

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Навчально-науковий інститут психології**

Кафедра психології

Попільніченко Діана Олегівна

УДК 159.947

Кваліфікаційна робота

«Соціально-психологічні ресурси вольової регуляції в ситуації конфлікту»

053 «Психологія»

«Екстремальна та кризова психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело _____ Попільніченко Д. О.

Науковий керівник

Живоглядов Юрій Олександрович, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології

Київ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВОЛЬОВОЇ РЕГУЛЯЦІЇ В СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТУ	5
1.1. Поняття та основні аспекти вольової регуляції	5
1.2. Аналіз ключових соціально-психологічних факторів, які впливають на вольову регуляцію в ситуаціях конфлікту ...	20
1.3. Вивчення взаємозв'язку між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами	28
Висновки до розділу 1	35
РОЗДІЛ 2 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИЗНАЧЕННЯ ВОЛЬОВОЇ РЕГУЛЯЦІЇ В СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТІВ	37
2.1. Методи та інструменти дослідження взаємозв'язку між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами	37
2.2. Аналіз результатів дослідження вольової регуляції та її спрямованості	44
Висновки до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3 РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО РОЛІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ РЕСУРСІВ У ВОЛЬОВІЙ РЕГУЛЯЦІЇ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ...	48
3.1. Рекомендації щодо ролі соціально-психологічних ресурсів у вольовій регуляції конфліктних ситуацій та пропозиції щодо подальших напрямків дослідження	48
Висновки до розділу 3	57
ВИСНОВКИ	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61

РЕФЕРАТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

«Соціально-психологічні ресурси вольової регуляції в ситуації конфлікту»

В сучасному світі, в якому соціальні відносини набувають все більшої складності, проблема конфліктів та їх вирішення стає вельми актуальною. Зважаючи на це, питання вольової регуляції в ситуаціях конфлікту набуває особливого значення.

Передусім, важливо зазначити, що вольова регуляція представляє собою складний механізм, що включає в себе ряд психологічних процесів та механізмів, спрямованих на управління власною поведінкою та реакціями в ситуаціях конфлікту. Зокрема, вона включає в себе прояви самоконтролю, саморегуляції, а також здатність до адаптації до змінних умов.

Отже, особливу увагу слід приділити аналізу взаємозв'язку між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами. Цей аспект є ключовим у з'ясуванні того, як саме вольові якості особистості впливають на спосіб вирішення конфліктів, а також яким чином вони можуть бути підсилені або знижені в процесі міжособистісних протиріч.

Мета дослідження – теоретично вивчити та емпірично дослідити взаємозв'язок між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами, визначити ролі соціально-психологічних ресурсів у цьому процесі.

Завдання роботи :

1. Проаналізувати еволюцію теоретичних поглядів на вольову регуляцію в контексті конфліктів.
2. Порівняти теоретичні підходи та моделі, які пояснюють вольову регуляцію в конфліктних ситуаціях, представлених різними психологічними школами і напрямками.
3. Емпірично дослідити взаємозв'язок між вольовою регуляцією та конфліктами.
4. Розробити методичні рекомендації щодо соціально-психологічних ресурсів вольової регуляції конфліктних ситуацій.

Об'єкт дослідження – це процес вольової регуляції особистості в ситуаціях конфлікту.

Предмет дослідження – особливості вольової регуляції в ситуаціях конфлікту.

У **вступі** обґрунтовано актуальність досліджуваної проблеми, визначено мету, завдання, об'єкт, предмет, методи; розкрито методологічні та теоретичні засади дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення кваліфікаційної роботи; наведено відомості про апробацію результатів дослідження, їх висвітлення у публікаціях, представлено дані щодо структури й обсягу кваліфікаційної роботи.

У першому розділі «**Теоретичні основи вольової регуляції в ситуації конфлікту**» проаналізовано основні підходи до вивчення вольової регуляції та різних форм поведінки в ситуаціях конфлікту, обґрунтовано модель рефлексивних актів, що виникають у людини та тварин у результаті інструментального умовлення. Представлено теорії Гоббс, Рібо, Левіна, І. Гербарта; підхід Е. Гартмана, А. Шопенгауера; теорії Л. С. Виготського, Д. М. Узнадзе, Ю. Куля, Х. Хекхаузена та інших. Розкрито причини появи конфліктів та їх роль для розвитку взаємовідносин між людьми; теорії Е. Еріксона, З. Фрейда та Р. Дарендорфа, що різняться різноманітними методами врегулювання конфліктів, але мають спільну думку про роль вольової сили людини. Основними аспектами вольової регуляції є формування цілей, планування, контроль за власною поведінкою та здатність до саморегуляції. Також проведено аналіз ключових соціально-психологічних факторів, які впливають на вольову регуляцію в ситуаціях конфлікту.

Досліджено взаємозв'язок між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами. Встановлено, що вміння ефективно керувати конфліктами частково базується на здатності особи до вольової регуляції, зокрема, на її здатності до самоконтролю, раціонального планування та вирішення проблем.

У другому розділі «Експериментальне дослідження визначення вольової регуляції в ситуації конфліктів» зосередилися на кроках, які включали в себе підготовку та організацію дослідження, а також на аналізі характеристик нашої аудиторії. Провели теоретичний аналіз, синтез та узагальнення джерел; емпіричний підбір валідних методик, які відповідають меті та завданням дослідження, формування вибірки та збір емпіричних даних; аналітичний розбір отриманих результатів, осмислення виявлених тенденцій і закономірностей, інтерпретація даних за допомогою якісного та кількісного аналізу. Для цього ми обрали метод «Орієнтовна анкета», розроблену В. Смекалою та М. Кучером на основі анкети Б. Басса та модель поведінки під час конфліктів Томаса – Кілмана. Результати анкети Смекала – Кучера дозволили нам докладніше вивчити питання вольової регуляції особистості. За допомогою розбору методики Томаса – Кілмана з'ясували п'ять ефективних способів вирішення і розв'язання конфліктів, що потребують гнучкості та здатності адаптувати свою поведінку під конкретну ситуацію.

Крім того, ми використали методи математичної статистики, зокрема кількісний та якісний аналіз, що дозволив виявити загальні тенденції та особливості відповідей учасників на кожне питання. Зазначили, що вік сам по собі не впливає на здатність особистості до вольової регуляції. Однак, слід зазначити, що вольова регуляція може бути досить складною і конфліктною, особливо у контексті різних життєвих ситуацій або психологічних особливостей.

У третьому розділі представленні рекомендації щодо ролі соціально-психологічних ресурсів у вольовій регуляції конфліктних ситуацій та пропозиції щодо подальших напрямків дослідження. Розглянули напрями уникнення конфліктів, що можуть проводити учасники взаємодії, керівники організацій та спеціалісти з конфліктології : створення об'єктивних умов для запобігання предконфліктних ситуацій і їх деструктивному розвитку; оптимізація умов організаційно-управлінського характеру при

функціонуванні та створенні організацій; нейтралізація особистісних причин конфліктів, як профілактичний захід.

З'ясували, що одним з основних факторів виникнення і розвитку конфліктних ситуацій є відсутність матеріального благополуччя, психічний стан в повсякденному житті. Людина, яка відчуває невдоволеність або недовіри в цих аспектах свого життя, може бути більш схильною до конфліктів, ніж ті, у кого таких проблем немає. Впливати на проблемні ситуації взаємодії ми можемо через два шляхи: змінювати свою поведінку та впливати на психологічний стан і поведінку співрозмовника; інші методи можуть бути більш складними.

Також, ми розглянули основні методи і прийоми, що можна використовувати для впливу на партнера під час спілкування, його ставлення до ситуацій, що можуть призвести до конфлікту, та його поведінку в таких ситуаціях. Вирішальну роль у вольовому регулюванні конфліктних ситуацій відіграють психосоціальні ресурси. До них належать емпатія, комунікативні навички, медіа та інформаційна грамотність, міжкультурна компетентність і психосоціальні втручання. Ці ресурси можуть допомогти вам зрозуміти, взаємодіяти та вирішувати конфлікти мирним і конструктивним шляхом.

Висновки. Підсумком кваліфікаційного дослідження стали рекомендації щодо уникнення, вирішення та запобігання конфліктних ситуацій на основі знань причин їх виникнення та факторів впливу на вольову регуляцію в ситуаціях конфлікту. Кваліфікаційне дослідження також дозволило глибше зрозуміти взаємозв'язок між вольовою регуляцією, самоконтролем і віком респондентів, виявивши, що вік може впливати на рівень вольової регуляції та вирішення конфліктів через зміни в сприйнятті та обробці інформації. Визначили психосоціальні ресурси, які відіграють важливу роль у вольовому регулюванні конфліктних ситуацій, такі як емпатія, комунікативні навички та міжкультурна компетентність.

У ході роботи всі поставлені **завдання** були успішно виконані:

1. Проаналізовано еволюцію теоретичних поглядів на вольову регуляцію в контексті конфліктів: Ми дослідили розвиток теоретичних уявлень про вольову регуляцію від класичних психологів до сучасних підходів, зосереджуючись на її значенні в управлінні конфліктами.

2. Порівняно теоретичні підходи та моделі, які пояснюють вольову регуляцію в конфліктних ситуаціях, представлені різними психологічними школами і напрямками: Ми аналізували різні теорії та моделі вольової регуляції, представлені різними психологічними школами, такими як біхевіоризм, гештальт-психологія, когнітивна психологія та інші.

3. Визначено існуючі методи оцінки та моніторингу вольової регуляції в контексті конфліктів: Ми розглянули різні методи оцінки та моніторингу вольової регуляції, включаючи анкетні методи, спостереження та психологічні тести.

4. Проаналізовано особливості прояву вольової регуляції у різних умовах конфліктних ситуацій: Ми дослідили, як вольова регуляція виявляється в різних типах конфліктів та умовах, включаючи соціальні, міжособистісні та організаційні конфлікти.

5. Визначено спільні риси та відмінності вольової регуляції в залежності від умов конфлікту, а також ефективності та доцільності застосування вольових стратегій: Ми виявили спільні та відмінні риси вольової регуляції в різних умовах конфлікту, а також оцінили ефективність та доцільність різних вольових стратегій у рішенні конфліктних ситуацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні проблеми підготовки фахівців соціальної сфери: тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції *Актуальні проблеми підготовки фахівців соціальної сфери*, (7 листопада 2011 р.). Хмельницький : ХІСТ Університету «Україна», 2011. 327 с.
2. Березовська І. В. Основні тенденції дослідження проблеми волі. *Наука і освіта: наук.-практ. журнал*. 2005. 4-6 с.
3. Біловодська О.А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Мукачівський державний університет. Економіка і суспільство*, 2017. 177-182 с.
4. Ващенко І.В., Кляп М.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 408 с.
5. Висоцький А.І. Характеристика процесу самовиховання у підлітків. *Проблеми формування особистості та вольовий процес*. Київ, 2020. 38-45 с.
6. Вознюк Н. М. Етико-педагогічні основи формування особистості: навч. посібник. Центр навч. літератури, 2005. 196 с.
7. Гірник, А. М. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. *Основи*, 2004. 344 с.
8. Голобородько Г.П. Формування навичок діяльності з попередження та вирішення конфліктів у процесі професійної освіти майбутніх менеджерів. Режим доступу: [http:// www.confcontact. com/Okt/32_ Golob.htm](http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm).
9. Дашкевич О.В. Емоційна регуляція діяльності в екстремальних умовах: автореф. дис. д-ра психол. наук. Київ, 2018. 48 с.
10. Діагностика спрямованості особистості. URL: <http://um.co.ua/9/9-16/9-168328.html>
11. Домаранський О.О., Помиткін Е.О., Ягупов В.В. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання. ДЕТУТ, 2008. 422 с.

12. Дуткевич Т. В. Дитяча психологія. Навч. посіб. : Центр учбової літератури, 2012. 424 с.
13. Дьоміна Г. А. Розвиток особистісної зрілості старшокласників щодо подружнього життя : дис. канд. психол. наук. 2008. 310 с.
14. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: Навч. посібник : КНЕУ, 2003.
15. Живоглядюв Ю. О., Песоцька В. В. Структура емоційно-вольової сфери професійної культури медичних фахівців. *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку*: тези доповідей IV Міжнародної конференції (7 грудня 2022 р., м. Київ). - Київ: Університет "КРОК", 2022.
16. Живоглядюв Ю. О., Дорогавцева М. А. Проходження життєвої кризи особистості в ракурсі переживання свободи та відповідальності. *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку*: тези доповідей IV Міжнародної конференції (7 грудня 2022 р., м. Київ). Київ, Університет "КРОК", 2022. <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1328>
17. Кириченко Т. В. Психологічний зміст саморегуляції особистості. 2017. 246 с.
18. Кирпенко Т.М. Вплив вольових процесів на регуляцію поведінки в екстремальних умовах життєдіяльності. Актуальні проблеми психології. Т.7. 151-158 с.
19. Кирпенко Т. М. Сучасний стан та перспективи вивчення вольової регуляції особистості у психологічних дослідженнях. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2017. 92-101 с. 34.
20. Ковалькова Т. О. Розвиток емоційної та вольової регуляції студентів. *Вчені записки Університету КРОК*, 2021. 1 (61): 242-250 с.
21. Ковалькова Т. О. Розвиток емоційної та вольової регуляції студентів. *Вчені записки Університету КРОК*, 2021. 1 (61): 242-250 с.

22. Ковтун Н. М. Воля як основа соціальної активності: теоретико-методологічний аналіз. Монографія : Вид-во Євенок О. О., 2014. 292 с
23. Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій. Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
24. Колосович О. С., Козирев М. П. Соціально-психологічні засади неконфліктної взаємодії між поліцією і населенням в соціумі: збірник тез доповідей учасників круглого столу. Львів, 2018. 168 с.
25. Кузнецов М. А. Вольова регуляції діяльності: основні закономірності, етапи і механізми. Національний педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди, м. Харків, 2012. 1-19 с.
26. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і практика: Навчальний посібник, 2006. 416 с.
27. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Львів, 2015. 200 с.
28. Мацевич Л. П., Чижма Д. М. Психологічний аналіз проявів вольової регуляції особистості в підлітковому віці. 2020. 49 с.
29. Мацевич Л. П., Чижма Д. М. Психологічний аналіз проявів вольової регуляції особистості в підлітковому віці. 2020. 49 с.
30. Макар Л. М. Методичні рекомендації з навчальної дисципліни «Профілактика професійного вигорання в соціальній роботі» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти факультету соціальних і поведінкових наук, спеціальності 231 «Соціальна робота». ХНПУ імені Г.С. Сковороди, 2023. 55 с.
31. Патинок О. П. Психологічні особливості відповідальності як професійно значущої якості майбутнього соціального працівника. Актуальні проблеми психології. Житомир, 2013. 200-208 с.
32. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
33. Пірен М. І. Конфліктологія: підручник. Київ: МАУП, 2003. 64-77 с.

34. Позднякова Л. О., Гриценко Н. В. Управління конфліктами: Конспект лекцій. Харків, 2018. 74 с.

35. Поліщук Світлана Анатоліївна. Витоки вольової саморегуляції конструктивної поведінки особистості в надзвичайній ситуації. Київ. ID: <https://orcid.org/0000-0002-6576-8331>

36. Пуні А. Ц. Деякі питання теорії волі та вольова підготовка в спорті. *Вісник ХНПУ імені ГС Сковороди. Психологія*, 2016. 144-162 с.

37. Сергеєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. Навчальний посібник. Вікова психологія. 2012. 376 с.

38. Сингаївська І. В., Сорока І. Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі: результати впровадження навчального курсу. *Psychological journal*, 2022. Т. 8. Вип. 1 (57). С. 18–31.

39. Сингаївська І. В., Архипчук І. В. Особливості дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2022. № 3-4 (27). С. 142–148.

40. Сингаївська І. В., Лукаш Ю. С. Психологічна допомога при вирішенні подружніх конфліктів. *Вчені записки Університету "КРОК"*. 2021. № 1 (61). С. 251–257.

41. Сингаївська І. В., Ткач В. В., Ткач Р. М. Методи юнгіанського аналізу в розв'язанні внутрішнього конфлікту особистості (на прикладі роботи з пошуком сенсу життя). *Правничий вісник Університету «КРОК»*. К.: Вищий навчальний заклад «Університет економіки та права «КРОК». Вип. 24. 2016. С. 229–234.

42. Токар П. В. Конфліктологія: курс лекцій. Ужгород, 2001. 41-50 с.; 75-86 с.

43. Шамлян К. М. Дискусійні питання психології волі. Теоретичні і прикладні проблеми психології. 2015. 348-353с.

44. Ярич О. Я. Особливості вивчення вольових якостей в загальній психології та тифлопсихології. Часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. 2016. №32(2). С. 314-320.

45. Beckmann J. (1987). Metaprocesses and the regulation of behavior // Motivation, intention and volition / Ed. by F. Halisch, J. Kuhl. Berlin.

46. Borishevskiy M. I. Razvitie samoregulyatsii povedeniya shkolnikov. Avtoref. diss. doktora psihol. nauk. AST, 1990. 40 s.

47. Frankl V. E. Psychotherapy and existentialism: Selected papers on logotherapy. N. Y. 1978.

48. Heckhausen H. Motivation and activity. Meaning. 2003. 860 s.

49. Hugo M. Kehr. Integrating Implicit Motives, Explicit Motives, and Perceived Abilities: The Compensatory Model of Work Motivation and Volition. [Academy of Management Review VOL. 29, NO. 3 | Articles. 2004.
https://doi.org/10.5465/amr.2004.13670963](https://doi.org/10.5465/amr.2004.13670963)

50. Ilin E. P. Psihologiya voli. 2000. S. 17–195.

51. James W. (1950). The principles of psychology. Dover Publications; Revised ed. Edition.

52. Kuhl J. (1987). Action control: The maintenance of motivation states. Motivation, intention and volition . Berlin.

53. Lyn Corno. Volitional Aspects of Self-Regulated Learning. Self-Regulated Learning and Academic Achievement. 2nd Edition. 34 s.

54. Samah Abduljabbar. Johann Friedrich Herbart. he Palgrave Handbook of Educational Thinkers (pp.1-12). 2023.
https://www.researchgate.net/publication/369615321_Johann_Friedrich_Herbart

55. Silva M. N., Markland D. A., Minderico C. S., Vieira P.N., Castro M.M., Coutinho S.S., Santos T.C., Matos M.G., Sardinha L.B., Teixeira P.J. A randomized controlled trial to evaluate self-determination theory for exercise adherence and weight control: Rationale and intervention description. BMC Public Health. 2008. S. 234–247.

56. Smekalov V. M., Kucher M. A. Indicative questionnaire: methodology of personality research. Psychological Journal. 1985. T. 6. № 3. 112-122 s.

57. Uznadze D.N. Psikhologiya ustanovki [Psychology of installation]. Piter Publ., 2004. 413 s.