, уміннями, навичками та у взаємному впливі людей, соціальних спільнот; система взаємообумовлених соціальних дій, зв'язаних циклічною залежністю, при якій дія одного суб'єкта є одночасно причиною і наслідком у відповідь дій інших суб'єктів [20].

Зважаючи на існування в об'єднанні співвласників багатоквартирного будинку великої кількості соціальних зв'язків, його можна розглядати як *малу соціальну групу*.

Мала соціальна група - це спільнота людей, об'єднаних спільною діяльністю, спільними цілями та інтересами, що знаходяться в безпосередніх взаємовідносинах один з одним. Як соціальна спільнота ОСББ функціонує на основі спільного інтересу (утримання спільного майна), і яка має певний ступінь згуртованості та організованості, а її представники мають почуття

приналежності до неї. У порівнянні з т.зв. «неорганізованими» будинками, у будинках, де створено ОСББ, люди краще знають своїх сусідів - співвласників багатоквартирного будинку, їх прізвища, контакти, місце роботи. Більшість ОСББ мають групи у соціальних мережах, де відбувається комунікація між співвласниками та обговорюються спільні проблеми. Соціальні зв'язки в групі посилюються через спільне святкування пам'ятних дат, прибирання новорічної ялинки, вуличні кінотеатри, щорічні толоки, дитячі конкурси тощо.

«Характерним для ОСББ є скликання зборів, де обговорюються поточні проблеми та методи їхнього вирішення; на цьому комунікативному рівні відбувається найбільша інтеракція між мешканцями будинку» [37].

Як і в будь-якій іншій спільноті, де люди взаємодіють одне з одним, у ОСББ можуть виникати *конфлікти*, причому особливістю є те, що відбуватися вони можуть на різних рівнях: «співвласник – правління», «група співвласників – голова правління», «група співвласників – група співвласників», «правління – група співвласників», «правління – голова правління», «співвласник – група співвласників», «голова правління - співвласник», «співвласник - співвласник».

Попередньо нами було доведено, що об'єднання співвласників багатоквартирних будинків є малими соціальними групами. Мала група, як соціальна спільнота, на думку американського психолога Б. Такмена, має два виміри групової життєдіяльності: інструментальну (ділову) сферу, пов'язану з розв'язанням групового завдання, та експресивну (емоційну) сферу, домінантою якої є міжособистісний контекст розвитку групової структури. Тому подивимось спочатку на конфлікти, які можуть виникати в ОСББ, з точки зору внутрігрупових соціальних конфліктів.

При цьому слід зазначити, що традиційні класифікації конфліктів не завжди виділяють внутрігрупові конфлікти в окрему групу. Гришина вважає, що це зумовлено тим, що зазвичай характеристичною ознакою для класифікації беруться сторони конфлікту: внутрішній світ людини, різні особистості чи групи людей:

«Дійсно, хто є сторонами внутрігрупового конфлікту? Або окремі члени групи, або окремі угруповання всередині неї, або член групи і інша її частина (позиція якої, як правило, персоніфікується лідером або іншим активним членом групи). Це стало підставою для прийнятої (принаймні частиною фахівців) думки, що внутрігрупові конфлікти фактично не мають самостійної феноменології і приймають форму або міжособистісних, або міжгрупових конфліктів». [28].

Проте, юридична природа та практична доцільність зумовлює інтерес вивчення конфліктів в ОСББ саме з позиції внутрішньогрупових конфліктів, взявши при цьому за відправну точку такий критерій їх наявності як стан руйнуванням внутрігрупових зв'язків. Внутрішньогрупові конфлікти можуть зароджуватись як міжособистісний конфлікт, що розростаючись втягує інших членів групи; як суперечність точок зору стосовно певного питання життєдіяльності багатоквартирного будинку; або з феноменом групового тиску більшості на меншість, де меншість не погоджується приймати рішення більшості, хоч і не має на це жодних юридичних підстав.

Тому цього роду конфлікти можна розглядати з точки зору трьох підходів: мотиваційного, ситуаційного і когнітивного.

З точки зору *мотиваційного підходу* поведінка групи розглядається як відображення її внутрішніх проблем, її протиріч і конфліктів. Цей підхід тому й називається мотиваційним, що вважає, що група потребує конфлікту для того, щоб вирішити власні проблеми. З. Фройд стверджував, що ця ворожість неминуча і має універсальний характер. «Інший варіант пояснення пов'язаний з поняттям відносної депривації. Відносна депривація - це оцінка стану своєї групи як більш поганого в порівнянні з іншими групами (менше можливостей, утиски в правах, низький соціальний статус), що веде до переживання почуття несправедливості, незадоволеності. Конфлікт йде під гаслом відновлення справедливості» [1].

Для *ситуаційного підходу* притаманний пошук джерел конфлікту в самій ситуації. У разі зміни ситуації змінюється і характер взаємодії. «Засоби

об'єднання - загальні об'єднуючі цілі, наявність спільної загрози, небезпеки, проблеми. Такі закономірності можуть використовуватися свідомо для підтримки стабільності групи» [24].

Для *когнітивного підходу* характерним є акцент на домінуючій ролі когнітивних установок. Вирішальним фактором є не кооперативний або конкурентний характер ситуації, а виникаюче при цьому її суб'єктивне сприйняття. Спільні цілі не ведуть самі по собі розв'язання конфлікту, все залежить від того, чи формуються при цьому соціальні установки, які об'єднують і сприяють подоланню протистояння. При цьому «когнітивний конфлікт, виступаючи у реальному процесі спілкування в різних формах, у тому числі і у формі критичних висловів його учасників, є необхідним елементом розгортання колективної творчої діяльності»[45].

До середини минулого століття традиційно вважалося, що внутрішньогрупові конфлікти небажані і завдання полягає в їх усуненні. На противагу цьому Л. Козер у своїй роботі про позитивні функції конфлікту стверджує, що завдяки конфлікту можливе встановлення або відновлення єдності в групі. Кожна група містить потенційні можливості виникнення конфлікту, оскільки інтереси індивідів перетинаються. Чим тісніше групи, тим інтенсивніше конфлікт. У групах менш тісних, якими є об'єднання співвласників багатоквартирних будинків, конфлікти зазвичай менш інтенсивні, оскільки локальних конфліктів більше, і напруга перерозподіляється.

Враховуючи природу ОСББ, слід зауважити, що конфлікт всередині групи співвласників може бути ще й механізмом виявлення протилежних інтересів і створює підстави і можливості для подальшого їх узгодження з метою відновлення рівноваги в групі, прийняття зважених рішень.

Внутрішньогруповий конфлікт може бути представлений наступними типами конфліктів: особистість - група; особистість – особистість; група - група; формальна – неформальна система відносин [24].

У об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків ці типи набувають наступних форм:

1) конфлікти типу «особистість - група»:

«співвласник – правління», «група співвласників – голова правління», «правління – голова правління», «співвласник – група співвласників»;

2) конфлікти типу «особистість – особистість»:

«голова правління - співвласник», «співвласник - співвласник»

3) конфлікти типу «група - група»:

«група співвласників – група співвласників», «правління – група співвласників».

І, звичайно, в ОСББ, як і будь-якій групі, існують підгрупи співвласників, пов'язані індивідуальними особливостями і почуттями взаємної симпатії, тобто існують різного роду неформальні зв'язки і відносини. А, значить, в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків потенційно можуть виникати конфлікти між формальною і неформальною системою відносин.

Розглянемо кожен із цих типів детальніше.

Конфлікти типу «особистість - група» в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків виявляються як суперечність між очікуваннями або вимогами людини й прийнятими в ОСББ рішеннями нормами чи способами їх виконання. Такі конфлікти мають ряд психологічних особливостей.

Перша особливість пов'язана із взаємозв'язком причин такого конфлікту із положенням індивіда в ОСББ. Наприклад, у конфліктах типу «співвласник – правління», «правління – голова правління» індивід знаходиться у зовсім іншій ролі, позиції і статусі, ніж у конфліктах типу «співвласник – група співвласників».

Друга особливість пов'язана із структурою такого типу конфліктів. З одного боку суб'єктом конфлікту виступає особистість, а з іншого - група. «У зв'язку, з цим конфліктна взаємодія тут відбувається на основі зіткнення

особистісних і групових мотивів, а образи конфліктної ситуації представлені першим суб'єктом в індивідуальних поглядах і оцінках, а другим - в групових» [23].

Залежно від причин виникнення серед конфліктів типу «особистість - група» можна виділити наступні їх види:

1) рольові конфлікти. Причиною їх виникнення є рольові зміни (або намагання ці зміни здійснити). Наприклад, зміна голови правління ОСББ потенційно може перерости в конфлікт цього виду.

2) нормативні конфлікти. Причиною їх виникнення є зміна (порушення, недотримання) норм групи. У випадку ОСББ цими нормами можуть виступати рішення загальних зборів або правління. Для того щоб набути чинності, рішення має набрати більше половини (а в деяких питаннях 2/3) голосів. Але навіть якщо більшість співвласників багатоквартирного будинку розуміє необхідність цих змін та підтримує їх, частина співвласників може з ними не погоджуватись.

3) особистісні конфлікти. Причиною їх є особливості особистості співвласника чи голови правління ОСББ: сприйняття, цінності, мотивація.

Конфлікти типу «група-група» («група співвласників – група співвласників», «правління – група співвласників») спричиняє зіткнення протилежно напрямлених групових мотивів (інтересів, цінностей).

Особливістю конфліктів форми «група співвласників – група співвласників» є те, що вони зумовлені протилежністю цілей, інтересів, цінностей різних груп співвласників. Наприклад, одна частина (група) співвласників виступає за проведення капітального ремонту будинку, а інша – проти. Ці групи співвласників мають протилежні цілі/інтереси/цінності і це спричиняє конфлікт між ними. В той час як конфлікти форми «правління – група співвласників» найчастіше зумовлені інформаційними чинниками: низький рівень комунікації або порушення/невиконання норм групи (рішень правління, загальних зборів ОСББ). «Коли рішення правління доходять до мешканців спотвореним за принципом «зіпсованого телефону», виникнення

конфліктів неминуче. А неправильна і непрозора робота правління викликає недовіру та підозри. Часто членів правління, котрі щиро та безкорисливо працюють задля добра своїх сусідів, тому що «їм не байдуже» і вони справді хочуть змінити життя на краще, — інші мешканці сприймають як людей, «які не мають що робити» або які дбають про власну вигоду» [31], [35].

Конфлікти типу «особистість – особистість» в ОСББ представлені у двох формах: «голова правління - співвласник», «співвласник - співвласник». Особливістю таких конфліктів є взаємозв'язок причин конфлікту із роллю індивіда в ОСББ. Наприклад, у конфліктах типу «голова правління - співвласник» індивід знаходиться у зовсім іншій ролі, позиції і статусі, ніж у конфліктах типу «співвласник –співвласник».

1.3. Аналіз причин виникнення конфліктів в ОСББ

Як уже було зазначено, конфлікт – це те, з чим можна працювати. З чого ж варто починати? Першочергово – з виявлення причин конфлікту. Причини є рушійними силами виникнення конфліктів і без їх аналізу неможливо адекватно управляти конфліктом і конструктивно його вирішити.

Загалом, основна причина виникнення будь-якого конфлікту – існування значущого протиріччя: у знаннях, уміннях, здібностях, особистісних якостях; у функціях управління; в психічних станах; у технологічних, економічних і інших процесах; у цілях, засобах, методах діяльності; у мотивах, потребах, цінностях; у поглядах, переконаннях; у сприйманні інформації; в очікуваннях; в оцінках і самооцінці. І неважливо усвідомлюється чи не усвідомлюється це протиріччя, якщо воно сприймається як реальна загроза. Саме час згадати «теорему Томаса»: «Ситуація, яка визначається людиною як реальна, стає реальною за своїми наслідками». Тобто, якщо одна із сторін вважає, що вступила в конфлікт, вона і справді виявляється в конфлікті.

Причини конфліктів в ОСББ тісно пов'язані з передумовами їх виникнення. Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку складається з особистостей, які в значній мірі відрізняються один від одного віком, освітою, стажем роботи, професійним і життєвим досвідом, цілями і мотивами, цінностями і інтересами і т.д. Ці відмінності є передумовами виникнення конфліктних ситуацій і займають основне місце у виникненні конфліктів.

Так чи інакше, фактичним суб'єктом усіх конфліктів залишається людина - особистість, учасник міжособистісної взаємодії, член групи, що вступає у взаємодію з іншими членами своєї групи і іншими групами. Більше того, існує думка, що в кінцевому підсумку будь-який конфлікт у більшій чи меншій мірі завжди зводиться до міжособистісного конфлікту (С. Ємельянов).

Зважаючи на це, подивимось на причини конфліктів в ОСББ з точки зору мотиваційного, когнітивного та діяльнісного підходів.

Мотиваційні конфлікти в ОСББ- це конфлікти спричинені протиріччям інтересів, мотивів, потреб співвласників. Загальновідома класифікація потреб А. Маслоу поділяє потреби особистості на п'ять основних типів: фізіологічні потреби; потреба в безпеці; соціальні потреби (потреба в спілкуванні, взаємодії); потреби в повазі та визнанні; вищі потреби в самовираженні та самореалізації. Якщо потреби співвласників при прийнятті чи реалізації рішень в ОСББ виявляються несумісними або такими, що суперечать один одному, вони можуть стати причинами конфліктів. Наприклад, частина співвласників, можуть мати потребу в безпеці і виступати за збільшення внесків для встановлення дороговартісної системи відеоспостереження у багатоквартирному будинку, інша частина через обмежені фінансові ресурси може мати навіть неповністю задоволені потреби в їжі і не може собі дозволити додаткові витрати. При прийнятті на загальних зборах співвласників рішення щодо переліку і розміру внесків може скластися конфліктна ситуація. Часто причинами конфліктів в ОСББ можуть бути

неусвідомлені потреби людей. Не розуміючи їх, люди займають певні позиції на загальних зборах, а потім активно їх захищають, спричиняючи конфлікти.

Когнітивні конфлікти в ОСББ - це конфлікти цінностей. На думку Ю. Шерковіна цінності особистості визначають її поведінку в тій чи іншій ситуації: «По-перше, цінності є основою формування і збереження в свідомості людей установок, які допомагають індивіду зайняти певну позицію, висловити свою точку зору, дати оцінку. Таким чином, вони стають частиною свідомості. По-друге, цінності виступають в перетвореному вигляді в якості мотивів діяльності і поведінки, оскільки орієнтація людини в світі і прагнення до досягненню певних цілей неминуче співвідноситься з цінностями, що увійшли в структуру його особистості» [48].

Саме *цінності* особистості являють собою керівні принципи життя, які визначають поведінку людини. У 70-х роках минулого століття концепція М. Рокича викликала великий інтерес до цінностей серед психологів. У цій концепції під цінностями розуміється вид переконань, що має центральне значення для життя особистості.

Концепція людських цінностей М. Рокича містить наступні постулати:

- загальна кількість цінностей невелика;
- усі люди володіють тими самими цінностями, але одні й ті самі цінності мають для різних людей різну значущість;
- цінності організовані в системи;
- джерела людських цінностей простежуються в культурі, суспільстві, суспільних інститутах і самій особистості людини; вплив цінностей простежується практично в усіх соціальних феноменах [21]

Роботи М. Рокича стали основою для подальших досліджень. Продовжуючи аналіз цінностей, Ш. Шварц розробив новий теоретичний і методологічний підхід до вивчення цінностей та розробив концепції мотиваційної мети ціннісних орієнтацій, універсальності базових людських цінностей та модель динамічних відносин між ціннісними типами [41].

В інтерпретації Ш. Шварца основні характеристики цінностей наступні:

- 1) цінності – це переконання, які пов’язані з почуттям;
- 2) цінності орієнтують на досягнення бажаного стану чи образу поведінки;
- 3) не обмежені певними діями й ситуаціями (тобто трансцендентні);
- 4) виступають як стандарти, які керують вибором або оцінкою вчинків, людей, подій;
- 5) впорядковані по значущості відносно один одного [21].

Багатоквартирний будинок – модель українського суспільства. У 2019 р. було проведено психографічне дослідження населення України на основі цінностей та мотивацій поведінки. Дослідження проводилось за методикою Ш. Шварца. Результати дослідження показують чіткий поділ українського суспільства на 7 груп - психотипів: Цілеспрямовані (30%), Традиціоналісти (27%), Соціальні раціоналісти (14%), Гедоністи (8%), Прості (8%) Незалежні (6%). Кожен психотип має усталені ціннісно-мотиваційні характеристики, які формують погляди, уподобання та поведінку його представників [34].

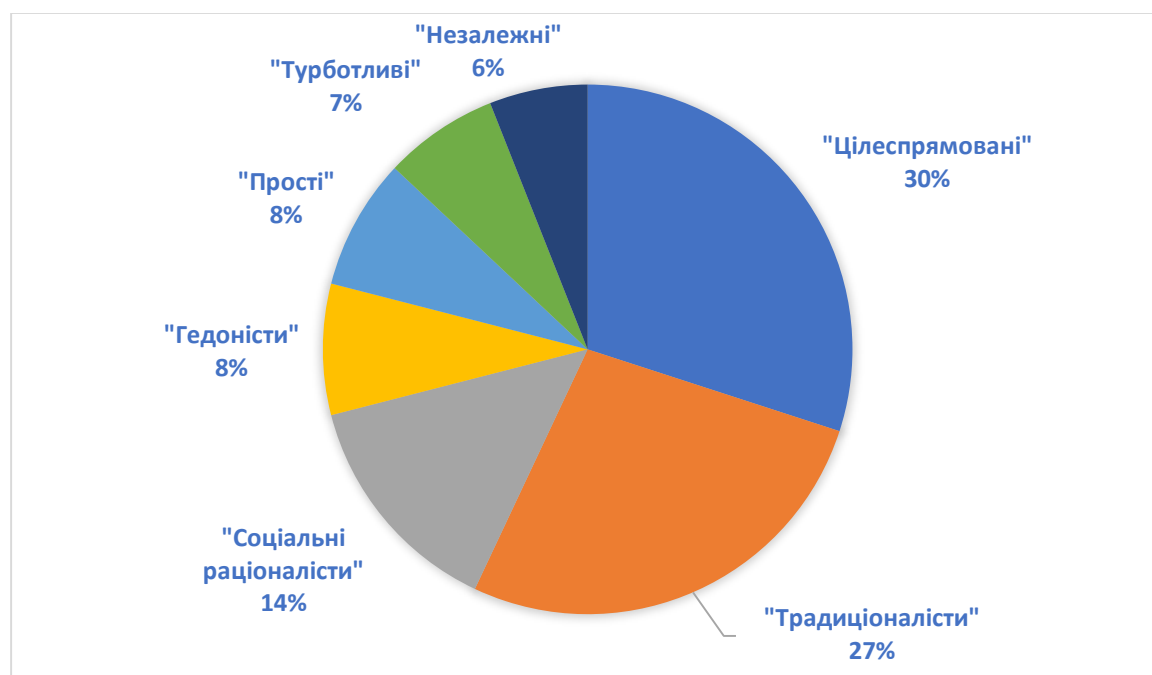


Рисунок 3. Дослідження психотипів українців та їх цінностей.

Зважаючи на різницю ціннісних характеристик кожного психотипу, шляхи успішної комунікації та конструктивної взаємодії в конфлікті з їх представниками відрізняються. До прикладу: «психотип «Цілеспрямовані» - це люди середнього віку, їх базовими цінностями є амбіції, багатство, рух вперед, постановка завдань, у комунікації з ними потрібно говорити про плани, можливості, перспективи, а психотип «Прості» - це люди віком понад 60, їх характеристиками є економність і розважливість, ця група в комунікаціях потребує меседжів про захист, допомогу і готовність до опіки»[34].

Розглядаючи причини конфліктів в ОСББ з точки зору *організаційного підходу*, варто зазначити, що порушення норм і правил, які передбачені законом або про які домовились співвласники на загальних зборах, є поширеною причиною конфліктів в ОСББ. До прикладу, невиконання одним із співвласників рішення загальних зборів може бути причиною конфлікту між цим співвласником і правлінням (конфлікт типу «особистість - група») або цим співвласником і головою правління ОСББ (конфлікт типу «особистість-особистість»). Причини такого порушення норм можуть бути різними: неусвідомленими (через незнання, неправильне трактування) чи усвідомленими (через потребу перегляду правил).

Слід зазначити, що в основною причиною конфліктів в ОСББ насамперед є конфлікт інтересів, але це не заперечує впливу інших причин.

Взявши за основу класифікацію конфліктів В. Лінкольна, можемо виділити наступні специфічні причини виникнення кожного в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.

Так, інформаційні конфлікти в ОСББ можуть виникати через брак чи обмеженість інформації про роботу правління, розповсюдження неправдивої інформації; небажане оприлюднення інформації про співвласників, яка може порушити конфіденційність а також через відмінності в розумінні інформації; причинами *структурних* конфліктів ОСББ можуть бути зміни законодавства, норм і правил; в основі *поведінкових* конфліктів – сильні емоції,

стереотипність поведінки співвласників, недотримання культури спілкування: грубість, прояви агресії чи егоїзму; *конфлікти відносин* в ОСББ можуть спричинятись незадоволеність взаємодією сторін: попередньою історією відносин, негативним досвідом минулих конфліктів, рівнем довіри/недовіри та авторитетності правління; а також *ціннісні* фактори про які вже згадувалось вище.

У психодинамічному підході соціальні конфлікти розглядаються як наслідок нерозв'язаних внутрішньоособистісних конфліктів людини. Зокрема в трансактному аналізі розрізняють чотири основні життєві позиції, залежно від того, як людина оцінює себе і як вона ставиться до інших людей: «Мені погано - вам добре»; «Мені погано - вам погано»; «Мені добре - вам погано»; «Мені добре - вам добре» [10].

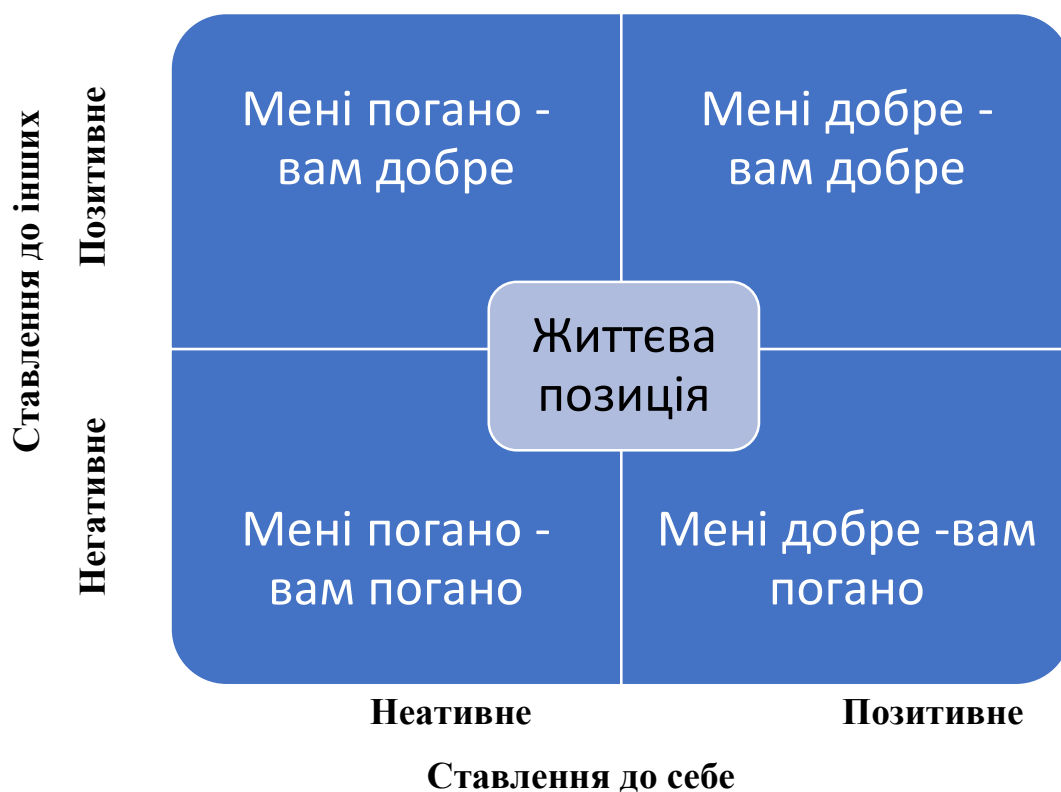


Рисунок 4. Життєві позиції співвласників

Цей підхід є цілком застосовним і до аналізу причин конфліктів у об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків. Життєві позиції

співвласників чітко корелюються із стратегією їх поведінки в конфлікті. Практика показує, що співвласники, у яких переважає позиція «Мені добре - вам погано», найчастіше конфліктують з оточенням, намагаються нав'язати свою точку зору, а ті, хто дотримується позицій «Мені погано - вам добре», «Мені погано - вам погано», рідко конфліктують, як правило уникають конфліктів, демонструючи байдужість чи поступливість.

Психологічний аналіз причин поведінки співвласників багатоквартирного будинку в контексті конфліктів в ОСББ повинен враховувати також деякі обмеження: не сформованість у частини співвласників усвідомлення себе як діяльнісного суб'єкту, який володіє правами і обов'язками, відповідає за свої дії і не очікує вирішення проблем у багатоквартирному будинку від держави, влади, інших людей; не сформованість «цінності власності в цілому та цінності спільного майна зокрема, ситуація ускладнюється низьким рівнем правової культури населення, що в даному випадку проявляється у нерозумінні факту співвласності майна поза межами своєї квартири». На жаль, досить поширеною досить частою першопричиною конфліктів є наступна логіка мислення: «Я не сприймаю будинок як своє, а відповідно, вважаю, що мене хочуть обдурити і змусити оплачувати те, що мені (нам) не належить; що хтось має його обслуговувати, ремонтувати; що мені винні; що ці всі комунікації, підвали, дахи – не моє і раз у мене не тече, то це і не моя проблема» [34].

Аналіз причин конфліктів є відправною точкою роботи з конфліктами, оскільки дозволяє зрозуміти, чому розвивається конфлікт, намітити способи їх усунення. На практиці, як правило, конфлікти, обумовлені тільки одною групою причин, зустрічаються рідко. Різноманітність причин і типів конфліктів зумовлює різноманіття способів роботи з ними, але найефективнішим з них є профілактика.

Розділ 2 Дослідження проблеми профілактики конфліктів в ОСББ

2.1. Психологічні особливості профілактики конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків

Сучасні психологічні уявлення про конфлікт містять наступний принциповий підхід: конфліктом можна управляти і управляти таким чином, що його результат буде мати конструктивний характер.

Управління конфліктами, що виникають у малих соціальних групах, якими є об'єднання співвласників багатоквартирних будинків, має логічну послідовність етапів (рис. 3).



Рисунок 5. Етапи управління конфліктом

Управління конфліктами в ОСББ має на меті попередження деструктивних конфліктів і сприяти адекватному розв'язанню конструктивних.

Діагностика і прогнозування конфлікту спрямоване на виявлення причин конфлікту в їх потенційному розвитку, вивчення об'єктивних і суб'єктивних

умов та факторів взаємодії між опонентами, їх індивідуально-психологічних особливостей тощо. Особливістю ОСББ є те, що більшість потенційно конфліктогенних процесів життєдіяльності є циклічними і періодично повторюються (наприклад, загальні збори, на яких встановлюється перелік і розмір внесків та платежів співвласників, проводяться, як правило, кожного року), тому можна спрогнозувати як те, хто ймовірно буде сторонами конфлікту, так і сам його перебіг. Для того, щоб ефективно прогнозувати конфлікт, потрібно аналізувати різні складові потенційного зіткнення: проблему, її наявність, характер; взаємовідносин між можливими сторонами конфлікту - співвласниками, між правлінням і співвласниками, їх мотивів, потреб, інтересів та цінностей; наявність конфліктної ситуації і напрям її розвитку (конструктивний чи деструктивний тощо).

Профілактика і попередження конфліктів - наступний важливий етап управління, який ґрунтується на прогнозуванні і направлений на мінімізацію ймовірності виникнення та деструктивного розвитку конфлікту. У психології, наразі, не існує чіткого поділу понять «профілактика конфлікту» та «попередження конфлікту». Найчастіше «профілактика» розглядається як більш широке поняття, а «попередження» - як окремий вид профілактики [40].

Регулювання конфлікту має за мету обмеження його негативної дії на відносини в ОСББ, ослаблення деструкційного впливу конфлікту на ці відносини та забезпечення розвитку його в напрямку розв'язання. Регулювання конфліктів в ОСББ може включати наступні дії: виявлення конфлікту та визнання його як реальності усіма сторонами; проведення переговорів між сторонами; за потреби і можливості залучення третьої сторони до конструктивного розв'язання конфлікту та інші.

Розв'язання конфлікту — це завершальний етап управління. Слід зазначити, що тлумачення цього терміну в різних джерелах відрізняються. Гришина наводить цитату відомого конфліктолога ХХ століття Й. Галтунга: «Розв'язання конфлікту – це значить: 1) вирішити, хто є переможцем і хто

переможеним, яким буде майбутній розподіл цінностей; 2) здійснити цей розподіл цінностей; 3) прийти до висновку про те, що конфлікт повністю завершено». [11].

Зрозуміло, що для такої соціальної групи, як об'єднання співвласників багатоквартирного будинку, таке визначення не є прийнятним. Особливістю ОСББ є орієнтація на довгострокові відносини, тому основна увага при роботі з конфліктами має бути сконцентрована не стільки на його швидке завершення, як на нормалізації відносин між сторонами конфлікту та побудові конструктивної взаємодії між співвласниками.

Тому розв'язання конфлікту в ОСББ – це вплив, що має на меті усунення або мінімізацію проблем, що призвели до зіткнення, та досягнення згоди сторонами конфлікту.

Для цього важлива зміна самих учасників конфлікту (принаймні, одного з них), їх мотивів, цінностей, або, принаймні, позицій, які вони відстоювали в конфлікті. Дж. Рубін пропонує розрізняти термін «розв'язання конфлікту» із терміном «досягнення згоди» в конфлікті і вказує на можливість трьох типів наслідків впливу на учасників конфліктів: поступку, інтерналізацію та ідентифікацію, де поступка - це зміна поведінки, інтерналізація – більш глибокі зміни не тільки поведінки, а й установок, які лежать в її основі, а ідентифікація - зміни в поведінці, зумовлені впливом на цінності, пов'язані з джерелом проблеми, що викликала конфлікт. При цьому «розв'язання конфлікту», на його думку, передбачає зміну установок індивіда, яка призводить до завершення конфлікту, а «досягнення згоди» – результат конфлікту, при якому відкрите протистояння завершується, навіть якщо і не вирішилися проблеми, які лежать в його основі. Рубін зазначає, що останні тенденції в сфері управління конфліктами показують зміну фокусу уваги із зміни установок індивідів до зміни їх поведінки, а також зростаюче, у зв'язку з цим, значення переговорів, як способу досягнення згоди в конфлікті, якщо вже не його розв'язання [11].

Не дивлячись на складність роботи з конфліктами в ОСББ, зумовлену, як різноманіттям самих конфліктів, так і особливістю взаємодії між індивідами у цій соціальній групі, слід зазначити, що зазвичай вже на етапі прогнозування і в передконфліктній ситуації правління ОСББ зрозуміло, що з'явилися проблеми у взаємодії із співвласниками і ці проблеми можуть викликати ускладнення взаємовідносин. У переважній більшості випадків їх можна вирішити, не чекаючи, щоб вони переросли в конфлікт, адже ймовірність вирішення конфлікту на його початковій фазі (передконфлікті) складає більше 90% [40].

Конфлікт легше і «дешевше» попередити, ніж вирішити його, тому етап профілактики є надзвичайно важливий у роботі з конфліктами в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків. Виходячи з цього, у роботі з конфліктами в ОСББ основні зусилля повинні бути спрямовані саме на профілактичні заходи.

Профілактика конфліктів в ОСББ – це така організації діяльності, яка виключає або зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфлікту або деструктивного його розвитку.

М. Пірен виділяє первинну і вторинну профілактику конфліктів. Первинна психопрофілактика полягає у психологічній освіті, а вторинна передбачає безпосередню роботу в групах з високим потенціалом конфліктогенності. Автор звертає увагу на важливість знання основних конфліктогенів (негативних оцінок, приниження гідності, неввічливого ставлення до людей, нав'язування порад тощо) та врахуванню особливостей поведінки конфліктних особистостей, які нерідко страждають на різні комплекси, а також особистостей, невдоволених своїм статусом у суспільстві чи сім'ї [38].

У первинній профілактиці конфліктів в ОСББ важливим є оволодіння універсальними психологічними знаннями, на які вказують Г. Ложкін та Н.Повянкель, а саме: психологічними прийомами і навичками безконфліктного спілкування; навичками саморегуляції; розуміння та перетворення конфліктогенів спілкування та усвідомлення власних

конфліктогенів, позбавлення від особистої конфліктності і стереотипів поведінки тощо [26].

Освіта дорослих, має свої особливості: зокрема, можливу неготовність людини до змін, хвилювання за свій авторитет, побоювання виглядати некомпетентним тощо; дорослі більш ефективно засвоюють знання за умови використання активних методів навчання; навчання дорослих передбачає іншу логіку освітнього процесу: не від теорії до практики (абстрактно-дедуктивний метод), а через формування нового досвіду і до його теоретичного осмислення через застосування (конкретно-індуктивний метод).

Зважаючи на специфіку предмету та об'єкту навчання, основним методом навчання може бути тренінг. Наразі, тренінг все частіше використовується в освіті дорослих для моделювання ситуацій міжособистісної взаємодії, відпрацювання певних навичок, розвитку здатності адекватного пізнання себе та інших людей [11].

На думку М. Лакін, доцільність впровадження тренінгових технологій полягає у сприянні процесу самопізнання, самореалізації особистості. Тренінги полегшують виявлення емоцій та почуттів; спонукають до саморозкриття; знайомлять з новими зразками поведінки тощо [51].

У. Мастенбрук вважає, що вкладання коштів у освіту і тренінг з навчання способам урегулювання конфліктів, може сприяти їх профілактиці [29].

ОСББ є особливою соціальною групою, що характеризується, зокрема, різним ступенем залученості членів цієї групи до організації її роботи. Зрозуміло, що залучити до навчання всіх співвласників багатоквартирного будинку не уявляється можливим.

Правління ОСББ є рушійною силою об'єднання і його колегіальним виконавчим органом. Саме на правлінні, відповідно до чинного законодавства України, лежить відповідальність за організацію і контроль найважливіших і потенційно конфліктогенних питань в ОСББ. Так, правління здійснює контроль за своєчасною сплатою співвласниками внесків і платежів та вживає заходів щодо стягнення заборгованості; розпоряджається коштами об'єднання;

укладає договори про виконання робіт, надання послуг та здійснює контроль за їх виконанням; скликає та організовує проведення загальних зборів співвласників тощо [37].

Важливим фактором профілактики конфліктів є авторитет правління і голови правління ОСББ, їх спроможність адекватно управляти конфліктами та здійснювати їх профілактику, їх конфліктологічна компетентність.

Тому, психологічна освіта членів правлінь ОСББ шляхом залучення їх до тренінгів з розвитку конфліктологічної компетентності є доцільним і бажаним заходом у справі профілактики конфліктів в ОСББ.

2.2 Розвиток конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків як умова профілактики конфліктів в ОСББ

Перед тим, як перейти до розгляду конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ, з'ясуємо спочатку суть основних термінів: компетенція, компетентність, конфліктологічна компетентність.

Звернення до тлумачного словника сучасної української мови дає такі дефініції: «компетенція – добра обізнаність із чим-небудь», «компетентність – поінформованість, обізнаність, авторитетність» [5].

Важливість визначення поняття «компетентність» у глобальному сенсі знайшла відображення у документах багатьох міжнародних організацій. До прикладу, у Рекомендаціях Європейського Парламенту та Ради Європи міститься таке визначення: компетентність – це доведена можливість застосовувати знання та уміння, а також здібності (методологічні, соціальні, особисті) під час навчання та практики, а також для фахового й особистісного розвитку [42].

А Міжнародний департамент стандартів для навчання, досягнення та освіти (International Board of Standards for Training, Performance and

Instruction (IBSTPI) визначає поняття компетентності як спроможність кваліфіковано здійснювати діяльність, виконувати завдання або роботу. Поняття компетенції містить набір знань, навичок та відношень, що дають змогу особистості ефективно здійснювати діяльність або виконувати певні функції [53].

У праці «Компетентність у сучасному суспільстві» психолог Дж. Равен розглядає компетентність як багатокomпонентне явище, більшість компонентів якого є відносно незалежними один від одного, частина з них належить більшою мірою до пізнавальної сфери, інша – до емоційної. Компоненти компетентності можуть заміщувати одне одного як складові ефективної поведінки [43].

Таким чином, під терміном «компетенція» будемо розуміти сукупність знань, умінь, навичок, способів діяльності особистості, що дають їй змогу ефективно здійснювати діяльність або виконувати певні функції, а під терміном «компетентність» - володіння відповідними компетенціями.

Поняття «конфліктологічна компетентність» О. Щербакова розглядає як систему наукових знань про конфлікт та вміння управляти ними, що передбачає певний рівень знань, умінь, навичок та властивостей особистості щодо аналізу, управління та самоуправління конфліктами [50].

Л. Петровська розглядає конфліктологічну компетентність як компонент загальної комунікативної компетентності особистості, причому визначає, що це - «перш за все, освоєння позиції партнерства, співпраці на тлі володіння, звичайно, і іншими поведінковими стратегіями теж» [39].

Б. Хасан розглядає її як «рівень розвитку обізнаності про діапазоні можливих стратегій поведінки в конфлікті і умінь реалізувати ці стратегії в конкретній життєвій ситуації» [46].

Яка ж психологічна структура конфліктологічної компетентності?

Серед науковців нема однозначної відповіді на це питання. Детальна психологічна структура конфліктологічної компетентності включає шість компетенцій, які пов'язані одна з одною:

1. Знання про причини виникнення конфлікту, особливості поведінки індивідів тощо.
2. Вміння передбачати дії опонентів, розвиток конфлікту, його наслідки.
3. Вміння впливати на опонентів, їх відносини; вміння здійснювати профілактику конфлікту тощо.
4. Вміння здійснювати ефективне спілкування з учасниками конфлікту з урахуванням їх особистісних якостей та емоційних станів.
5. Високий рівень рефлексивної культури, вміння організувати процес самопізнання тощо.
6. Здатність та готовність слідувати етичним нормам по відношенню до учасників конфлікту [3].

А. Анцупов та А.Шипілов виділяють наступні елементи конфліктологічної компетентності:

- 1) знання про причини, механізми та закономірності виникнення, перебігу та завершення конфліктів;
- 2) навички конструктивної поведінки на всіх етапах розвитку конфлікту;
- 3) вміння діагностувати конфліктну ситуацію, прогнозувати її динаміку, не допускати деструктивних дій, прагнути конструктивного вирішення конфлікту [2].

У своїх дослідженнях К. Рунде, вивчаючи конфліктологічну компетентність, акцентує увагу на розвитку трьох компетенцій: когнітивної, емоційної та поведінкової [53].

Взявши за основу цю точку зору, дослідимо поведінкову, емоційну та когнітивну компетенції членів правління об'єднань співвласників багатоквартирних будинків у їх взаємозв'язку як складові конфліктологічної компетентності (рис. 6).



Рисунок 6. Структура конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ.

При цьому в спрощеному викладі під поведінковою компетенцією членів правлінь ОСББ будемо розуміти конструктивні стратегії поведінки в конфлікті. Під емоційною компетенцією – здатність до усвідомлення, прийняття та регуляції емоцій і почуттів інших людей та самого себе, а під когнітивною – розуміння та адекватне сприйняття конфлікту.

2.3. Дослідження рівня розвиненості конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.

Для дослідження розвиненості конфліктологічної компетентності використаємо емпіричне дослідження.

Мета дослідження: виявлення рівня конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ як умови профілактики конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.

Для реалізації цієї мети було використано комплекс відповідних

методик (таблиця 2).

Таблиця 2

**Комплекс методик
для дослідження конфліктологічної компетентності**

Методика	Компоненти	Компетенція
Метод незавершених речень: «Конфлікт – це...»	Розуміння та адекватне сприйняття конфлікту	Когнітивна
Методика Томаса - Кілменна	Вибір адекватної стратегії поведінки у конфлікті: 1) ухилення; 2) пристосування; 3) компроміс; 4) співробітництво; 5) суперництво.	Поведінкова
Методика діагностики емоційного інтелекту (МЕІ) М. Манойлової	Здатність до усвідомлення, прийняття та регуляції емоційних станів і почуттів інших людей та самого себе	Емоційна

Рівень розвиненості *когнітивної компетенції* членів правління об'єднань співвласників багатоквартирних будинків оцінювався методом «незавершених речень». Учасникам було запропоновано продовжити речення: «Конфлікт – це ...». Відповідь зараховувалась як «правильна», якщо були вказані усі найсуттєвіші ознаки конфлікту. У разі, якщо відповідь не була надана, або якщо було не вказано жодної істотної ознаки конфлікту, відповідь зараховувалась як «неправильна». Відповідь зараховувалась як

«частково правильна», якщо були вказані не всі суттєві або надані несуттєві ознаки. Така шкала оцінювання була запропонована вітчизняними дослідниками М. Войтович та Л. Карамушкою [9].

Когнітивні компетенції впливають на поведінку людини в конфлікті. Наприклад, неадекватне сприйняття конфлікту унеможливорює об'єктивну оцінку ситуації, та перешкоджає конструктивній взаємодії в конфлікті.

При діагностиці рівня розвиненості *емоційної компетенції* була використана Методика діагностики емоційного інтелекту (МЕІ), яка ґрунтується на авторському положенні М. Манойлової, відповідно до якого емоційний інтелект є здатністю людини до усвідомлення, прийняття та регуляції емоційних станів і почуттів інших людей та самого себе. Методика являє собою опитувальник, який складається з 40 питань-тверджень. Опитувальник містить чотири субшкали і три інтегральні індекси: загального рівня емоційного інтелекту, вираженості внутрішньоособистісного (здатність до усвідомлення й прийняття своїх почуттів, самоконтроль) та міжособистісного (здатність до розпізнавання, розуміння і змінення емоційних станів інших людей) аспектів емоційного інтелекту [27].

Науковці зазначають зв'язок рівня емоційного інтелекту особистості з її конфліктністю: люди з низьким рівнем емоційного інтелекту є загалом більш агресивними, ворожими, конфліктними, ніж люди з високим рівнем емоційного інтелекту [22]. «Високий емоційний інтелект передбачає кращі соціальні взаємини, а низький емоційний інтелект – міжособистісні конфлікти» [51].

Для діагностики *поведінкової компетенції* використовувався тест К. Томаса – Р. Кілмена «Стратегія поведінки особистості в конфлікті», адаптований Н. Гришиною. Дослідники виділяють п'ять основних стратегій поведінки в конфліктній ситуації (Рис. 7).



Ступінь задоволення інтересів іншої сторони

Рисунок 7. Стратегія поведінки особистості у конфлікті.

Для опису стратегії поведінки в конфлікті автори застосовують двовимірну модель співвідношення між ступенем наполегливості особистості в задоволенні своїх інтересів і ступенем готовності піти назустріч іншій людині в задоволенні її інтересів. Таким чином, К. Томас і Р. Кілменн виділяють п'ять основних стратегій поведінки:

- суперництво (конкуренція) – людина прагне досягти своїх інтересів і мінімально зважає на потреби іншої сторони. Коротко цю стратегію можна описати словами: «Сильний завжди правий»;
- пристосування – досягнення згоди шляхом принесення в жертву власних інтересів заради інтересів іншої сторони. Гасло цієї стратегії: «Мир за будь-яку ціну»;
- компроміс – досягнення згоди на основі взаємних поступок; сторони згоджуються на часткове задоволення своїх потреб, щоб

зберегти стосунки: «Краще синиця в руці, чим журавель в небі»;

- ухилення - пасивна поведінка у конфліктній ситуації, що полягає в ігноруванні проблеми і відсутність прагнення до досягнення власних цілей. Цю стратегію можна описати словами: «Не буди лихо, поки тихо»;
- співробітництво - учасники орієнтуються на якнайповніше задоволення інтересів усіх учасників конфліктів Гірник

У опитувальнику описується кожен з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями про стратегію поведінки особистості в конфлікті. Респондентам пропонувалося вибрати те судження, яке найбільше характеризує їх поведінку.

Слід зазначити, що усі три компетенції пов'язані між собою, але разом з тим є незалежними і потребують окремого вивчення. Діагностика кожної з цих складових дасть змогу визначити стратегію розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ, яка буде найбільш ефективною для профілактики конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.

Вибірка дослідження: Емпіричний експеримент проводився протягом серпня 2020 року серед 18 членів правлінь ОСББ з різних областей України.

Діагностика проводилась шляхом електронного опитування (заповнення Google -форми).

Перейдемо до аналізу результатів емпіричного дослідження.

Аналіз відповідей членів правлінь ОСББ за методом незавершених речень «Конфлікт – це ...» показує наступні результати: більшість членів правлінь ОСББ мають середній (66,1%) і низький рівень (33,3%) розвиненості когнітивної компетенції і тільки 5,6% учасників мають високий

рівень (Рис. 8).



Рисунок 8. Розподіл рівнів розвиненості когнітивної компетенції членів правлінь ОСББ (% від загальної кількості учасників дослідження).

Вище зазначалося, що відповідь вважалася «правильною», якщо були вказані усі найістотніші ознаки конфлікту. До прикладу: «конфлікт – це зіткнення різних позицій, що призводить до негативних переживань і псує відносини між людьми». Відповідь зараховувалась як «неправильна», якщо не було наведено жодної суттєвої ознаки конфлікту (наприклад, «конфлікт – це непорозуміння», «конфлікт – це жах») або відповідь була відсутня. У решті випадків були надані частково правильні відповіді, наприклад: «Конфлікт – це нерозуміння співрозмовника, власна позиція іде в розріз з позицією співрозмовника і ситуація накаляється. Кожен наполягає на своєму». Звертає на себе увагу той факт, що жоден учасник дослідження не вказав позитивних рис конфлікту, усі учасники сприймають це явище негативно.

Таким чином, результати дослідження показують доцільність розвитку

когнітивної компетенції членів правлінь ОСББ, розуміння та адекватного сприйняття конфлікту.

Перейдемо до аналізу результатів дослідження емоційної компетенції (Рис. 9).

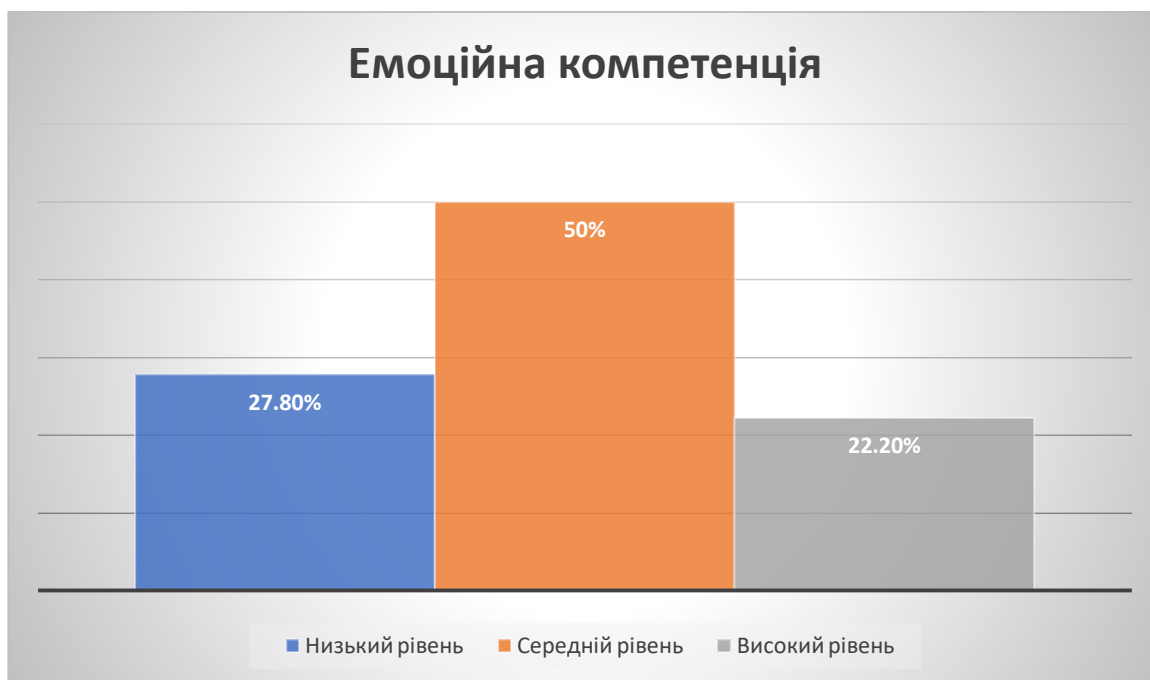


Рисунок 9. Розподіл рівнів розвиненості емоційної компетенції членів правлінь ОСББ (% від загальної кількості учасників дослідження).

Відповідно до Методики діагностики емоційного інтелекту (МЕІ) М.Манойлової були визначені інтегральні індекси внутрішньоособистого та міжособистісного аспектів емоційного інтелекту, а також, на їх основі, інтегральний показник емоційного інтелекту. Високий рівень інтегрального показника емоційного інтелекту передбачає, що всі форми емоційного інтелекту представлені якісними характеристиками і реалізуються у взаємодії, поведінці і діяльності. Середній рівень - характеризується розвитком окремих аспектів емоційного інтелекту і низьким рівнем розвитку інших його компонентів, низький рівень – характеризується відсутністю мотивації досягнення успіху у взаємодії і спілкуванні [27].

Визначення рівнів відбувалося шляхом обчислення середнього арифметичного (M) та середнього квадратичного відхилення (σ) та визначення нижньої та верхньої границі середнього рівня за формулами:

$$x_n = M - \frac{1}{2}\sigma; \quad x_v = M + \frac{1}{2}\sigma,$$

де x_n , x_v - нижня та верхня границя середнього рівня відповідно;

M – середнє арифметичне;

σ – середнє квадратичне відхилення.

Відтак рівні ранжувались формулами:

$$x_i < (M - \frac{1}{2}\sigma), \quad (M - \frac{1}{2}\sigma) \leq x_i \leq (M + \frac{1}{2}\sigma), \quad x_i > (M + \frac{1}{2}\sigma),$$

де x_i – значення, що відповідають низькому, середньому та високому рівню розвиненості характеристики відповідно.

Результати дослідження свідчать, що більшість (50%) членів правлінь ОСББ мають середній рівень розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності, показали, 27,8% - низький рівень і лише 22,2% членів правлінь ОСББ мають високий рівень емоційної складової конфліктологічної компетентності. Це говорить про складність емоційної взаємодії в конфлікті та необхідність врахування розвитку емоційної складової конфліктологічної компетентності при профілактиці конфліктів в ОСББ.

Аналіз результатів дослідження переважної стратегії поведінки в конфлікті показує, що 28% членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків схильні використовувати «Суперництво» як основну стратегію поведінки в конфлікті, «Співробітництво» і «Компроміс» є переважною стратегією для 22,2%, «Ухиляння» - для 17%, а «Пристосування» - для 11% респондентів (рис.10).



Рисунок 5. Стратегії поведінки в конфлікті (у % від загальної кількості).

Звертає на себе увагу великий відсоток респондентів, що вибирали в конфлікті «Суперництво», як переважну стратегію поведінки в конфлікті, при тому, що в ОСББ жоден член правління, і голова правління в тому числі, не має повноти владних повноважень для того, щоб цю стратегію в повній мірі застосовувати, а також зважаючи на загрози, які ця стратегія має для подальшої конструктивної взаємодії сторін. Лише 44,4% членів правлінь ОСББ дотримувались конструктивних у цьому виді взаємодії стратегій поведінки в конфлікті («Співробітництво» і «Компромiс»), при цьому «Співробітництво» як переважну стратегію використовує тільки кожен п'ятий учасник опитування.

Стратегія поведінки особистості в конфлікті є в певному розумінні індикативним показником, який базується на основі рівня розвитку когнітивної та емоційної компетенцій. Як уже зазначалося, останні тенденції в сфері управління конфліктами показують зміну фокусу уваги із зміни

установок індивідів до зміни їх поведінки. Тому під час формувального експерименту (системи психологічних тренінгів) будуть використовуватись техніки розвитку когнітивної та емоційної складової конфліктологічної компетентності з тим, щоб на цій основі відбувався розвиток поведінкової компетенції.

Розділ 3. Розробка програми розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ як умови профілактики конфліктів

3.1. Опис програми розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ та аналіз її ефективності

Як уже було зазначено, недостатній рівень конфліктологічної компетентності є однією з основних психологічних причин деструктивної взаємодії в конфлікті. Ця думка знаходить своє підтвердження у працях О.Щербакової, Б. Хасана, м. Леонова та інших.

Актуальність розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ зумовлена з одного боку високим рівнем конфліктогенності діяльності по управлінню багатоквартирними будинками, витоки якої слід шукати як у особливостях взаємодії у цій соціальній спільноті, так і в об'єктивних протиріччях (наприклад, недосконалої чинного законодавства України, що регулює цю галузь суспільних відносин), а з іншого боку – недостатнім рівнем конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ, враховуючи непрофесійний характер їх діяльності.

Зважаючи на обмеженість впливу на перший аспект цього питання, розвиток складових конфліктологічної компетентності (конфліктологічних компетенцій) членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків є психологічною умовою профілактики конфліктів в ОСББ.

На основі теоретичного аналізу проблеми профілактики конфліктів у об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків було досліджено причини виникнення та особливості цих конфліктів. Проаналізувавши структуру конфліктологічної компетентності та провівши дослідження розвиненості конфліктологічної компетентності, було виявлено проблеми розвинутості когнітивної, емоційної та поведінкової складових конфліктологічної компетентності. За результатами дослідження,

розроблено програму підвищення конфліктологічної компетентності.

Мета програми: розвиток конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків як умови профілактики конфліктів в ОСББ.

Таблиця 3

**Програма розвитку конфліктологічної компетентності
членів правлінь ОСББ**

<i>№ з/п</i>	<i>Тема тренінгу</i>	<i>Мета тренінгу</i>	<i>Компетенція, яка розвивається</i>
<i>1</i>		<i>2</i>	<i>3</i>
1.	Конфлікт – це... А що, як конфлікт – не проблема, а спосіб вирішення проблеми?	Оцінка установок та стереотипів щодо конфліктів; Формування адекватного сприйняття конфлікту; З'ясування поняття конфлікту та його функцій ;	Когнітивна
2.	Аналіз та робота з конфліктами: конфлікт – це «те, з чим можна працювати»	З'ясування поняття стадій конфлікту та етапів ескалації в роботі ОСББ; Відпрацювання технік аналізу конфліктів та Opion-методика, картографія конфлікту	Когнітивна

Продовження таблиці 3

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
3.	Причини виникнення конфліктів в ОСББ, їх види та підходи до їх розв'язання.	Формування розуміння причин виникнення конфліктів в ОСББ; З'ясування поняття «конфліктологічної компетентності»; Формування розуміння важливості профілактики конфліктів.	Когнітивна
4.	Емоції в конфлікті	З'ясування поняття про базові емоції; Розвиток обізнаності про емоції інших людей; Відпрацювання навички роботи з емоціями в конфлікті	Емоційна
5.	Комунікації в конфлікті: слухання та говоріння	З'ясування поняття комунікації, ефективної комунікації, «Я-висловлювання»; Опрацювання правил активного слухання; Відпрацювання техніки активного слухання (рапорт, перефразування, правильні питання) в роботі ОСББ.	Когнітивна, Емоційна, Поведінкова

Продовження таблиці 3

1	2	3	4
6.	Стратегії поведінки в конфлікті. Конструктивні моделі поведінки в конфліктах.	З'ясування впливу вибору стратегії поведінки в конфлікті на взаємовідносини в ОСББ; Відпрацювання навичок визначення адекватної стратегії поведінки залежно від типу взаємодії та на різних етапах конфлікту;	Поведінкова
7.	Діалог як основа співробітництва	Розкриття поняття діалогу, діалогового підходу та розуміння різниці між діалогом та дебатами; Формування розуміння цінності діалогу в ОСББ та потреби в діалозі; Відпрацювання емоцій та поведінки в діалозі	Когнітивна, Поведінкова
8.	Переговори як спосіб розв'язання конфлікту	З'ясування поняття переговорів, Формування розуміння різниці між різними видами переговорів; Відпрацювання навичок вибору адекватної стратегії переговорів в ОСББ та протидії маніпуляціям.	Когнітивна, Емоційна, Поведінкова

Продовження таблиці 3

9	Профілактика конфліктів в ОСББ. Підсумкове заняття	Актуалізація та узагальнення вивчених та опрацьованих самостійно знань про конфлікт; Застосування знань на практиці: захист проектів учасників «Карта профілактики конфліктів у нашому ОСББ»; Аналіз реалізації очікувань учасників програми; Повторне проведення опитування за допомогою методик, які застосовувались під час констатувального етапу дослідження	Когнітивна, Емоційна, Поведінкова
---	---	--	---

Тривалість програми: 36 годин; програма розрахована на 4,5 місяці та включає в себе 8 тренінгів і 1 підсумкове заняття по 2 години кожне: всього 18 годин та 18 годин самостійної роботи. Тренінги проводяться 2 рази на місяць он-лайн. У міжтренінговий період учасники виконують самостійну роботу.

Слід зазначити, що важливим аспектом тренінгової програми підвищення конфліктологічної компетентності членів правлень ОСББ є виконання самостійної роботи учасниками у міжтренінговий період, так як освітні дослідження показують, що без цього до 80% матеріалу тренінгу забувається. Тому частиною тренінгових занять було оговорення і рефлексія учасників щодо виконаних самостійно завдань (для прикладу, у Додатку С

подано детальну розробку тренінгу «Аналіз та робота з конфліктами: конфлікт – це «те, з чим можна працювати» з прикладом завдання для самостійної роботи у період між тренінгами).

Ефективність впровадження програми підвищення конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ перевірялась шляхом проведення діагностики до- та після формувального експерименту. Результати статистично оброблялися. Крім того, на підсумковому занятті учасники заповнювали анкети-оцінки.

Аналіз результатів впровадження програми підвищення конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ показує наявність певних змін, що підтверджують його результативність (Таблиця 4).

Таблиця 4

Динаміка рівнів розвиненості когнітивної та емоційної складових конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ

Складові	Рівні розвиненості						P
	До, %			Після, %			
	високий	середній	низький	високий	середній	низький	
Когнітивна складова	5,6	66,1	33,3	50,0	44,4	5,6	p<0,01
Емоційна складова	22,2	50	27,8	33,3	50	16,7	p<0,1

Примітка: p<0,01; p<0,1 – показники рівня значущості відмінностей до тренінгу в групі та після нього.

Як показало дослідження, на високому рівні значущості констатовано позитивні зміни когнітивної складової конфліктологічної компетентності: якщо до формувального експерименту високий рівень розвиненості мали тільки 5,6% учасників, то після нього їх стало 50%; до тренінгу 33,3% членів правлінь ОСББ мали низький рівень розвиненості когнітивної складової

конфліктологічної компетентності, а після тренінгу їх було лише 5.6% ($p < 0,01$).

Ці зміни пояснюються тим, що протягом системи тренінгів члени правління ОСББ отримували інформацію щодо основних понять про конфлікт, його стадій та етапів ескалації, в роботі ОСББ; відпрацьовували техніки аналізу конфліктів тощо.

Стосовно емоційної складової конфліктологічної компетентності рівень значущості змін нижчий, що пояснюється складністю як самого феномену емоційного інтелекту, так і дещо обмеженою можливістю впливу на нього в процесі групової психологічної роботи, для суттєвої зміни цієї характеристики особистості варто використовувати комплексні методики за існуючими психокоректувальними програмами [22].

Зважаючи на результати дослідження, відмічаємо позитивні зміни емоційної складової конфліктологічної компетентності: зростання на 11,1% з (з 22,2% до 33,3%) кількості осіб, що мають високий рівень розвитку, та зменшення на 12,1% (з 27,8% до 16,7%) кількості учасників, що мають низький рівень розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності.

Як уже зазначалося вище, стратегія поведінки особистості в конфлікті базується на основі рівня розвиненості когнітивної та емоційної компетенцій особистості. Дослідження показало позитивні зміни поведінкової складової конфліктологічної компетентності (рис.6).

Відсоток вибору конструктивних у цьому виді взаємодії стратегій поведінки в конфлікті - «Співробітництво» з 22,2% до 33,4%, «Компроміс» 22,2% до 44,4%, разом з тим зменшилась кількість учасників, які мали переважною стратегією поведінки в конфлікті «Суперництво» - з 27,8% до 11,1%, «Ухилення» - з 16,7% до 11,1% «Пристосування» - з 11,1% до 0.



Рисунок 6. Стратегії поведінки в конфлікті (у % від загальної кількості після експерименту).

У індивідуальних оцінках учасники програми підвищення конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ зазначали, що їх очікування виправдалися, і вони зацікавлені використовувати отриманні знання для профілактики конфліктів в ОСББ.

Таким чином, впровадження програми підвищення конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ сприяло підвищенню рівня розвиненості конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ, що, у свою чергу, сприятиме профілактиці конфліктів у об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.

3.2. Рекомендації щодо профілактики конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків

Дослідження психологічних особливостей конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків, аналіз причин їх виникнення та результати констатувального та формувального експериментів дозволяють сформулювати методичні рекомендації щодо профілактики конфліктів у цій соціальній групі.

Профілактика конфліктів в ОСББ – це така організації діяльності, яка виключає або зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфлікту або деструктивного його розвитку.

Для успішної профілактики конфліктів в ОСББ важливі як соціально-психологічні, так і як організаційно-управлінські чинники. Зважаючи на це, правлінням об'єднань співвласників багатоквартирних будинків доцільно рекомендувати враховувати наступне:

- Профілактика конфліктів в ОСББ – це важливо! Як з точки зору економії ресурсів: енергії, часу, фінансових ресурсів, так і з точки зору збереження/відновлення довгострокової конструктивної взаємодії між співвласниками: люди в ОСББ не працюють, а живуть.
- Профілактика конфліктів в ОСББ – це відповідальність правління. Усвідомлення членами правління цієї відповідальності має мати наслідком відповідні дії: призначення відповідального за цю ділянку роботи серед правління, розгляд питань, що виникають в роботі ОСББ через призму профілактики конфліктів між співвласниками, тощо.
- Конфліктологічна компетентність членів правління ОСББ *необхідна*, а в переважній більшості випадків *і достатня умова* профілактики конфліктів в ОСББ. Зважаючи на це, діагностика та розвиток

когнітивної, емоційної та поведінкової складових конфліктологічної компетентності членів правлінь має стати звичною практикою в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків.

- Розуміння та адекватне сприйняття конфлікту як способу взаємодії між людьми, без драматизування і стереотипізації; знання не тільки негативних, а й позитивних його функцій; усвідомлення того, що конфлікт – це «те, з чим можна працювати» – формують когнітивну складову конфліктологічної компетентності членів правлінь.
- Для профілактики конфліктів в ОСББ важливою є також емоційна складова – здатність до усвідомлення, прийняття та регуляції емоцій і почуттів, як своїх, так і інших. Емоційний інтелект варто розвивати все життя!
- Стратегія поведінки в конфлікті великою мірою визначає його перебіг і наслідки. Немає правильної стратегії поведінки, є адекватна. І залежно від ситуації та обставин, кожна з п'яти основних стратегій поведінки в конфлікті може бути виправданою. Тому варто не обмежуватись однією стратегією поведінки, а практикувати їх усі. Проте, зважаючи на важливість збереження/встановлення довготривалих стосунків і конструктивної взаємодії між співвласниками та юридичну природу ОСББ, переважними стратегіями поведінки в конфлікті у ОСББ є «Співробітництво» і «Компроміс».
- У роботі з конфліктами у ОСББ важливо враховувати вчасність реакції правління на конфліктну ситуацію: ймовірність вирішення конфлікту на його початковій фазі (передконфлікті) складає більше 90%.

- При роботі по профілактиці конфліктів правлінням ОСББ слід враховувати деякі ментальні обмеження, які склалися історично і обумовлюють поведінку частини співвласників:
 - не сформованість усвідомлення себе, як особистості, яка володіє правами і обов'язками, відповідає за свої дії і не очікує вирішення проблем у багатоквартирному будинку від держави, влади, інших людей;
 - байдужість співвласників як небажання докладати зусиль і виходити із зони комфорту. Часто саме тому першою реакцією на пропозицію щось змінювати у багатоквартирному будинку може бути відмова;
 - не сформованість цінності власності та недостатній рівень правової культури співвласників часто проявляється у нерозумінні факту існування майна поза межами своєї квартири. А, отже, і нерозуміння необхідності пов'язаних з цим майном витрат.

Ці обмеження є об'єктивною реальністю і неврахування їх може бути причиною конфліктних ситуацій в ОСББ.

- Зважаючи на те, що основною причиною конфліктів в ОСББ насамперед є конфлікт інтересів співвласників, перед винесенням на розгляд загальних зборів проектів рішень, правлінням ОСББ варто проводити їх аналіз на предмет потенційного конфлікту інтересів різних груп співвласників і, у разі виявлення, планувати роботу по його урегулюванню, зокрема, але не виключно, шляхом проведення переговорів із співвласниками та напрацюванню компромісних варіантів рішень.
- Інформаційна робота правління ОСББ із співвласниками – не опція, а обов'язкова діяльність правління по профілактиці конфліктів у ОСББ. Брак чи обмеженість інформації про роботу правління, розповсюдження неправдивої інформації; а також суттєві відмінності у сприйнятті та

розумінні інформації різними людьми – часта причина конфліктів в ОСББ. Інформаційна робота правління із співвласниками має бути системною, при цьому важливим є одночасне використання різних каналів інформування, кожен з яких популярний серед різних вікових категорій співвласників.

- Шляхи успішної комунікації та конструктивної взаємодії в конфлікті з різними психотипами співвласників різні. Залежно від ціннісно-мотиваційних характеристик, які формують погляди, уподобання та поведінку людей, дослідники виділяють 7 психотипів. Урахування базових цінностей співвласників та особливостей комунікації з ними є одним із чинників профілактики конфліктів в ОСББ.
- Для профілактики конфліктів правлінням ОСББ у взаємодії із співвласниками варто використовувати діалоговий підхід та запроваджувати культуру діалогу.

Залежно від ситуації та потреб ОСББ, наведені вище рекомендації щодо профілактики конфліктів можуть використовуватися правліннями об'єднань співвласників багатоквартирних будинків окремо чи у їх поєднанні.

Висновки

Конфлікт – це спосіб взаємодії, який характеризується зіткненням позицій, інтересів, потреб, цінностей суб'єктів конфлікту (конфліктуючих сторін), що сприймається принаймні однією із сторін як проблема, яка вимагає свого розв'язання і викликає активність щодо її подолання. Психологічний аналіз конфлікту передбачає розгляд чотирьох основних категорій: структури конфлікту, його динаміки, типології та функцій (конструктивних та деструктивних наслідків).

Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку є соціальною спільнотою, яку можна розглядати як малу соціальну групу, а конфлікти, які можуть виникати в ОСББ, з точки зору внутрігрупових соціальних конфліктів. Основною причиною конфліктів в ОСББ є конфлікт інтересів співвласників. Але існують і інші причини: когнітивні, ситуаційні, організаційні, інформаційні, структурні, поведінкові, конфлікти відносин в ОСББ тощо.

Сучасні психологічні уявлення про конфлікт містять наступний принциповий підхід: конфліктом можна управляти і управляти таким чином, що його результат буде мати конструктивний характер. Управління конфліктами в ОСББ має на меті попередження деструктивних конфліктів і сприяти адекватному розв'язанню конструктивних.

Профілактика конфліктів в ОСББ – це така організація діяльності, яка виключає або зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфлікту або деструктивного його розвитку. Психологічна освіта членів правлінь ОСББ шляхом залучення їх до тренінгів з розвитку конфліктологічної компетентності є доцільним і бажаним заходом у

справі профілактики конфліктів в ОСББ. Актуальність розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ зумовлена з одного боку високим рівнем конфліктогенності діяльності по управлінню багатоквартирними будинками, а з іншого боку – недостатнім рівнем конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ, враховуючи непрофесійний характер їх управлінської діяльності.

Для вивчення розвиненості конфліктологічної компетентності було використано емпіричне дослідження. У ході дослідження визначався рівень розвиненості когнітивної, емоційної і поведінкової компетенції як складових конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ. Дослідження було виявлено проблеми розвиненості когнітивної, емоційної та поведінкової складових конфліктологічної компетентності. Переважна більшість членів правлінь ОСББ мали середній (66,1%) і низький (33,3%) рівень розвиненості когнітивної компетенції і тільки 5,6% учасників мають високий. Щодо емоційної складової, то більшість (50%) членів правлінь ОСББ мали середній рівень, 27,8% - низький рівень і лише 22,2% - високий рівень розвиненості емоційної складової конфліктологічної компетентності. 28% членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків схильні використовувати «Суперництво» як основну стратегію поведінки в конфлікті, «Співробітництво» і «Компроміс» є переважною стратегією для 22,2%, «Ухиляння» - для 17%, а «Пристосування» - для 11% респондентів.

З метою профілактики конфліктів в ОСББ була розроблена розвитку конфліктологічної компетентності членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, тривалістю 36 годин; програма розрахована на 4,5 місяців та включає в себе 8 тренінгів і 1 підсумкове заняття по 2 години кожне: всього 18 годин та 18 годин

самостійної роботи. Тренінги проводилися 2 рази на місяць он-лайн з серпня по грудень 2020 року. У міжтренінговий період учасники виконували самостійну роботу.

На високому рівні значущості констатовано позитивні зміни когнітивної складової конфліктологічної компетентності, стосовно емоційної складової конфліктологічної компетентності рівень значущості змін нижчий, що пояснюється складністю як самого феномену емоційного інтелекту, так і дещо обмеженою можливістю впливу на нього в процесі групової психологічної роботи, для суттєвої зміни цієї характеристики особистості варто використовувати комплексні методики за існуючими психокоректувальними програмами. Дослідження показало також позитивні зміни поведінкової складової конфліктологічної компетентності.

Дослідження психологічних особливостей конфліктів в об'єднаннях співвласників багатоквартирних будинків, аналіз причин їх виникнення та результати констатувального та формувального експериментів дозволили сформувати і рекомендації щодо профілактики конфліктів у цій соціальній групі, включаючи як соціально-психологічні, так і як організаційно-управлінські заходи в ОСББ.

Список використаних джерел

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2000. - 551 с.
2. Анцупов А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — СПб. : Питер, 2006. — 528 с.
3. Богданов Е. Н., Зазыкин В. Г Психология личности в конфликте: Учебное пособие. - 2-е изд. - СПб: Питер, 2004. -- 224 с.
4. Васютинський В. О. Соціально-психологічна модель колективного самовизначення спільноти / В. О. Васютинський // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. Статей. – К., 2008. – Вип. 19 (22). – С. 57–66
5. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / Уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К. : Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005. – 1728 с.
6. Выготский Л. С. Реальные формы социального поведения // Психология личности в трудах отечественных психологов / Л. В. Куликов. – СПб. : Питер, 2000. – 480 с.
7. Вирт Луис. Избранные работы по социологии: Сб. переводов / РАН ИНИОН. Центр социал. науч.-информ. исслед. Отд. социологии и социальной психологии; Пер. с англ. – Николаев В.Г.; Отв. ред. Гирко Л.В. – М., 2005 – 244 с.
8. Войновський М.М. Посилення інституційної спроможності системи місцевого самоврядування через розвиток об'єднань співвласників багатоквартирних будинків. [Текст] : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.04 / Войновський Микола Миколайович ; Одес. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - Одеса, 2019. - 20 с.
9. Войтович М.В., Карамушка Л.М. Психологічні основи розв'язання управлінських конфліктів в освітніх закладах // Управління закладами

- середньої освіти психологічні аспекти. – К.: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 2001. – С.129-149.
- 10.Гірник А.М. Основи конфліктології. К. : Києво-Могилянська академія, 2010. — 222 с.
- 11.Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
- 12.Губерладзе І. Г. Порівняльний аналіз соціально-психологічних особливостей сільської та міської спільнот / І. Г. Губерладзе // Психологічні науки: проблеми і здобутки: зб. / Київ. міжнар. ун-т, Ін-т соц. та політичної психології НАПН України. – К. : КиМУ. – 2011. – Вип. 2. – С. 41-55.
- 13.Дюркгейм Э. О разделении общественного труда. Метод социологии. М.: Наука, 1991. 568 с.
- 14.Ермакова С. Е. Философия: учебн. для техн. вузов / С. Е. Ермакова. — М. : Высш. шк., 2002. — 272 с.
- 15.Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. — К.: КНЕУ, 2003. — 315 с.
- 16.Закон України від № «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку».- [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>.
- 17.Закон України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку».- [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>.
- 18.Законом України «Про приватизацію державного житлового фонду».- [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>.
- 19.Закон України Цивільний кодекс України. -[Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua>.

- 20.Ібрагімова К.О. Дефініція поняття соціальна взаємодія, її види та основні теорії . Проблеми інженерно-педагогічної освіти. 2013. № 40-41. – С. 58- 61
- 21.Карандашев В. Н. Методика Шварца для изучения ценностей личности: концепция и методическое руководство. – Санкт-Петербург : Речь, 2004.
- 22.Конфліктність майбутніх психологів з різним рівнем емоційного інтелекту / Ю. Г. Черножук, І. О. Можарова // Наука і освіта. - 2015. - № 10. - С. 212-216.
- 23.Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання /В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отіч. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 293 с.
- 24.Король Л.Г., Малимонов И.В., Рахинский Д.В. Конфликтология: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 37.04.01 Психология, 38.04.02 Менеджмент, 38.03.03 Управление персоналом. – Ульяновск: Зебра, 2015. – 248 с.
- 25.Котлова Л.О. Психологія конфлікту:курс лекцій : Навчальний посібник. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с.
- 26.Ложкін, Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навчальний посібник / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель.– Київ : ВД «Професіонал», 2007. – 416 с.
- 27.Манойлова М.А. Развитие эмоционального интеллекта будущих педагогов / М.А. Манойлова. – Псков: ПГПИ, 2004. – 60 с. – (Монография).
- 28.Маслова С. В. Конфликтология. Учебное пособие. - Томск: Изд.ТПУ, 2001. – 72с.
- 29.Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации : Пер. с англ. / У. Мастенбрук. – М. : ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
- 30.Найдьонова Л. Психологічне благополуччя людини / Л. Найдьонова // Директор школи. Україна. – 2008. 26 лютого. – 2008.

- 31.Оленин І., Когут Г. Робота з боржниками та вирішення конфліктів в ОСББ. Центр досліджень місцевого самоврядування. – Львів, 2017. -
- 32.Опорний конспект лекцій із дисципліни «Конфліктологія» для студентів денної та заочної форм навчання зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» [Електронний ресурс] / укладачі: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2018.
33. Орлянський В.С. Конфліктологія. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 160 с.
- 34.От целеустремленных до гедонистов: семь психотипов украинцев/ Е. Близнюк [Електронний ресурс]. Режим доступу: https://mmr.ua/show/psihotipy_ukraintsev__kto_esty_kto#455262085.1535699157.
- 35.Оцінка стану та перспектив розвитку ОСББ. Звіт за результатами комплексного соціологічного дослідження в рамках реалізації проекту DG East USAID «Демократичне врядування у Східній Україні» - 2020. – 71 с.
- 36.Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Б. Д. Парыгин. – СПб., 2003. – 592 с
- 37.Пашко Н.Ю. Концептуалізація ОСББ у контексті теорій соціального капіталу та громадянського суспільства. Вісник Львівського університету. Серія соціологічна. 2014. Вип. 8. С. 115-125.
- 38.Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник / М.І. Пірен. – К. : МАУП, 2003. – 360 с.
- 39.Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг/ Л. А. Петровская. – М: изд. Моск. Ун-та, 1990. – 216 с
- 40.Практикум по конфликтологии. Емельянов С.М. 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: 2009. - 384 с.

41. Пуертас С. Д. К. Соціокультурний підхід до вивчення цінностей / С. Д. Пуертас // Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. - 2014. - Вип. 15. - С. 108-119. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mnf_2014_15_14.
42. Рекомендація 2006/962/ЄС Європейського Парламенту та Ради (ЄС) "Про основні компетенції для навчання протягом усього життя" від 18 груд. 2006 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_975.
43. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация ; пер. с англ. М. : Когито-Центр, 2002. 396 с.
44. Створення та діяльність об'єднання співвласників багатоквартирного будинку: Практичний посібник / Інститут місцевого розвитку.— Київ, 2007.— 288 с.
45. Фригина Н. И. Факторы преобразования когнитивного конфликта в межличностный в условиях группового общения. - Автореф. канд. психол. наук.-М.: 1980.-21 с.
46. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. – СПб: Питер, 2003. – 250 с.
47. Черниш Н. Й. Соціологія: підручник за рейтингово-модульною системою навчання / Н. Й. Черниш. – 5-те вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2009. – 468 с.
48. Шерковин Ю. А. Проблема ценностных ориентаций и массовые информационные процессы // Психологический журнал. 1982. № 3. С. 135–145.
49. Шипилов А. В. Иное города [Електронний ресурс] / А. В. Шипилов. – Режим доступу: [www.ecsocman.edu.Ru / images/pubs/2006/06/09/.../shipilov2/pdf](http://www.ecsocman.edu.Ru/images/pubs/2006/06/09/.../shipilov2/pdf)
50. Щербакова О. И. Развитие конфликтологической культуры личности // Высшее образование сегодня. – 2008. – № 10. – С. 56–59.
51. Maslow A. H. Toward a psychology of being. — N. Y., 1968. — P. 197.

52. Mayer J., Salovey P., Caruso D. R. (2008), Emotional Intelligence, *American Psychologist*, 6, 503-508.
53. Runde C. *Developing Your Conflict Competence: A Hands-On Guide for Leaders, Managers, Facilitators, and Teams* / C. Runde, T. Flanagan. – San Francisco: Jossey-Bass., 2010. – 280 p.
54. Spector J. ERIC Clearinghouse on Information and Technology Syracuse NY. Competencies for Online Teaching. ERIC Digest. Competence, Competencies and Certification / J. Spector, Michael-de la Teja, Ileana. – N.Y., 2001. – Режим доступа: <http://www.ericdigests.org/2002-2/teaching.html>.
55. Wirth L. *Urbanism as a Way of Life* / L. Wirth // *American Journal of Sociology*. – 1938. – Vol. 44. – № 1.

ДОДАТКИ

Додаток А

КОМПЛЕКС ДІАГНОСТИЧНИХ МЕТОДИК

1. Когнітивна складова конфліктологічної компетентності

Метод «незавершених речень».

За основу взято шкалу оцінювання відповідей анкети «Що таке конфлікт?», запропоновану дослідниками М. В. Войтович, Л. М. Карамушкою.

Інструкція до учасників опитування.

Просимо Вас, максимально ґрунтовно (як Ви це розумієте) дати визначення поняттю «конфлікт». Запишіть, будь ласка, варіант визначення, завершуючи фразу: «Конфлікт – це ...».

Обробка та інтерпретація результатів дослідження.

Обробка результатів здійснюється методом конвент-аналізу у відповідності до наведеної шкали оцінювання.

Шкала оцінювання.

1. «Відповідь повністю правильна». Вказані всі найістотніші ознаки конфлікту.
2. «Відповідь частково правильна».
 - 2.1. Вказані не всі суттєві ознаки.
 - 2.2. Крім деяких суттєвих ознак конфлікту вказані нові (несуттєві) ознаки.
3. «Відповідь неправильна». Не вказано жодної суттєвої ознаки конфлікту або відповідь відсутня.

Примітки

Нами вважалася «Відповідь повністю правильна» за умови, якщо респондент розкрив поняття «конфлікт», у комплексі трьох складових: когнітивної, емоційної, поведінкової.

2. Емоційна складова конфліктологічної компетентності

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА – МЭИ

(М.А. МАННОЙЛОВА, 2004)

Эмоциональный интеллект понимается М.А. Манойловой как способность человека к осознанию, принятию и регуляции эмоциональных состояний и чувств других людей и себя самого. В структуре эмоционального интеллекта выделяется два аспекта: внутриличностный и межличностный, или социальный (иными словами, способность управлять собой и способность управлять отношениями с людьми). Автор данной методики рассматривает ЭИ как интегративное понятие, состоящее из эмоции, интеллекта и воли. В этом случае воля выступает в качестве средства подчинения эмоционального интеллектуальному. Эмоциональный интеллект описывается как регуляция внутренней и внешней психической деятельности человека. Эмоциональный интеллект – способность эмоционального понимания, познания своих состояний и партнеров по общению; управление своими действиями в направлении сознательно поставленной цели, регулируя внутренние состояния (желания, потребности); связано с переживанием значимости действующих на партнеров по общению явлений и ситуаций.

Эмоциональный интеллект – это субъективная характеристика личности.

Цель ЭИ – трансформация и прогрессивное развитие эмоциональной сферы субъекта.

Средства ЭИ: внутреннего аспекта – эмоциональный потенциал личности (накапливается с опытом); внешнего аспекта – операции реализации «технической» стороны (развиваются в тренинге, упражнениях).

Процесс ЭИ – осознание своего внутреннего состояния и партнера по

общению, отражение внешнего эмоционального состояния другого человека.

Результат ЭИ – психические новообразования личности.

В модели ЭИ нет иерархической зависимости, все формы интегративно проявляются на всех уровнях профессиональной деятельности в неразрывном слиянии и взаимодействии. Эмоциональный интеллект считается высокоразвитым при условии, что все его формы представлены качественными характеристиками и реализуются во взаимодействии, поведении и деятельности.

Разработанная методика диагностики ЭИ представляет собой опросник, состоящий из 40 вопросов-утверждений. Обследуемому предлагается оценить степень своего согласия с каждым утверждением по 5-балльной шкале. Опросник содержит 4 субшкалы и 3 интегральных индекса: общего уровня ЭИ, выраженности внутриличностного и межличностного аспектов ЭИ.

Инструкция

Прочитайте внимательно представленные ниже 40 утверждений и оцените их по пятибалльной шкале. Каждому утверждению присваивайте балл, который больше всего подходит лично Вам, по следующей шкале:

5 – всегда; 4 – чаще всего; 3 – иногда; 2 – редко; 1 – никогда.

1. Я четко осознаю свои чувства и эмоции.
2. В моих публичных выступлениях отсутствуют эмоции.
3. Мое спонтанное поведение не мешает мне достигать намеченной цели.
4. В конфликтных ситуациях я скрываю свои эмоции, чувства.
5. Я внимательно слушаю партнеров по общению.
6. Принимать решение в конфликтной ситуации необходимо сразу.

7. Я стараюсь меньше влиять на поступки и чувства других людей.
8. Я предпочитаю контролировать людей.
9. Я в равной степени осознаю свою ранимость и свою силу.
10. Мне важно мнение людей, если я дал волю чувствам.
11. Мне удастся контролировать свои чувства, даже когда я сердит или расстроен.
12. При общении с начальством я теряюсь и думаю только о том, чтобы поскорее закончился разговор.
13. Я сосредоточен на чувствах других.
14. Разногласия я стараюсь устранять сразу, как их обнаружил.
15. Я позволяю другим взять на себя мою роль руководителя и при этом их не контролирую.
16. Мне свойственно использовать власть, принадлежащую по должности.
17. Мне удается скрывать неприязнь к плохому человеку.
18. В общении с коллегами я могу думать о чем-то своем.
19. Во всех ситуациях я открыто выражаю свои чувства.
20. Поломка телевизора (бытовой техники) может заставить меня растеряться, впасть в отчаяние.
21. Я общаюсь с другими так, чтобы они гордились своими успехами.
22. Я не обращаю внимания на психологические состояния коллег при достижении общих целей.
23. Я помогаю другим лучше понять себя.
24. В общении я сосредоточиваюсь на цели, а не на чувствах.
25. Я легко выражаю симпатию к другому человеку.

26. Близкие люди одергивают меня: расслабься.
27. Я свободно выражаю свои чувства.
28. Я ощущаю неуверенность в общении с людьми.
29. Я понимаю чужие чувства, даже если дискуссия проходит на повышенных тонах.
30. Мне безразличны чувства других, возникающие в ходе совместной работы.
31. Я подбадриваю других, чтобы они делали работу лучше.
32. Мне сложно высказаться прямо о мешающем мне поведении другого человека.
33. Я доверяю своим чувствам при принятии серьезных решений.
34. Мне трудно смотреть прямо в глаза малознакомому человеку.
35. Я искренен, когда говорю о своих чувствах и намерениях с другими.
36. Когда я выражаю партнеру эмоциональную поддержку, он этого не воспринимает, не чувствует.
37. Мне важно, какие чувства и эмоции привели к конфликту.
38. Мне все равно, что чувствует неприятный мне человек.
39. Своей позой, глазами, интонацией я показываю свое отношение к другому человеку.
40. Мне сложно вести критический разговор, чтобы собеседник не обиделся, принял критику.

Ключ

Шкалы	Вопросы	Ответы на вопросы				
		Всегда	Чаще всего	Иногда	Редко	Никог да
I	Прямые: 1, 9, 17, 25,	5	4	3	2	1
	Обратные: 2, 10, 18, 26,	5	4	3	2	1
II	Прямые 3, 11, 19, 27, 35	5	4	3	2	1
	Обратные 4, 12, 20, 28, 36	5	4	3	2	1
III	Прямые 5, 13, 21, 29, 37	5	4	3	2	1
	Обратные 6, 14, 22, 30, 38	5	4	3	2	1
IV	Прямые 7, 15, 23, 31, 39	5	4	3	2	1
	Обратные 8, 16, 24, 32, 40	5	4	3	2	1

Обработка результатов

В соответствии с ключом рассчитывается сумма баллов по «прямым» и «обратным» вопросам. Затем для каждой шкалы рассчитывается индекс по формуле: $A - B$, где A – сумма баллов по «прямым» вопросам; B – по «обратным». Иными словами, из суммы баллов по «прямым» вопросам необходимо вычесть сумму баллов по «обратным» вопросам.

Интегральные индексы:

1. Внутриличный аспект эмоционального интеллекта (способность к осознанию и принятию своих чувств, самоконтроль): сумма баллов по 1 и 2 шкалам.
2. Межличностный аспект эмоционального интеллекта (способность к распознаванию, пониманию и изменению эмоциональных состояний других людей): сумма баллов по 3 и 4 шкалам.
3. Интегральный показатель эмоционального интеллекта: сумма баллов по всем шкалам опросника. Диапазон баллов по каждой шкале: min – минус 20 баллов; max – плюс 20 баллов.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ШКАЛ ОПРОСНИКА МЭИ:

1. Интегральный показатель

Высокий уровень эмоционального интеллекта предполагает отсутствие или незначительное различие в иерархической зависимости отдельных компонентов, все формы интегративно проявляются на всех уровнях. Эмоциональный интеллект считается высокоразвитым при условии, что все формы представлены качественными характеристиками и реализуются во взаимодействии, поведении и деятельности.

Средний уровень развития эмоционального интеллекта характеризуется яркой выраженностью развития отдельных аспектов эмоционального интеллекта и низким уровнем развития других его компонентов. Средний уровень предполагает наличие способности к развитию отдельных компонентов эмоционального интеллекта.

Низкий уровень развития эмоционального интеллекта представлен низкими количественными результатами диагностики и характеризуется отсутствием мотивации достижения успеха в профессиональной деятельности, во

взаимодействии и общении. Эмоциональный интеллект можно развить в любом возрасте.

2. Внутриличный аспект

Шкала 1. Осознание своих чувств и эмоций

Высокие показатели. Развитое эмоциональное самосознание, способность жить «в унисон» со своими внутренними эмоциями, хорошее понимание роли чувств в работе и в общении. Адекватная осведомленность об эмоциональных качествах, психологических характеристиках состояний личности и их роли в профессиональной деятельности, что является важным критерием продуктивности деятельности. Высокая потребность в познании самого себя. Высокая адекватная самооценка психолого-педагогических знаний, осознание своих способностей, высокая самооценка восприятия себя со стороны партнеров по взаимодействию и того, как респондент выглядит в глазах окружающих. Развитая рефлексия – процесс зеркального взаимного отображения субъектов, содержанием которого является воспроизведение, воссоздание особенностей партнеров по общению. Рефлексия предполагает достаточную зрелость субъекта и целенаправленное внимание на деятельность собственной души.

Развитая интуиция. Активность и гибкость как личностные особенности эмоциональной сферы помогают быстро отзываться на окружающие события, сравнительно легко находить верное решение в проблемной ситуации.

Самонаблюдение играет важную роль в развитии самосознания и самоконтроля своих эмоциональных состояний и чувств.

Осознание и понимание собственных чувств и эмоций, то есть развитость внутриличного аспекта эмоционального интеллекта, происходит

за счет усиления внимания к своему духовному миру. Духовное взаимодействие есть высший уровень гуманистического, доверительного общения внутренне конгруэнтных партнеров.

Низкие показатели. Низкая способность к пониманию роли собственных чувств в деятельности и в общении. Недостаточная осведомленность об эмоциональных качествах, психологических характеристиках состояний личности и их роли в профессиональной деятельности.

Невыраженная потребность в познании самого себя. Заниженная самооценка своих способностей, зачастую неадекватное представление о восприятии себя другими людьми. Низкий уровень рефлексии и понимания мыслей, чувств другого человека; конфликты и разногласия зачастую связаны с непониманием причин поведения другого, неумением понять его точку зрения. Отсутствие склонности к самонаблюдению. Недостаточная опора на интуицию в деятельности и общении, пассивность, ригидность коммуникации. Трудности в разрешении проблемных ситуаций, связанных с межличностным взаимодействием. Невысокий интерес к собственному внутреннему миру, духовному развитию.

Шкала 2. Управление своими чувствами и эмоциями

Высокие показатели. Развитая способность управлять своими эмоциями и чувствами, умение принимать и контролировать чувства и эмоции. Возможность использовать свои эмоции для достижения поставленной цели. Высокий уровень развития самоконтроля, глубокое осознание собственного психоэмоционального состояния в данный момент и понимания происходящего в окружающем мире.

Высокий уровень развития толерантности предполагает осознание человеком необходимости позитивного отношения к себе, осознание толерантной и интолерантной составляющих самого себя.

Развитое умение управлять собой, высокая наблюдательность, которая проявляется в умении подмечать малозаметные, существенные эмоциональные особенности партнеров по общению.

Высокий уровень развития управления своими чувствами и эмоциями, позитивное мышление, которое характеризуется единством позитивных эмоций и управлением поиском решения задач в профессиональной сфере. Позитивное мышление является показателем оптимистичного понимания мира, других людей и самого себя.

Низкие показатели. Низкая способность управлять своими эмоциями и чувствами, импульсивность; эмоции часто мешают достижению цели.

Низкий самоконтроль, недостаточное осознание своих эмоциональных состояний и чувств других людей. Нетерпимость к иным позициям, взглядам, ценностям, образу жизни. Низкая наблюдательность в общении. Отсутствие установки на позитивное, оптимистичное восприятие себя и других людей, жизни в целом.

3. Межличностный аспект

Шкала 3. Осознание чувств и эмоций других людей

Высокие показатели. Способность легко распознавать эмоции других людей, понимать чувства партнеров по общению; способность понять позицию, представить мир глазами другого человека. Достаточно хорошо развит механизм идентификации, для которой необходима сильная эмоциональная связь и ориентация на другого человека.

Сопереживание – уподобление эмоциональному состоянию партнеров по общению и взаимодействию – выражается в гуманном отношении к другим. Высокий уровень межличностной симпатии как одобрительного эмоционального отношения к партнерам по взаимодействию проявляется в приветливости, восхищении, открытости во взаимодействии, оказании

помощи на основе общих взглядов и интересов, выступает фактором интеграции людей и сохранению психологического комфорта в коллективе.

Благодаря способности к прогнозированию развито умение приписывать эмоциональную окраску ситуации, настраиваясь на те или иные переживания партнера по взаимодействию.

Способность позитивно влиять на результативность процесса общения, что служит источником самосовершенствования и саморазвития личностей, вовлеченных в конфликтную ситуацию, способствует поиску продуктивных решений проблем.

Высокий уровень развития осознания чужих чувств и эмоций является показателем целостного восприятия других людей.

Шкала 4. Управление чувствами и эмоциями других людей

Высокие показатели. Высокий уровень развития умения управлять состоянием партнера подразумевает осуществление совокупности гуманистических индивидуализированных воздействий, направленных на предотвращение неблагоприятных состояний реципиента. Умение принимать решения, не ущемляя собственных интересов и не унижая другого. Высокоразвитая способность к проникновению во внутренний мир другого человека за счет ощущения сопричастности к его переживаниям. Высокий уровень развития эмоционального интеллекта характеризуется непредвзятостью и беспристрастным отношением к окружающим. Высокий уровень психологической гибкости в выстраивании отношений, для выбора любого стиля взаимодействия в зависимости от требований ситуации, способность к достижению хорошего психологического климата в коллективе. Способности предвидеть развитие событий, результаты деятельности и подготовиться к реакции своего организма на некое событие до его наступления, а также внешним выражением (позой, движением) своего состояния повлиять на партнера по общению.

3. Поведінкова складова конфліктологічної компетентності

ТЕСТ К. ТОМАСА – Р. КИЛМАННА

(Тест адаптирован Н. В. Гришиной для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению).

ИНСТРУКЦИЯ

В каждой паре выберите то суждение (А или Б), которое является наиболее типичным для характеристики Вашего поведения.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и своих.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого. Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
7. Б. Я стараюсь добиться своего.
8. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со

временем решить его окончательно.

- Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
9. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
10. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
11. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
12. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
13. А. Часто я избегаю занимать позицию, кото рая может вызвать споры
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
14. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
15. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. Б.Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
16. А. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
17. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
18. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

19. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
20. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.
21. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для всех.
22. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
23. Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
24. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
Б. Я отстаиваю свои желания.
25. А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
26. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
27. А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
28. А. Я предлагаю среднюю позицию.

- Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
29. А. Я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
30. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
31. А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
32. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Бланк вопросника

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

Ключ к опроснику

1. Соперничество: 3А, 6Б, 8А, 9Б, 10А, 11А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А.
2. Сотрудничество: 2Б, 5А, 8Б, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б.
3. Компромисс: 2А, 4А, 7Б, 10Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А, 30А.
4. Избегание: 1А, 5Б,
6А, 7А, 9А, 12Б, 15Б, 17Б, 19Б, 23Б, 27А, 29Б, 30Б.
5. Приспособление: 1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 12А, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б.

Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или Б дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Додаток В

Когнітивна складова конфліктологічної компетентності

N	Емпірична частота	Теоретична частота	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})$	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})^2$	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})^2 / f_{\text{T}}$
1	5.6	28.48	-22.88	523.49	18.381
2	50	27.12	22.88	523.49	19.303
3	66.1	56.6	9.5	90.25	1.595
4	44.4	53.9	-9.5	90.25	1.674
5	33.3	19.92	13.38	179.02	8.987
6	5.6	18.98	-13.38	179.02	9.432
Суми	205	205	-	-	59.372

Результат: $\chi^2_{\text{Эмп}} = 59.372$

Критичне значення χ^2 при $v=2$

v	p	
	0.05	0.01
2	5.991	9.21

Емоційна складова конфліктологічної компетентності

N	Емпірична частота	Теоретична частота	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})$	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})^2$	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})^2/f_{\text{T}}$
1	22.2	27.87	-5.67	32.15	1.154
2	33.3	27.63	5.67	32.15	1.164
3	50.9	50.68	0.22	0.05	0.001
4	50	50.22	-0.22	0.05	0.001
5	27.8	22.35	5.45	29.7	1.329
6	16.7	22.15	-5.45	29.7	1.341
Суми	200.9	200.9	-	-	4.99

Результат: $\chi^2_{\text{Эмп}} = 4.99$

Критичне значення χ^2 при $v=2$

v	p	
	0.05	0.01
2	5.991	9.21

Поведінкова складова конфліктологічної компетентності

N	Емпірична частота	Теоретична частота	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})$	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})^2$	$(f_{\text{Э}} - f_{\text{T}})^2/f_{\text{T}}$
1	27.8	19.45	8.35	69.72	3.585
2	11.1	19.45	-8.35	69.72	3.585
3	22.2	33.3	-11.1	123.21	3.7
4	44.4	33.3	11.1	123.21	3.7
5	22.2	27.8	-5.6	31.36	1.128
6	33.4	27.8	5.6	31.36	1.128
7	11.1	5.55	5.55	30.8	5.55
8	0	5.55	-5.55	30.8	5.55
9	16.7	13.9	2.8	7.84	0.564
10	11.1	13.9	-2.8	7.84	0.564
Суми	200	200	-	-	29.054

Результат: $\chi^2_{\text{Эмп}} = 29.054$

Критичне значення χ^2 при $v=4$

v	p	
	0.05	0.01
4	9.488	13.277

Додаток С

Тема: Аналіз та робота з конфліктами: конфлікт – це «те, з чим можна працювати».

Мета: Розвиток когнітивної складової конфліктологічної компетентності членів правлінь ОСББ шляхом з'ясування поняття стадій конфлікту та етапів ескалації в роботі ОСББ; ознайомлення з техніками аналізу конфліктів Opinion-методикою, картографією конфлікту.

Хід заняття:

- 1. Привітання учасників (5 хв).**
- 2. Обговорення запитань, які виникли в учасників при виконання самостійної роботи (10 хв).**
- 3. Сюжетно-рольова гра «Ролі» (10 хв).**

Мета: проживання учасниками тренінгу «дрібних» конфліктних ситуацій в ОСББ, налаштування на подальшу роботу.

Учасники об'єднуються по два у ситуаційні кімнати у ZOOM і виконують 2 ситуаційні завдання: проговорити міні-діалог на 2 хв відповідно до розподілу ролей.

1 група: мешканець будинку, який залив водою квартиру знизу і сусід зверху.

2 група: співвласник квартири, який заборгував за внесками в ОСББ і голова правління ОСББ.

3 група: співвласник, який зайняв два підвали і член правління.

4 група: член ревізійної комісії ОСББ, який не хоче підписувати звіт і голова правління.

5 група: співвласник, який не хоче сплачувати за ремонт під'їзду і член правління.

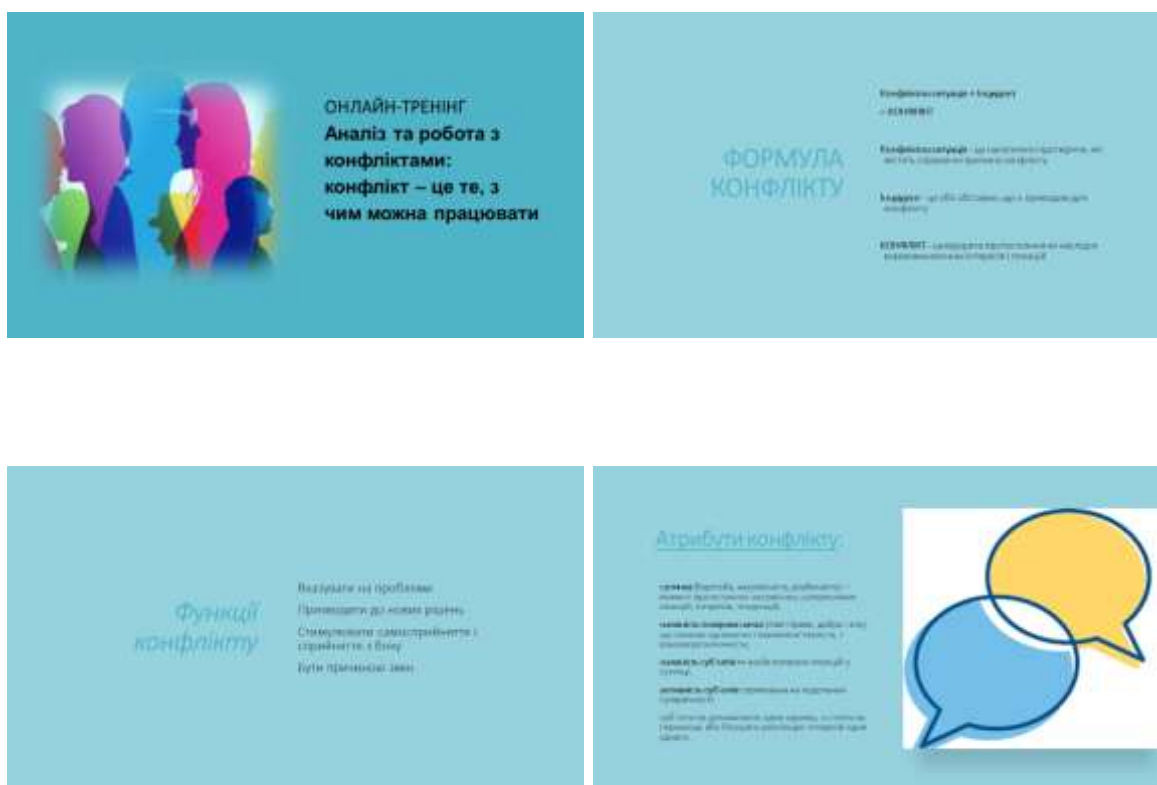
6 група: мешканець, який викидає окурки з балкону і мешканець квартири 1 поверху.

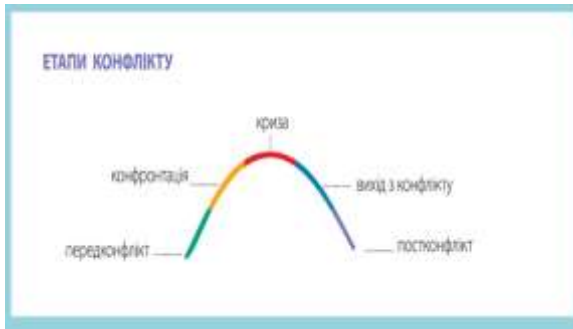
7 група: співвласник, який живе за кордоном і не сплачує внески в ОСББ і член правління, який відповідає за роботу з боржниками.

8 група: співвласник, який «за» збільшення розміру внеску в ОСББ і співвласник, який «проти».

9 група: співвласник квартири на 1 поверсі, який не хоче сплачувати за обслуговування ліфтів і голова правління ОСББ.

4. Міні-лекція з використанням презентації у PowerPoint (20 хв).





Етапи та стадії конфлікту

1. передумови;
2. дабати;
3. дії;
4. індж, коаліції;
5. естрата об'єктив;
6. страшене погрози;
7. окремі індивідуальні удари;
8. розщеплення;
9. реалізація у прориві.

Простий період етапи:
 передконфлікт,
 конфронтація,
 криза,
 вихід з конфлікту,
 постконфлікт.

Етапи ескаляції конфлікту за Фредеріком Лінтоном



Етапи конфлікту	Сторони конфлікту та наслідки конфлікту
ПЕРЕДКОНФЛІКТ	Попередній конфлікт це ситуація, коли сторони конфлікту аналізують ситуацію. Вони мають суб'єктивні переваги перед іншими.
КОНФРОНТАЦІЯ	Вступний конфлікт це процес, коли сторони конфлікту діють проти один одного. Вони діють, щоб бути першими, але це може бути небезпечно. Вони мають суб'єктивні переваги перед іншими. Вони діють, щоб бути першими, але це може бути небезпечно.
КРИЗА	Загрозливий конфлікт це ситуація, коли сторони конфлікту діють проти один одного. Вони діють, щоб бути першими, але це може бути небезпечно. Вони мають суб'єктивні переваги перед іншими. Вони діють, щоб бути першими, але це може бути небезпечно.
ВИХІД З КОНФЛІКТУ	Вихідний конфлікт це ситуація, коли сторони конфлікту діють проти один одного. Вони діють, щоб бути першими, але це може бути небезпечно. Вони мають суб'єктивні переваги перед іншими. Вони діють, щоб бути першими, але це може бути небезпечно.
ПОСТКОНФЛІКТ	Трансформуючий конфлікт це ситуація, коли сторони конфлікту діють проти один одного. Вони діють, щоб бути першими, але це може бути небезпечно. Вони мають суб'єктивні переваги перед іншими. Вони діють, щоб бути першими, але це може бути небезпечно.

КАРТОГРАФІЯ КОНФЛІКТУ

- **Що це?** Візуальний прийом, який показує взаємовідносини між учасниками в конфлікті
- **Як зобразити?**
 1. Хто основні учасники?
 2. Хто ще бере участь у конфлікті?
 3. Які між ними взаємовідносини?
 4. Чи є ключові питання у відносинах між сторонами?
 5. Яке місце Ви займаєте на карті?

Умовні позначення



5. Тренінгова вправа «Одного разу у сузір'ї Лебеда...» (25 хв).

Мета: проаналізувати основні стадії протікання конфлікту, власну поведінку, мотиви, пережиті емоції в ситуації конфлікту, в ситуації перемоги або поразки. Крім цього, гра має потенціал випробування моральних установок і сприяє прориву на вищий рівень самосвідомості.

Група ділиться на дві підгрупи у ситуаційні кімнати у ZOOM.

Інструкція: «У сузір'ї Лебеда є дві різні цивілізації, що конкурують одна з одною в пошуках нових ресурсів. Це цивілізації гуситів і уткінів. Між ними існує домовленість: у разі відкриття нової планети, на якій немає розумних мешканців, все її багатства дістаються тієї цивілізації, чий зореліт першим сяде на цій планеті. Одного разу трапилося так, що кораблі-розвідники обох цивілізацій незалежно одна від одної виявили нову нежилу планету і одночасно сіли на неї, причому в безпосередній близькості, практично на відстані прямої видимості. Надра планети виявилися насиченими різноманітними корисними копалинами і стратегічно важливими видами сировини, дуже важливими кожному цивілізацію. Виявивши присутність один одного, і гусити, і уткіни сховалися в своїх космічних кораблях, привівши в бойову готовність нейтронні знаряддя і ручні бластери. Ця планета вкрай необхідна і для тієї, і іншої цивілізації. Мабуть, збройного зіткнення не уникнути. Питання в тому, хто почне першим, тобто на кого ляже відповідальність за розв'язання військового конфлікту. Почалося тяжке очікування. Втім, ще залишається можливість мирно домовитися. Але між кораблями немає зв'язку, і, щоб висловити свої пропозиції, необхідно залишити корабель і вийти назовні. Це ризик! Суперники можуть не зробити такого ж кроку, а просто знищать конкурентів».

Кожна команда має по 3 ходи, які здійснюють по черзі.

Рефлексія. Обговорення гри проходить в загальному чаті, де всі мають можливість висловити свої почуття, не вдаючись до взаємних звинувачень, перейти до конструктивного аналізу.

Обговорення завершується дискусією про стадії перебігу конфлікту на прикладі гри і про ті дії, які необхідні для пошуку виходу з конфліктної ситуації (адекватне сприйняття ситуації без емоційної оцінки, готовність до спілкування і компромісу, довіру до партнера).

6. Створення карти конфлікту за уривком із твору М.Нечуй-Левицького «Кайдашева сім'я».

Прочитайте текст і розгляньте карту конфлікту.

«Минула зима. Знов настало літо. Золоте літо несло за собою нелад між Кайдашенками. Той нелад знов почався за грушу.

Як громада ділила між братами двір старого Кайдаша, до Карпової половини одійшла груша. Тин пройшов на аршин поза грушею. Та груша була Лаврінова. Ще хлопцем Лаврін прищепив своїми руками щепу на старому пні. Груша погналася вгору, як верба. Батько подарував Лаврінові ту грушу на багату кутю тоді, як Лаврін чхнув за вечерею. В сім'ї всі звали ту грушу Лавріновою. За це знали всі на кутку.

Груша росла широко й високо і довго не родила. Сам Лаврін натякав Карпові не раз і не два, що в Карпів двір одійшла його груша. Але доки груша не родила, доти й лиха не було.

На біду того літа груша вродила, та ще й дуже рясно. Груші були здорові, як кулаки, та солодкі, як мед. Таких груш не було в цілому селі. Груш уродило так рясно, що гілля ажгнулось додолу.

Лаврінові діти довідались, що та груша не дядькова, хоч стоїть в дядьковому городі, а батькова. Стара бабуся їм докладно за все розказала й намовила їх полізти через тин та нарвать груш.

Діти тільки того й ждали. Хлопці полізли на грушу та давай трусить, а дівчата збирали в пазухи. Коли тут з хати вискочила тітка Мотря.

— А нащо це ви рвете наші груші! — крикнула Мотря на небожів та небог.

— Еге! Це не ваші груші. Бабуся казали, що це груша батькова, а не дядькова,
— говорили діти та все збирали груші.

— Ось я вам дам груш! Зараз повикидайте мені груші з пазух, бо я нарву кропиву, та позадираю вам спіднички, та дам таких груш, що ви не потрапите, кудюю втікати.

Мотря кинулась до кропиву. Діти підняли твалт і кинулись на тин, як котенята. На їх крик вибігла з хати Мелашка...»

7. Завдання для самостійної роботи

