

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

**Кафедра психології**

Попільніченко Діана Олегівна

**Кваліфікаційна робота**

«Соціально-психологічні ресурси вольової регуляції в ситуації конфлікту»  
053 «Психологія»  
«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 (консультант) Живоглядов Юрій Олексійович,  
кандидат психологічних наук, доцент

**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 ЩОДО РОЛІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ РЕСУРСІВ У ВОЛЬОВІЙ РЕГУЛЯЦІЇ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОДАЛЬШИХ НАПРЯМКІВ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	48
3.1 Рекомендації щодо ролі соціально-психологічних ресурсів у вольовій регуляції конфліктних ситуацій та пропозиції щодо подальших напрямків дослідження.....	48
Висновок до розділу 3.....	57
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61

## ВСТУП

**Актуальність роботи.** 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.

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

В роботі сформовані такі **завдання**:

- 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.

В роботі зосереджено увагу на розумінні теоретичних основ вольової регуляції в ситуаціях конфлікту та її практичного застосування в управлінні конфліктами.

**Методи дослідження.** Для досягнення мети та реалізації завдань було використано комплекс методів : теоретичні – аналіз, узагальнення, систематизація, порівняння даних для визначення базових понять досліджуваної теми; емпіричні – анкетування, інтерв'ю, психодіагностичні методики, кількісна обробка даних та визначення середніх значень.

Для емпіричного дослідження особливостей вольової регуляції застосовано : методику «Орієнтовна анкета» – опитувальник Смекала-Кучера, в основі якого, покладена змінена орієнтовна анкета Б. Басса; опитувальник «Характеристика вольової регуляції особистості при конфліктах» у форматі 5-бальної шкали Лікерта; опитувальник Томаса-Кілманна – типи поведінки у конфлікті.

**Практичне значення дослідження** полягає у визначенні напрямів вольової регуляції та розробці методичних рекомендацій покращення ефективності управління конфліктами на різних рівнях, від міжособистісних до міжнаціональних. Дослідження базувалося на експериментальних даних, отриманих у ході спеціально розроблених експериментів та перевірки результатів.

**Структура та обсяг кваліфікаційної роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 70 сторінок.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВОЛЬОВОЇ РЕГУЛЯЦІЇ В СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТУ

#### 1.1. Поняття та основні аспекти вольової регуляції

В сфері психології продовжуються теоретичні та експериментальні дослідження емоцій, волі та емоційно-вольової регуляції. Однак наявність таких досліджень не гарантує загальної стратегії, єдності поглядів дослідників та чіткості у визначенні структури та механізму емоційно-вольової регуляції особистості та діяльності [26; 31; 39; 43; 50].

Воля – це здатність людини досягати своїх цілей навіть у випадку, коли зустрічається перешкода. Науковий світ ще не визначився з єдиною та чіткою концепцією волі. Теорії волі поділяються на дві основні категорії – гетерономні (залежні від зовнішніх факторів) та автономні (волюнтаристичні), в залежності від джерела, з якого вони виникають.

Автори гетерономних теорій стверджують, що воля виникає з явищ невольного характеру, таких як пам'ять (процес утворення та закріплення асоціацій) і мислення (інтелектуальний процес). Л.С. Виготський відзначав, що ці теорії є найстарішими [10]. Згідно з Г. Ебінгаусом, піонером експериментальної психології пам'яті, воля є «зрячим інстинктом», тобто інстинктом, який усвідомлює свою мету. Вона формується завдяки взаємозв'язку асоціацій, який фіксується в досвіді особи. Наприклад, коли дитина має голод, вона навіює собі зв'язок між їжею і насиченням. Пізніше, відчуваючи голод, дитина активно й настійливо шукає їжу. У цьому випадку задоволення від їжі стає метою, яка направляє пошук їжі як перший елемент асоціації. Ця дія вже волевиявлена, оскільки особа переборює перешкоди, щоб досягти мети. Згідно з таким підходом, воля починається з рефлексивних актів, які виникають у людини та тварин у результаті інструментального (оперантного) умовлення. Ці рефлексії спрямовані на досягнення певного результату (наприклад, їжі або похвали) і підкріплюються ним. У минулому

досвіді образ результату, який очікується, асоціюється з дією, що є основою для вольового процесу.

I. Гербарт був одним з перших вчених, які розвивали гетерономну теорію волі, де воля вважалася впливом розумового мислення. Він стверджував, що воля може проявлятися лише через обдумані дії. Людина може воліти лише тоді, коли вона розуміє та осмислює ситуацію, а цей розуміння є результатом інтелектуальних процесів [68].

Перевага гетерономних теорій полягає в тому, що вони враховують детермінізм у поясненні волі, розглядаючи її як результат певних причин. Однак ці теорії не пояснюють феномену довільності дій, внутрішньої свободи та механізмів переходу від не вольових дій до вольових. Серед інших теорій афективна теорія В. Вундта займає проміжне положення. Згідно з цією теорією, воля походить від афекту, де кожен афект містить активний стан, що впливає на дію, та інтенсивне суб'єктивне переживання. Воля виражається у зовнішніх діях та впливає на внутрішні психічні процеси. Виготський відзначав, що Вундт рухався між позиціями волюнтаристів та гетерономної теорії, оскільки виводив волю з емоцій, але не раціонально.

В автономних теоріях волі цей психічний явище розглядають через призму законів, що визначені у самому акті волі. Ці теорії відомі як волюнтаристичні. В.А. Іванніков в рамках автономної теорії визначає три підходи: мотиваційний, підхід вільного вибору та регуляційний підхід. Прихильники мотиваційного підходу пояснюють волю через психологічні концепції мотивації. Цей підхід включає три типи теорій: ті, що розглядають волю як світову силу, ті, що розглядають волю як початковий момент мотивації для дії, і ті, що розглядають волю як здатність подолати перешкоди.

У теоріях першого типу воля кожної окремої особи є унікальним втіленням всесвітньої волі, сили, що перевершує людські межі, що активно панує над усіма аспектами особистості, незалежно від її розумового розуміння, і спрямована на неясні цілі. Цей підхід до волі в філософії

представлений Е. Гартманом, А. Шопенгауером та іншими. Артур Шопенгауер вважав, що суть усього полягає в світовій волі. Це несвідомий, сліпий, ірраціональний, безцільний рух, що постійно і неперервно діє. Ця воля універсальна і є основою усього існуючого; вона створює все (через процес об'єктивації) і контролює все. Воля, яка присутня у кожній людині, є проявом світової волі [3].

У теоріях другого типу, які представили Гоббс, Рібо, Левін та інші, важливим стало уявлення про те, що воля має здатність стимулювати бажані дії та стримувати небажані. Протягом тривалого часу західна психологія сприймала волю та мотивацію як ідентичні поняття. Це пояснюється тим, що Левін вважав стимулюючу функцію волі подібною до псевдопотреби, яка мотивує особу до свідомих дій. За Левіном, існують два типи поведінки: вольова (здійснення наміру) та польова (поведінка, обумовлена зовнішніми впливами). Воля описується як внутрішнє напруження, яке виникає внаслідок незавершеної дії. Реалізуючи вольову поведінку, людина знімає це напруження через виконання певних дій, як то рухи та комунікація.

Теорії третього типу, які досліджують волю як здатність подолати перешкоди, були розвинуті в роботах таких вчених, як Н. Аха, Л. С. Виготський, Д. М. Узнадзе, Ю. Куля, Х. Хекхаузен та інші. Вони стверджують, що воля проявляється не завжди, а лише у складних ситуаціях, де є перешкоди, труднощі та конкуруючі мотиви.

У Н. Ахома мотивація та воля є двома важливими аспектами, але вони не завжди збігаються. Мотивація визначає загальну напрямленість дії, тоді як воля допомагає зміцнити це напрямлення. Вольовий акт має два важливі аспекти: феноменологічний і динамічний. Феноменологічний аспект охоплює етапи відчуття напруги, визначення мети та засобів досягнення, активізацію дії і переживання процесу подолання труднощів. Динамічний аспект вольового акту полягає в його реалізації та втіленні у життя.

Лев Семенович Виготський вважає, що для посилення мотивації до вчинення дії можна використовувати додаткові стимули, такі як

жеребкування або рахунок. У своїх подальших дослідженнях Виготський зазначає, що ці стимули можуть бути представлені смисловими утвореннями свідомості. Відомий психолог В. А. Іванніков поглиблює цю ідею, доводячи, що людина може використовувати особисті цінності, переконання та інші внутрішні фактори для того, щоб здійснити вольову дію. Воля в цьому випадку виступає як мотиваційна сила, яка надає додаткову енергію виконанню дії через внутрішні мотиваційні фактори. Д. М. Узнадзе розрізняє між імпульсивною та вольовою поведінкою, при цьому вольова поведінка відрізняється тим, що перед актом вчинення людина переборює свої безпосередні імпульси за допомогою своїх особистісних цінностей [71].

Ю. Куль розрізняє між наміром і бажанням (мотивацією). Коли з'являється перешкода або конкуруючі тенденції, активна свідома регуляція включається.

За Х. Хекхаузенем, є чотири етапи мотивації дії. Різні механізми мотивації та волі пов'язані з цими етапами. Перший етап пов'язаний з мотивацією прийняття рішення, другий - з вольовими зусиллями, третій - з виконанням дії, четвертий - з оцінкою результатів поведінки. Мотивація визначає вибір дії, а воля - її зміцнення та початок [61].

Прихильники підходу вільного вибору вважають, що феномен волі проявляється в моменти вибору. Так, за І. Кантом свободу вибору людині дає моральність: воля стає вільною при підпорядкуванні її моральному закону. Психологічне трактування волі в руслі проблеми вільного вибору давали В. Джеймс, А. Бергсон та ін. Вибір як одну з функцій волі розглядав і С. Л. Рубінштейн.

На думку Вільяма Джеймса, воля у людини - це духовний фактор, який контролює її фізичні та нервові процеси. Ця воля допомагає виконувати складні, але важливі дії (наприклад, працювати замість відпочивати), навіть коли безпосередній імпульс спрямовує на інше. Джеймс пояснює це на прикладі пацієнта, який терпить біль під час операції. Воля, на його думку, є механізмом вибору найбільш складного шляху дії. Вона використовує

«духовну енергію», щоб зміцнити менш потужні мотиви і втілити їх у вольовому акті. Термін «духовна енергія» не пояснюється, але використовується для описування поведінки у складних ситуаціях. Також, подібні ідеї висловлював Еміль Бергсон, який стверджував, що кожна людина має свободу волі, її первинність та незалежність, засновані на безпосередньому досвіді свідомості.

Воля - це один з найбільш складних та багатогранних аспектів людської психіки, і може бути розглянута з різних точок зору. Загалом, існують чотири основних підходи до тлумачення цього поняття.

Перший підхід стверджує, що воля полягає у здатності до вольових дій, навіть якщо вони не є приємними або мотивованими зовнішніми факторами. Це означає, що людина може здійснювати дії, які є необхідними або обов'язковими, незалежно від їх привабливості чи непривабливості.

Другий підхід розглядає волю як здатність обирати між різними мотивами та цілями, особливо у ситуаціях, коли альтернативи здаються однаково привабливими або непривабливими.

Третій підхід акцентує увагу на регуляції внутрішніх станів, дій та психічних процесів людини. Воля допомагає контролювати та управляти цими внутрішніми аспектами, що в свою чергу впливає на здатність до досягнення поставлених цілей.

Четвертий підхід розглядає волю як складову вольових якостей особистості. Це включає в себе такі риси, як наполегливість, самодисципліна, рішучість та інші, які дозволяють людині активно працювати над досягненням своїх цілей.

В цілому, воля проявляється у цілеспрямованих діях та здатності людини рухатися вперед у напрямку досягнення поставлених цілей, навіть у важких або непривабливих обставинах.

Вольова дія — це акт, який відрізняє людину від інших істот. Це свідоме втручання в навколишню дійсність з метою досягнення конкретної мети. Вона передбачає усвідомлене керівництво власними діями та здатність

стримувати непродумані імпульси. Вольова дія потребує планування та цілеспрямованості, а також здатності змінювати оточення відповідно до власних намірів.

1. Свідомість і цілеспрямованість в діях людини є ключовими поняттями, які відрізняють вольові дії від інстинктивних, афективних та рефлекторних. Свідомість означає здатність особи усвідомлювати свої дії та бути відповідальною за них, навіть у формі внутрішніх розмірковувань. Цілеспрямованість полягає у спрямованості дії на досягнення певної мети або результату. Такі характеристики притаманні не лише вольовим діям, а й усім видам активності.

Інстинктивні дії спонукаються вродженою програмою, а афективні – накопиченою емоційною енергією. Рефлекторні дії виникають від реакції на зовнішні або внутрішні стимули. Вони відбуваються без усвідомлення та цілеспрямованості.

Справжню дію відрізняє те, що вона контролюється свідомістю та спрямована на певну мету. Однак не всі свідомі та цілеспрямовані дії потребують вольової підтримки. Деякі з них можуть бути віднесені до категорії довільних дій, які здійснюються без прямого втручання вольових процесів. Такі дії можуть включати читання для задоволення, розваги, помірні фізичні вправи та інші активності, які виконуються без особливих зусиль волі.

2. Феномен «штучних потреб» виникає, коли людина здійснює дії без прямої актуальної потреби, яка б їх викликала. Наприклад, вона може вирішити займатися фізичними вправами або дотримуватися дієти, навіть якщо немає конкретних ознак хвороби або вагітності. Людина може також навчатися додатковим професіям або знанням «на всякий випадок». Це відбувається за рахунок волевиявлення - особистого рішення прийняти таку «штучну потребу» і діяти відповідно.

Іншим джерелом «штучних потреб» є прийняття суспільних цінностей або підпорядкування вимогам групи чи нормам моралі. Людина може

виконувати певні дії не через власне бажання, а через те, що це вважається важливим для суспільства, «так треба для близьких людей» або «суспільна мораль того вимагає».

3. Необхідність дії полягає у свідомому подоланні перешкод на шляху до мети. Перешкоди поділяються на зовнішні (фізичні, інформаційні, соціальні) та внутрішні (психічні стани, конфліктні мотиви). Волеві зусилля, хоч і важливі, не завжди єдиний спосіб подолання перешкод. Іноді достатньо сильних мотивів для досягнення мети.

4. Усвідомлення людиною потреби в досягненні довгострокової мети через послідовний ряд дій, що вимагають значних зусиль і вольової напруги, є визначальним для поняття віддаленого мотиву. Такий тип дій може включати в себе навчання, тренування перед важливими подіями, боротьбу зі значними проблемами здоров'я тощо. Ці багатоетапні процеси вимагають вольових зусиль, оскільки сам по собі мотив не завжди є достатнім стимулом для продовження активності. Важливо відзначити, що цей опис не охоплює одиночних вольових дій, таких як ранкове вставання чи вирішення позбутися шкідливих звичок.

5. Людина може бути відносно незалежною від поточних обставин, коли вона зосереджена на своїй меті й не дозволяє перешкодам відволікти себе. Дослідники, такі як В.К. Котирло, виявили генетичний зв'язок між волею й увагою, показуючи, що довільна увага потребує вольових зусиль. Однак цей критерій не є достатнім, оскільки існують дії, що не обов'язково пов'язані з волею. Наприклад, людина може бути так зацікавлена в діяльності, що перебуває в стані післядовільної уваги і не звертає уваги на фонові подразники. Такий стан заснований на інтересі до процесу та результату діяльності, а не лише на волі. Отже, воля є важливим, але не єдиним фактором, що впливає на незалежність людини від поточних обставин.

6. Вольові дії можна розглядати як ті, що відповідають загальній настановленості особистості, оскільки вони визначаються стійкими і

постійними мотивами, які присутні у мотиваційній сфері людини. Ці мотиви включаються в загальну спрямованість, що надає можливість мотивам збагачувати приватні цілі особистості, надаючи їм особистісний смисл, забезпечуючи віддалену мотивацію та перспективу дій, а також захищаючи їх від різних перешкод. Однак цей критерій не є достатнім, оскільки деякі вольові дії можуть виникати на основі ситуативних мотивів, які не входять у загальну спрямованість особистості. Наприклад, експериментальні дослідження «квазі-потреб» у школі К. Левіна показують, що навіть випадкові та мимовільні бажання можуть стати основою для вольових дій.

В. А. Іванніков виділив наступні критерії вольової дії [25]:

- 1) вольова дія усвідомлена, цілеспрямована, навмисна, прийнята до здійснення за власним свідомим рішенням;
- 2) вона є необхідною за соціальними (зовнішніми), або особистими (внутрішніми) причинами, тобто має підстави, за якими вона приймається до виконання;
- 3) це дія, якій властивий дефіцит спонукання або гальмування; вихідної сили мотиву недостатньо для того, щоб цю дія почати, підтримати або припинити;
- 4) це дія, початок, продовження або припинення якої забезпечується додатковим спонуканням за допомогою навмисної зміни (трансформації) її смислу.

Описуючи вольовість, обов'язково враховують чотири ознаки, але особливу увагу приділяють двом останнім. Наприклад, нехтуванням спонукання може бути недоречне бажання вставати з ліжка і займатися фізичними вправами, або відкладанням студентом початку написання курсової роботи. А недолік гальмування часто проявляється у людей, що ставлять перед собою мету позбутися поганих звичок, таких як алкоголь, паління чи надмірне переїдання.

Воля є способом, яким людина контролює свої внутрішні стани, дії і психічні процеси. Це важливий механізм, який дозволяє особистості

регулювати її психічну активність. Воля впливає на емоції, мислення і поведінку, і вважається найвищим регулятором психічної діяльності. Вона включає в себе використання вольових зусиль для подолання перешкод і труднощів. Людина може використовувати волю для регулювання своїх дій, фізіологічних і психічних станів, а також психічних процесів, таких як організація думок відповідно до поставлених завдань.

Рубінштейн описує еволюцію прагнень, що починаються з внутрішньої потреби та переходять до зосередження на меті. Початково потяг – це неусвідомлена потреба, яка виражається через негативні емоції, але не пов'язана з конкретним об'єктом. Цей стан спонукає до пошуків рішень для покращення ситуації і стимулює когнітивний процес. Поступово потяг перетворюється на бажання, яке вже має конкретний об'єкт і включає в себе інформацію про той, як його отримати. Проте, бажання ще не ініціює реальних дій, а скоріше сприяє уяві та фантазіям. Хотіння, як третій етап, вже має енергетичну силу, що стимулює до дій, та включає у себе спрямованість на досягнення мети через конкретні дії. Остаточним результатом є усвідомлений мотив, який не лише накопичує внутрішню енергію, а й визначає її напрямки і засоби досягнення мети.

Коли у людини виникають цілі та бажання, вона потрапляє у складну ситуацію: потрібно обрати, чому надати перевагу. Часто з'являються різні цілі, які не можна досягти одночасно, і виникають страхи від негативних наслідків різних виборів. Людина може сумніватися у своїх цілях і засобах досягнення. У такі моменти вона знаходиться в середині внутрішнього конфлікту, в якому бореться з самою собою. Цей етап відомий як боротьба мотивів. Це коли воля людини зіштовхується з внутрішнім суперечністю та роздвоєнням. Вона переживає внутрішню напруженість і конфлікт. За Куртом Левіном, всі можливі варіанти таких конфліктів можна узагальнити до трьох типів [1-5].

1) конфлікт «прагнення–прагнення» – тяга до двох однаково привабливих цілей;

2) «запобігання–запобігання» – вибір за необхідності, коли доводиться, «котре лихо менше, те й вибирати»;

3) «прагнення–запобігання» – людина проявляє двоїсте (одночасно позитивне й негативне, тобто амбівалентне) ставлення до того ж самого об'єкта й треба ухвалити рішення щодо наближення до цього об'єкта або віддалення від нього.

В. В. Нікандров виводить перелік вольових якостей з базису загальнонаукових категорій для опису будь-якого реального об'єкта (простір–час–енергія–інформація–єдність).

Просторовий аспект волі проявляється у спрямованості вольових дій, яка включає в себе здатність суб'єкта впливати на хід та результати своїх дій, не дозволяючи зовнішнім факторам впливати на себе. На рівні особистісних властивостей це виявляється в таких рисах вольового характеру:

- самостійність: можливість самостійно ставити перед собою цілі, приймати й виконувати рішення, а також критично оцінювати свої дії, не допускаючи зовнішнього впливу;
- незалежність: уміння бути вільним від зовнішнього впливу та відмовлятися від нього;
- ініціативність: легкість у спонуканні себе до цілеспрямованих дій без зовнішнього тиску;
- новаторство: здатність до особливого поєднання вольових, інтелектуальних та творчих якостей;
- цілеспрямованість: здатність утримувати увагу на поставленій меті та безперервно підтримувати зусилля для її досягнення;
- почуття впевненості: віра у власні можливості подолати будь-які перешкоди на шляху до мети;
- негативізм: перебільшене вираження самостійності та незалежності, що може призвести до відсутності елементів самокритики.

Часовий аспект воля виражається у тривалості та послідовності зусиль.

Основні риси вольової особистості в цьому аспекті включають [34-38]:

- спрямованість (здатність продовжувати активно працювати над досягненням мети протягом тривалого часу, незважаючи на труднощі, перешкоди та невдачі);

- витривалість (здатність триматися та продовжувати боротьбу з зовнішніми факторами, які заважають досягненню мети, чекаючи на сприятливі зміни);

- міцність (здатність залишатися стійким та непохитним);

- терплячість (здатність терпіти тривалу фізичну та психічну напругу, зберігаючи високий рівень мотивації навіть у важких ситуаціях);

- рішучість (навіть якщо виконання поставленої мети стає неефективним через недосяжність цілі, великі витрати або негативні наслідки, здатність залишатися рішучим у своєму рішенні);

- послідовність (здатність продовжувати діяти за допомогою доцільного порядку дій, навіть коли зустрічаються невдачі та перешкоди, уміння об'єднати всі етапи діяльності в єдину стратегічну лінію).

Енергетичний аспект волі виявляється у здатності людини мобілізувати свій енергетичний потенціал для досягнення мети. Це досягається шляхом концентрації зусиль і їх раціонального спрямування. До властивостей, які допомагають у цьому, можна віднести такі [43; 44; 45]:

- рішучість: здатність приймати рішення енергійно і без коливань;

- розважливість: здатність контролювати процес ухвалення рішень;

- нерішучість: коливання перед прийняттям рішення або нестійкість у вже ухвалених рішеннях;

- квапливість: схильність швидко знаходити вихід з напруженої ситуації, навіть якщо це призводить до необдуманих рішень;

- витримка: здатність затримати дію або вплив несвоєчасних спонукань;

- самовладання: здатність керувати своїми емоціями і виконувати рішення незалежно від відволікаючих факторів;

- сміливість: відсутність страху перед ризиком;

- боягузтво: ухилення від ризику або прийняття тільки безпечних рішень;
- хоробрість: здатність переборювати страх для досягнення вищих цілей;
- відвага: хоробрість з елементом презирства до небезпеки;
- мужність: загальна властивість особистості, що допомагає подолати небезпеку.

Інформаційний аспект вольового акту складається з різних елементів, таких як мотиви, цілі та методи дій. Воля людини може підсилювати деякі стимули, тим часом як інші пригнічує. Це залежить від її світогляду та загальної стратегії в житті. Особистісні якості також впливають на інформаційну сторону вольового процесу. Наприклад, принциповість - це здатність діяти за основними принципами та високими цілями, а дисциплінованість і організованість - це здатність виконувати свої обов'язки. Вони відображають вищий рівень саморегуляції у людини.

Кожна вольова риса має свої характеристики, такі як широта, сила і стійкість. Широта вольової риси визначається тим, у якій кількості сфер життя вона проявляється. Наприклад, деякі люди можуть мати високу вольову рису лише у своїх хобі, але не в професійній сфері, що вказує на її обмеженість. Широта рішучості виявляється у здатності швидко приймати рішення в різних сферах, таких як навчання, робота, спілкування та спорт.

Сила вольової риси визначається рівнем напруження, яке людина демонструє при подоланні внутрішніх і зовнішніх перешкод.

Стійкість вольових якостей особистості - це стійкість у виявленні вольового напруження в однотипних ситуаціях [36].

Більшість психологів, які вивчають вольові процеси, автоматично звертають увагу на проблеми регуляції та саморегуляції поведінки. У контексті проблем саморегуляції психологи приділяють увагу вольовим регулятивним функціям, вивчають її в межах проблем «оволодіння людиною

собою», розглядаючи вольову регуляцію як особистісний рівень регуляції [25].

У вольовому акті виявляється здатність контролювати поточні емоції, де людина зберігає певний рівень самоконтролю. Рівень цього контролю залежить як від свідомості, так і від психорегуляційних здібностей. Проте воля не обмежується лише придушенням емоцій. Сам образ бажаного майбутнього результату відображається на емоційному рівні. Воля, як свідома регуляція життєдіяльності, має своє специфічне джерело енергії - почуття соціальної відповідальності за свої дії. Люди з високими моральними принципами, як правило, волелюбні. Проте не кожна вольова людина є моральною. Окремі вольові якості можуть бути притаманні як альтруїстичній, так і егоїстичній, слухняній людині і навіть злочинцеві [9].

За дослідженнями вольових процесів, «моральність» волі є ключовою характеристикою вольової регуляції особистості, проте це можна розглядати лише як аспект, що має соціальне значення. Порівняно зі скапелем у руках хірурга, воля для людини може бути спрямована на досягнення суспільних цілей або, навпаки, на інші напрямки.

Багато дослідників використовують термін «регуляція» для опису вольових процесів, що свідчить про їх близькість. Вольова регуляція означає усвідомлений контроль над побудовою до дії, яку особа свідомо приймає та виконує зі своїм власним рішенням. Пригальмування бажаної, але не схваленої соціальною нормою дії, не регулює побудову до дії, а регулює саму дію утримання. Розвиток вольової регуляції поведінки людини відбувається у кількох напрямках: перетворення невільних психічних процесів на вольові, здобуття контролю над своєю поведінкою та формування вольових якостей особистості. Проблема вольової регуляції особистості нерозривно пов'язана з питанням про вольові стани та якості людини.

Свідома регуляція діяльності виявляється у системі вольових психічних станів, таких як ініціативність, цілеспрямованість, впевненість і т.д. Ці стани

проявляються узагальнено протягом всієї діяльності. Але на окремих етапах діяльності певні вольові стани набувають вирішального значення.

Під вольовими якостями особистості розуміють такі особливості вольової діяльності людини, які сприяють подоланню зовнішніх і внутрішніх труднощів і в певних обставинах і умовах проявляються як стійкі особистісні риси.

Вольові якості - це особливості контролю волі, які виявляються в конкретних умовах, спричинених характером подоланих труднощів [25].

У структурі вольових якостей виділяють такі складові:

- мотиваційний і виконавський [24];
- моральний (світогляд, ідеали, настанови, мотиви);
- психофізіологічний (вроджені нейродинамічні властивості: сила, рухливість і баланс нервових процесів) [16];
- специфічні горизонтальну і вертикальну структури [23];
- гностичний (інтелектуальна активність);
- мотиваційний (пов'язаний зі стенічними емоціями);
- операційний (організація та мобілізація специфічних дій і зусиль) [22].

До характеристик вольових якостей відносять:

- генералізованість, що відображає прояв вольових якостей у різних видах діяльності;
- стійкість як ступінь сталості прояву вольових якостей в однотипних ситуаціях;
- інтенсивність як ступінь вираженості часу та кількості спроб подолання труднощів у конкретній ситуації;
- взаємодія вольових якостей, яка індивідуалізовано проявляється в конкретної особи в конкретній діяльності або в конкретній ситуації.

Вольові якості особистості, або її здатність до контролю та регулювання власних дій, визначають специфіку її поведінки та адаптації в суспільстві, а також ефективність її діяльності [6].

У сучасній психології існують кілька підходів до розуміння вольової регуляції, які допомагають краще зрозуміти природу та механізми вольової діяльності людини. Найпоширенішими з них є когнітивний, нейробіологічний і соціально-психологічний.

Згідно з когнітивним підходом до розуміння вольової регуляції, вона пов'язана з розумовими процесами, такими як увага, пам'ять і мислення. Когнітивний підхід передбачає, що вольова регуляція полягає в здатності керувати увагою та здібністю зосереджуватися на потрібному завданні, забезпечувати виконання дій відповідно до плану і відмовлятися від негативних реакцій на відволікання. Наприклад, людина може використовувати стратегії керування увагою, такі як відволікання від негативних думок або зосередження на позитивних речах, щоб контролювати свою поведінку та виконувати завдання.

Підхід з нейробіологічної перспективи до розуміння вольової регуляції зосереджується на активності в головному мозку. Завдяки передній корі головного мозку та базальним гангліям, людина може керувати своїми діями, впливати на мотивацію та забезпечувати виконання завдань. Наприклад, передня кора головного мозку відповідає за планування та організацію дій, тоді як базальні ганглії контролюють рухи та мотивацію. Цей підхід припускає, що вольова регуляція відповідає за здатність керувати своїми діями, контролювати власні дії та підтримувати мотивацію.

Соціально-психологічний підхід до розуміння вольової регуляції акцентує увагу на соціальних чинниках, таких як прийняті стандарти поведінки та взаємодія з іншими людьми. Згідно з цим підходом, вольова регуляція означає здатність діяти відповідно до цих стандартів, керувати своєю поведінкою та контролювати власні емоції. Наприклад, людина може зосереджуватися на тому, як інші сприймають її та змінювати свою поведінку, щоб відповідати цим стандартам. Крім того, вольова регуляція може допомагати контролювати власні емоції та реакції на інших людей.

Розуміння того, як людина контролює свої дії, може покращуватися, коли різні підходи поєднуються і використовуються разом. Наприклад, нейробіологічний і когнітивний підходи можуть доповнювати один одного, оскільки мозкові процеси пов'язані з психологічними процесами. Соціально-психологічний підхід може використовуватися разом з когнітивним підходом, оскільки стандарти поведінки і взаємодії з іншими людьми можуть впливати на психологічні процеси і увагу людини.

Загалом, існують різні підходи до розуміння того, як людина контролює свою поведінку та досягає поставлених цілей у сучасній психології. Ці підходи можуть допомогти краще зрозуміти механізми саморегуляції людини та способи, якими вона керує своїми діями.

## **1.2 Аналіз ключових соціально-психологічних факторів, які впливають на вольову регуляцію в ситуаціях конфлікту**

Конфлікт – це специфічний вид взаємодії, коли виникають протилежні та несумісні цілі, інтереси чи типи поведінки, що супроводжуються негативними психологічними проявами.

Поява конфліктів є неодмінною та об'єктивною частиною життя. Саме завдяки вирішенню проблем і конфліктів відбувається розвиток. Без них взаємовідносини між людьми можуть застоятися та згаснути. Однак конфлікти також є стимулом для відповідальності та небайдужості, спонукають до поліпшення відносин. Таким чином, суть проблеми не у самому факті конфлікту, а в його характері та способі вирішення – чи буде він деструктивним чи конструктивним.

Деструктивні конфлікти спрямовані на звинувачення особистостей, що підштовхує їх до подальшого загострення замість вирішення проблем. Негативні оцінки та напруга відносин тільки поглиблюються, спричиняючи стрес та відчуття невпевненості. Наприклад, у сварці кожна сторона може намагатися зневажливо оцінити опонента.

У конструктивних конфліктах увага спрямована на об'єктивні причини розбіжностей, такі як різні точки зору чи методи розв'язання проблем. Це дозволяє перейти від протистояння до співпраці. В основі співпраці лежать взаємоповага, чесність та бажання знайти спільне рішення. Така поведінка сприяє глибшому розумінню проблеми, підвищує взаємодовіру та сприяє вирішенню конфлікту.

Цікавість у розробці та розумінні загальної концепції конфлікту виникла не лише серед соціологів, але й серед психологів. Вивчення конфліктів у психологічній науці є найбільш широким та розвинутим порівняно з іншими науковими дисциплінами, що цікавляться цією темою. Це підтверджується стійким і тривалим інтересом психологів до конфліктів, а також різноманітністю теоретичних та практичних досліджень з цього питання. Конфлікт, як важливе явище психологічного життя людини, прямо пов'язаний з проблемою психічного благополуччя – фундаментальною проблемою всієї психологічної науки. Роботі найвідоміших теоретиків психоаналізу, таких як З. Фрейд, К. Юнг і Е. Берн, було присвячено увагу проблемі конфліктності [53].

Засновник психоаналізу, австрійський психолог Зигмунд Фрейд, встановив основи психодинамічного підходу до вивчення конфліктів, представивши психіку як поле боротьби між інстинктами, розумом та свідомістю. За його теорією, людина постійно знаходиться у внутрішньому і зовнішньому конфлікті зі світом. Психоаналіз визначає внутрішній, або "психічний конфлікт", як постійний елемент душевного життя, де відбувається зіткнення бажань, потягів та психічних систем. Конфлікти є невід'ємною частиною внутрішнього розвитку особистості.

Люди часто відмовляються від задоволення своїх бажань через зовнішні обмеження, такі як моральні та соціальні норми. Це може призвести до внутрішнього конфлікту, але з психоаналітичної точки зору цей конфлікт може бути вирішений шляхом знаходження морально прийнятних способів

задоволення. Художня творчість чи наукова діяльність є типовими прикладами такого вирішення, яке називається сублімацією.

Психічні розлади можуть виникати внаслідок конфліктів між внутрішніми бажаннями та вимогами суспільства. Зовнішні обмеження, які суперечать нашим внутрішнім потребам, можуть призводити до душевних травм і виникнення неврозів. Наприклад, за Фрейдом, конфлікт між самоідентифікацією і сексуальними прагненнями може викликати різноманітні психічні проблеми [15].

Швейцарський психолог Карл-Густав Юнг (1875-1961) визначив поняття колективного несвідомого і розробив типологію особистості, яка допомагала розуміти поведінку людини в конфліктних ситуаціях. Він розглядав кілька рівнів несвідомого, включаючи індивідуальне, сімейне, групове, національне, расове та колективне, яке включало універсальні архетипи. Юнг вважав, що у психіці є спадкова структура, яка формує наш досвід і відображається у вчинках, почуттях і думках через архетипи. Він також висловлював припущення про те, що психотравматичні ситуації можуть призводити до виникнення комплексів через моральні конфлікти.

Американський психотерапевт Ерік Берн (1902-1970) розробив теорію транзактного аналізу, яка була опублікована в 1960-х роках. Він розділив людську особистість на три частини: "дитина", "батько" і "дорослий". "Дитина" відображає емоційність і творчість, але може мати проблеми з контролем і відповідальністю. "Батько" представляє сукупність правил і стереотипів, іноді стає ригідним і прагне до влади. "Дорослий" - це раціональна і адаптивна частина, що керується реаліями і корисністю. У спілкуванні люди активізують різні частини своєї особистості залежно від ситуації. Конфлікти виникають, коли ці частини не узгоджені між собою. Якщо транзакція відбувається без перешкод, вона сприяє гармонійним відносинам.

Якщо виникає ситуація, коли дві транзакції перетинаються, це може спричинити порушення комунікації і призвести до конфлікту. Часто

причиною конфлікту стають емоційні реакції, такі як гнів, заздрість, страх або образа, які можуть виникати в нас як відповідь на такі ситуації. Ці емоції зазвичай пов'язані з "дитиною" в нас і можуть стати об'єктом маніпуляцій.

Основна ідея класичного психоаналізу полягає у розумінні людини як сутності, приреченої на конфлікт. Ці конфлікти вважалися руйнівними для особистості і вимагали усунення. Проте, повне усунення конфліктів вважалося неможливим. Замість цього, акцент робився на зменшенні конфліктів шляхом виховання, соціалізації і культурної адаптації. Багато праць з психоаналізу розглядали протиріччя між несвідомими прагненнями та совістю як головне джерело психічних розладів, що породжує внутрішні конфлікти. Конфлікт вважався не лише негативним явищем, але й невід'ємною складовою людського існування з деструктивними та конструктивними аспектами. Він визнавався як необхідна складова внутрішнього життя індивіда.

Концепція Е. Еріксона відрізняється від погляду З. Фрейда на конфлікти. Замість того, щоб уявляти людину як страждаючу від протиріч і конфліктів, Еріксон розглядає кризи як можливості для особистісного росту. Він вважає, що кожна криза може стимулювати індивіда до розвитку та подолання перешкод, а розуміння того, як людина вирішує життєві проблеми, є ключем до розуміння її життя.

У теорії Е. Еріксона конфлікти не є просто загрозою, вони відіграють роль поворотного пункту, дозволяючи людині розвиватися. Криза, яку вони викликають, містить як позитивні, так і негативні аспекти, але вирішення цих конфліктів є ключем до подальшого розвитку. Таке розуміння конфліктів відповідає сучасним уявленням про них як не лише проблематичних ситуацій, але й можливостей для особистісного зростання.

Зокрема, важливу роль у регулюванні конфліктів відіграє вольова сила людини. Вона допомагає здійснювати свідомий контроль над власними реакціями на конфліктні ситуації та шукати конструктивні вирішення проблем. Таким чином, розуміння внутрішніх протиріч та конфліктів

особистості, а також активна вольова регуляція є важливими елементами для розвитку людини і визначають її соціальну поведінку.

Інтерес до вивчення загальної концепції конфлікту, переважно, виникав у соціології. Проте, самостійний напрям у соціології конфлікту сформувався лише наприкінці 1950-х років, завдячуючи працям визначних фігур у галузі конфліктології, таких як німецький соціолог Ральф Дарендорф та американський вчений Льюїс Козер. Їхні ідеї стали основою для сучасної парадигми конфлікту.

Дарендорф та Козер, у своїй роботі, продовжували розвивати два основні напрями в соціології конфлікту, в яких були закладені «родоначальниками» - Карлом Марксом та Георгом Зіммелем. Ральф Дарендорф представляв діалектичну теорію конфлікту в традиції діалектичного підходу Маркса, а Льюїс Козер працював над конфліктним функціоналізмом, розвиваючи ідеї Зіммеля.

Більше того, вольова регуляція також виявилася важливою у розумінні конфлікту. Вона визначає, які дії осіб, що беруть участь у конфлікті, регулюються їх вольовими рішеннями, а також впливають на хід і результати конфлікту.

У роботах Ральфа Дарендорфа, видатного західного соціолога, який відстоював діалектичну теорію конфлікту, відзначається, що соціальні конфлікти є неодмінною складовою будь-якого суспільства через різницю інтересів. Він висуває ідею, що в постіндустріальному суспільстві, яке вивчав Дарендорф, основним конфліктом стає перерозподіл влади, а не економічні розбіжності. Таким чином, конфлікт стає ключовою категорією соціології, а його концепція розглядає людське суспільство як систему взаємодій між конфліктуєчими соціальними групами.

Крім того, Дарендорф підкреслює важливість вольової регуляції в управлінні конфліктами. Він вважає, що краще говорити про «врегулювання» конфліктів, ніж про їх «вирішення», оскільки соціальні конфлікти зазвичай тільки обмежуються, локалізуються і перетворюються в інші форми, а не

повністю ліквідовуються. Такий підхід орієнтує на побудову механізмів поглинання соціальних конфліктів та їх вирішення в руслі узгоджувальних процедур.

Дарендорф також висвітлює різні рівні конфліктів у суспільстві, включаючи міжособистісні, внутрішньогрупові, міжгрупові та міждержавні конфлікти. Він вважає, що конфлікт може бути не лише джерелом проблем, але й стимулом для інновацій та соціальних змін.

Згідно з теорією М. Амстуті, конфлікт може бути корисним і шкідливим одночасно, і його «корисність» полягає в його потенціалі для стимулювання змін і зміцнення взаємин. Конфлікт створює можливість виправлення недоліків, інновацій та покращення ситуації. Водночас, конфлікт може бути шкідливим, якщо він спричиняє велику напругу, втрати або руйнує взаємини.

М. Амстуті також розвинув поняття вольової регуляції конфлікту. Він вважає, що ефективне управління конфліктом можливе завдяки вольовій активності сторін, спрямованій на досягнення спільних цілей, регулювання конфлікту і знаходження конструктивних рішень. Таким чином, вольова регуляція відіграє ключову роль у тому, як конфлікт сприймається та впливає на відносини між сторонами.

Згідно з його теорією конфлікт і корисний і шкідливий одночасно. Конфлікт корисний, оскільки:

- незначні конфлікти, відомі як «випускання пару», можуть фактично працювати як запобіжник складнішим ситуаціям конфлікту. дослідження показують, що групи або суспільства, які регулярно стикаються з такими малими проблемами, мають меншу ймовірність випадків серйозної насильницької поведінки або руйнівних конфліктів. маленькі конфлікти вибухають напругу та навчають учасників вирішувати розбіжності цивілізованим способом;

- несуттєва дисгармонія в суспільстві або групі може стимулювати творчість, ініціативу та інновації. певний рівень конфліктів може забезпечити

більшу життєздатність, динамізм і схильність до прогресу, якщо правильно організований;

- конфлікти допомагають уточнити позиції та інтереси учасників і служать засобом вимірювання силового потенціалу конкурентів. вони також сприяють установах неформальної ієрархії серед учасників, що може запобігти загостренню більш складних конфліктів.

Конфлікт шкідливий, оскільки, за М. Амстуті, нерідко призводить до безпорядку, нестабільності, насильства, уповільнює й ускладнює прийняття рішень.

Американський вчений Льюїс Козер (1913-2003) відомий своїми внесками у конфліктологію через дві книги: «Функції соціального конфлікту» (1956) та «Подальші дослідження соціального конфлікту» (1967). Його підхід полягав у спробах інтегрувати конфлікт у загальні ідеї суспільного порядку, замість протиставлення теорії конфлікту структурному функціоналізму. Л. Козер розвивав комплексний погляд на конфлікти, розглядаючи умови їх виникнення, гостроту, тривалість та функції. Особливу увагу він приділяв концепції «конфліктного функціоналізму», яка зосереджувалася на ролі конфліктів у суспільному житті.

Леонард Козер, продовжуючи дослідження Георга Зіммеля, вніс важливі зміни в уявлення науки про конфлікти. Він підкреслював, що визнання конфлікту як необхідної складової соціальних відносин не перешкоджає забезпеченню стабільності соціальних систем. Основний акцент у дослідженнях Козера був зроблений на розумінні функцій конфлікту, а не просто на його виникненні. Його праця «Функції соціального конфлікту» визначила подальший шлях розвитку конфліктології, особливо в контексті розгляду позитивних аспектів конфлікту, відповідно до концепцій Зіммеля.

Льюїс Козер відрізняє два основних типи суспільства: закриті та відкриті. В закритих суспільствах є два ворожі класи, які можуть призвести

до руйнування соціального порядку через революційні насильницькі дії. У відкритих суспільствах також відбуваються конфлікти між різними групами, але є соціальні інститути, які допомагають уникнути руйнівних наслідків цих конфліктів. Соціальні конфлікти можуть мати як негативні (деструктивні), так і позитивні (конструктивні) наслідки. Головне завдання полягає в тому, щоб обмежити негативні наслідки та використовувати позитивні функції соціального конфлікту.

Льюїс Козер вказує на декілька негативних аспектів конфлікту:

- погіршення атмосфери в колективі, втрата продуктивності через звільнення працівників у процесі вирішення конфлікту;
- неправильне розуміння та взаємне непорозуміння між сторонами, що конфліктують;
- зниження рівня співпраці між сторонами під час конфлікту і після нього;
- розвиток атмосфери протистояння, яка заохочує боротьбу за перемогу над вирішенням реальних проблем;
- фінансові та емоційні витрати, пов'язані з вирішенням конфлікту.

Головними позитивними функціями соціального конфлікту є:

- соціальний конфлікт стимулює постійний розвиток та зміни, уникнення стагнації й оживлення відносин, відкриваючи шлях для нововведень;
- він виконує функцію зв'язку та сприяє кращому взаєморозумінню, об'єднуючи людей у спільній ситуації;
- конфлікт сприяє формуванню та інтеграції соціальних груп, утворенню організацій та згуртуванню односторонців;
- він знищує пасивність та підштовхує до активності;
- конфлікт сприяє розвитку особистості, підвищенню почуття відповідальності та усвідомленню власної ролі;
- під час конфлікту виявляються якості та недоліки особистостей, що допомагає визначити лідерів та оцінити їх моральні якості;

- розв'язання конфлікту допомагає знизити напругу та знайти вихід;
- конфлікт може служити діагностичною функцією, допомагаючи зрозуміти ситуацію та стан справ.

Загалом, позитивні аспекти конфлікту можуть бути розглянуті через кілька ключових вимірів. По-перше, конфлікт може стимулювати потрібні зміни, які відкривають нові можливості для розвитку. По-друге, він сприяє структуруванню і оформленню групових процесів та утворень, сприяючи розвитку комунікації та співпраці. По-третє, конфлікт може допомагати в розрядці напруги та покращенні взаєморозуміння між сторонами, а також уникненні більш серйозних конфліктів.

Праці вчених, таких як Р. Дарендорф та Л. Козер, відіграли важливу роль у науковому вивченні конфліктів, допомагаючи уточнити поняття та проблемні аспекти дослідження. Поняття конфлікту стало більш чітким і конкретним, зокрема відокремившись від поняття боротьби. Конфлікт більше не розглядається як абстрактне явище, а набуває конкретної феноменології та рамок свого існування у соціальному просторі. Ці ідеї про позитивні аспекти конфлікту протистоять однобічному трактуванню його як шкідливого або небезпечного.

Рольова регуляція також відіграє важливу роль у конфліктах. Вона визначає, які ролі та поведінка відповідають кожній стороні конфлікту, що може сприяти вирішенню конфлікту або його загостренню. Через рольову регуляцію можна керувати конфліктом, сприяючи його конструктивному вирішенню та уникненню негативних наслідків [45; 46; 52].

### **1.3 Вивчення взаємозв'язку між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами.**

Взаємозв'язок між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами представляє собою один із ключових аспектів психологічної динаміки та міжособистісних взаємодій. Вольова регуляція визначається, як здатність особистості свідомо контролювати свої дії, емоції та думки для досягнення

поставленої мети чи вирішення проблеми. З іншого боку, управління конфліктами включає в себе набір стратегій та навичок, спрямованих на вирішення конфліктних ситуацій без наслідків для міжособистісних відносин та досягнення мирного співіснування [48; 44; 54].

Хоча на перший погляд ці дві концепції можуть здатися незалежними, дослідження свідчать про тісний взаємозв'язок між ними. Ефективне управління конфліктами часто вимагає високого рівня вольової регуляції, оскільки воно включає в себе контроль над емоціями, вміння розуміти позицію інших та здатність знаходити конструктивні рішення. З іншого боку, сильна вольова регуляція може сприяти попередженню конфліктів або зменшенню їх інтенсивності через здатність зберігати холонокровність та здійснювати контроль над власною реакцією на стресові ситуації.

Дослідження систем регулювання, що охоплюють взаємозв'язки між діяльністю людини, її станом і особистістю, є одним з найбільш актуальних і перспективних напрямів сучасної соціальної та екологічної психології. У зв'язку з наростанням потенційно небезпечних технологій, складністю професійної діяльності в екстремальних умовах та збільшенням стресових впливів, коли психічний стан суб'єкта діяльності стає важливою передумовою його ефективності, важливо активно досліджувати цю проблематику для вдосконалення практичних підходів та забезпечення надійності та продуктивності людської діяльності.

В стресових та конфліктних ситуаціях значна увага приділяється психічній саморегуляції та самоконтролю, які відіграють важливу роль у подоланні труднощів та оптимізації діяльності особистості. Цей процес дозволяє використовувати внутрішні ресурси людини, щоб забезпечити відносну незалежність від зовнішніх обставин і навіть у найскладніших ситуаціях забезпечити можливість особистісного зростання. У складних умовах людина може контролювати своє емоційне становище, застосовуючи різні методи саморегуляції, зокрема, засоби вольового впливу.

Поняття волі, як процесу, що сприяє свідомому управлінню своєю психікою, є необхідною складовою кожної особистості. Воля виявляється у подоланні різноманітних перешкод та труднощів, які виникають на шляху людини. Тільки людина з розвинутою вольовою силою може досягти поставленої мети та довести всі свої зусилля до логічного завершення. Історія розвитку концепції волі свідчить про глибокий зв'язок цього поняття з такими аспектами, як онтологічний і гносеологічний статус особистості, межі індивідуальної свободи та відповідальності людини, а також з позитивним і негативним змістом та значенням волі та свободи.

В сучасних умовах люди все частіше стикаються з конфліктними ситуаціями, які впливають на їхнє повсякденне життя і діяльність. Воля грає важливу роль у цьому процесі, дозволяючи людині активно впливати на свої дії й реагувати на зміни в екстремальних умовах. Завдяки вольовим зусиллям людина може керувати своєю поведінкою, стримувати або змінювати свої дії відповідно до ситуації. Формування вольового контролю пов'язане з прийняттям важливих рішень та подоланням труднощів, що виникають у житті. Це сприяє розвитку потреби в самовдосконаленні та мобілізації власних ресурсів для досягнення цілей. Вольовий контроль є важливою складовою психічної регуляції, що дозволяє людині ефективно адаптуватися до потрібних умов і досягати успіху.

Дослідження у вітчизняній та зарубіжній психології, які вивчають психологію волі, формування суб'єктності та регуляцію особистості, показують, що досліджуються окремі аспекти вольової діяльності, регулювання та якості волі в різні вікові періоди. Дослідження, які охоплюють тривалі періоди розвитку вольової регуляції особистості, є рідкісними.

У психології існує розмаїття підходів до розуміння волі та її регуляції, але багато з них не враховують її розвитку протягом усього життя людини. Це свідчить про те, що вона залишається не повністю вивченою. Різні теорії і підходи визначають поняття «вольова регуляція» по-різному, що

відображається у розширенні або звуженні цього терміну при аналізі психологічних особливостей розвитку особистості на різних етапах життя.

Історія вивчення волі має свої коріння в епоху Стародавньої Греції, де її розглядали як афективну або інтелектуальну. Волюнтаризм, стверджуючи незалежність людської волі від зовнішньої дійсності, в крайніх випадках протиставляв вольовий початок об'єктивним законам природи і суспільства. Одні вчені зводили проблему свободи волі до проблеми вільного вибору дії, тоді як інші стверджували, що в вольових актах людина не може бути повністю вільною, оскільки вона підпорядкована необхідності. Вони вважали, що свобода полягає в можливості діяти або НЕ діяти відповідно до нашого вибору або бажання.

Погляди на волю можна розглядати як вибір серед різних пропозицій або як спосіб вирішення конфлікту між мотивами, як це робили такі вчені, як Г. Челпанов, Ф. Лерш, В. Франкл та інші. І. Сеченов виділяв моральний аспект волі, стверджуючи, що людина проявляє силу волі лише за наявності мотиву. Г. Челпанов вбачав три складові в вольовому акті: бажання, прагнення і зусилля. Інші дослідники, такі як Л. Божович і Л. Виготський, розглядають волю як підвид довільної мотивації. Зв'язок між мотивацією та волею також досліджується іншими психологами, наприклад, К. Гуревичем та О. Леонтьєвим. Останній досліджував розвиток довільної поведінки у зв'язку з розвитком та диференціацією мотиваційної сфери.

Інші дослідники розуміють волю як здатність людини до самостійного управління своєю поведінкою за допомогою свідомості. Це передбачає не лише здатність робити вибори («свобода волі»), а й ініціювати дії, керувати ними та контролювати їх. Вони визначають волю як здатність людини до самодетермінації і саморегуляції її діяльності та різних психічних процесів.

Узагальнено, існують різні підходи до розуміння волі: воля як акт волі (подібно до поглядів Канта, Гегеля, і Спінози), воля як свідомий вибір (подібно до позицій Челпанова, Франкла, і Виготського), воля як рішення, що базується на мотивації (згідно з Декартом, Гоббсом, і Гартлі), воля як

виконання обов'язку (як припускають Узнадзе та Чхартшвілі), воля як форма психічної регуляції (про що говорять Басов та Корнілов), воля як засіб подолання перешкод (згідно з Павловим, Сімоновим, Смірновим, і Хомською), і воля як самоуправління [69; 64].

В ході життєдіяльності людина постійно піддається впливу свого оточення. Деякі аспекти середовища можуть мати негативний вплив на неї. Коли людина стикається з короткочасною загрозою, вона діє на рівні підсвідомості, слідуючи інстинкту самозбереження. Проте в екстремальних умовах, коли тривалість виживання стає невинною, інстинкт самозбереження поступово втрачає свою активність. Відбувається зменшення фізичної та психічної витривалості, і настає момент, коли людина перестає здати опір, занурюючись у пасивність і байдужість.

Ефективне виживання не обмежується лише біологічними законами самозбереження, воно потребує свідомих і цілеспрямованих дій. Воля до життя повинна бути усвідомленою, а не лише визначатися інстинктом. Вона виявляється у конкретних діях, тому безвольність рівнозначна бездіяльності. У практичній психології відзначається нестача концепцій психологічної підтримки для професіоналів, які працюють у крайових ситуаціях або надзвичайних умовах. Роль вольової регуляції суб'єкта у таких умовах важлива, але ще не вдосконалена.

Дослідження показують, що характеристики екстремальних факторів є складними для класифікації через відсутність єдиної підстави. Проте, можна виділити «особливе» за такими ознаками: формою або видом впливу, інтенсивністю або регулярністю, ступенем небезпеки та характеристиками наслідків. Екстремальні умови діяльності відрізняються постійним впливом інтенсивних факторів, які можуть становити потенційну небезпеку. У таких умовах негативні функціональні стани дуже виражені, і для здійснення діяльності потрібне використання резервних буферних можливостей. Робота в таких умовах вимагає відновлення після навантажень.

Одним з ключових способів перевірки надійності та стійкості особистості є спостереження за її реакцією на конфліктні ситуації. Це включає аналіз її поведінки, реакцій на напруженість, здатність до адаптації в умовах конфлікту, обмеженості часу та інших негативних факторів. Деякі конфліктні ситуації можуть виявити рівень стресостійкості людини, який вважається ключовим показником її психічної адаптації.

Психіатри, такі як Ю. Александровський, А. Вальдман та В. Лебедев, розглядають стресостійкість, як бар'єр, який визначає можливість психічної адаптації. Психологи, вважають, що ця стійкість базується на саморегуляції людини, яка має різноманітні аспекти. Інші автори, акцентують увагу на когнітивних механізмах, які допомагають перебороти стрес, таких як копінг-стратегії та механізми психологічного захисту.

Адаптація до конфліктних ситуацій вимагає вольових зусиль для виконання дій під час великого психічного та фізичного напруження, втоми та страху. Навіть у досвідчених людей, які звикли до таких умов, зберігаються внутрішні труднощі. Це підкреслює вислів І. Сеченова, який вказує на необхідність майстерно керувати своїми зусиллями навіть у звичайних ситуаціях.

В конфліктних ситуаціях можна приборкати спалах афекту за допомогою сили волі. Люди з розвинутими вольовими якостями менше схильні до афекту або можуть взагалі не допускати його. Це може бути проявом «вольового контролю» або вольового самоконтролю. Свідомий контроль допомагає людині діяти оптимально в таких ситуаціях. Отже, вольовий самоконтроль має важливе значення для адаптації та саморегуляції в конфліктних умовах.

У науковій літературі самоконтроль розглядають як ключовий елемент свідомості та самосвідомості людини. Цей процес вважається необхідним для адекватного сприйняття і відображення внутрішнього і зовнішнього світу. Самоконтроль включений у всі аспекти психічних явищ, таких як процеси,

стани та властивості. Крім того, він вважається необхідним компонентом управління різними системами, де людина виступає як складна система.

Коли мова йде про волю та самоконтроль, слід зазначити, що вони взаємодіють між собою. Визначення вольового самоконтролю не є чітким, але існує поняття самого контролю. Індивідуальні різниці в здатності зберігати самоконтроль при зовнішніх негативних впливах є помітними. Деякі люди можуть утримувати самоконтроль навіть у найнапруженіших або трагічних ситуаціях, тоді як інші можуть втрачати його навіть при найменших труднощах.

Поведінка людини в екстремальних умовах залежить від кількох аспектів, таких як психічна стійкість, фізична підготовленість, вольова сила і т.д. Як людина реагує на екстремальну ситуацію, залежить від типу її нервової системи, наявності необхідних навичок, рівня відповідальності та вольових якостей. Вольова налаштованість відіграє ключову роль у формуванні поведінки в таких умовах. У критичних ситуаціях досягнення людини залежать не тільки від її фізичних здібностей, але переважно від її психологічної стійкості і вольових властивостей. Це дозволяє людині виявити надзвичайні зусилля, долаючи свої власні межі.

Коли говорять про сильну волю людини, це означає, що вона здатна подолати виклики та досягати мети навіть у складних умовах. Навпаки, слабка воля виявляється у тих, хто швидше схильний відмовитися від своїх цілей, ніж намагатися долати перешкоди на шляху до їх досягнення.

Людам з великою силою волі можуть бути властиві деякі слабкості в контролі над собою, наприклад, у сфері емоційного контролю. У цьому випадку ми можемо стикатися з так званим «діяльнісним характером», який характеризується великою енергією і сильною волею, але при цьому може бути виразним у вияві своїх почуттів. Іноді сильна воля може поєднуватися з недостатньою критичністю мислення, що проявляється у необдуманих рішеннях, що призводять до неефективного використання вольової енергії. Мати сильну волю - це одне, але мати добре направлену волю - це інше. Ці

дві умови не завжди збігаються, проте їх збіг є дуже важливим. Отже, людина може не обирати ситуації, але вона може вільно реагувати на них, сприймаючи і оцінюючи їх за своїм бажанням, що відображає «свободу особистості» і «свободу волі».

Отже, основна роль волі полягає в усвідомленій регуляції активності в складних та конфліктних умовах життя. Ця регуляція ґрунтується на взаємодії процесів збудження і гальмування нервової системи. Відповідно до цього, виділяють дві основні функції волі: активізуючу та гальмуючу. Вольова дія завжди пов'язана з усвідомленням мети діяльності та її значущості, з підпорядкуванням цій меті виконуваних дій. Інтенсивність вольового зусилля залежить від таких факторів, як світогляд особистості, її моральна стійкість, суспільна важливість поставлених цілей, установки на дію, а також рівень самоврядування і самоорганізації.

### **Висновки до розділу 1**

На першому етапі роботи було розглянуто поняття вольової регуляції та її основні аспекти. Вольова регуляція представляє собою важливий механізм психічної діяльності, що дозволяє людині управляти своїми діями та реагувати на зовнішні та внутрішні впливи. 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. Зокрема, встановлено, що такі фактори, як ступінь мотивації до досягнення конфліктної мети, рівень емоційної напруги, наявність підтримки соціального середовища та інші, можуть значно впливати на здатність особи до ефективної вольової регуляції у конфліктних ситуаціях.

Нарешті, 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.

Отже, зазначені висновки підкреслюють важливість вивчення вольової регуляції та її ролі в управлінні конфліктами, що може сприяти розвитку ефективних стратегій взаємодії в соціальних взаємодіях.

## РОЗДІЛ 2

### ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИЗНАЧЕННЯ ВОЛЬОВОЇ РЕГУЛЯЦІЇ В СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТІВ

#### 2.1 Методи та інструменти дослідження взаємозв'язку між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами

Перший крок у проведенні дослідження зазвичай полягає у підготовці та організації. Оскільки тема дослідження вже визначена, першим етапом буде відбір контингенту для дослідження та збір згоди на їх участь у ньому. В цьому випадку, об'єктом дослідження є молодь/студенти міста Київ.

У дослідженні ми сконцентрувалися на молодих людях і студентах з міста Києва. У **вибірці було 70 учасників**, з них 35 жінок і 35 чоловіків.

Вирішення поставлених завдань дослідження включало такі етапи:

- 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;
- завершальний етап – написання висновків та остаточне оформлення дослідження відповідно до вимог.

Методика «Орієнтовна анкета» (розроблена В. Смекаловим і М. Кучером) [70], базується на адаптації анкети Б. Басса і використовується для вивчення словесних реакцій учасника на передбачувані ситуації, пов'язані з роботою або взаємодією з іншими людьми. Відповіді допитуваного визначаються його уподобаннями у виді задоволення та винагороди. Хоча на перший погляд може здатися, що методика надає орієнтовну інформацію про самого себе, насправді вона дозволяє розкрити основну життєву позицію опитуваного [17].

Мета цього дослідження полягає в тому, щоб визначити, як людина спрямовує свою увагу:

- на особисті цілі (на себе);
- на професійні завдання (на завдання);
- на колективну взаємодію (на спілкування та вирішення конфліктів).

Ця спрямованість пов'язана з переважанням мотивів особистого благополуччя, прагнення до особистого престижу і першості. Така людина найчастіше зайнята самою собою, своїми власними почуттями і переживаннями, і мало реагує на потреби інших людей навколо себе. У роботі він бачить перш за все можливість задовольнити свої власні потреби.

Колективістська спрямованість [72] або спрямованість на взаємні дії (ВД) описує ситуацію, коли дії людини визначаються бажанням спілкуватися та підтримувати хороші стосунки з колегами на роботі. Така особа виявляє інтерес до спільної діяльності. Однак, в таких умовах можуть виникати конфліктні ситуації, коли різні ідеї чи погляди різних членів команди суперечать один одному або коли виникають проблеми у спільному прийнятті рішень.

Ділова спрямованість, або спрямованість на завдання (НЗ), відображує переважання мотивів, що виникають з самої діяльності, захоплення процесом виконання завдань, безкорисливе прагнення до пізнання та засвоєння нових навичок та вмінь. Така людина зазвичай прагне співпрацювати з колективом і досягає максимальної продуктивності групи, тому намагається довести точку зору, яку вважає корисною для виконання поставленого завдання.

Проте, у таких ситуаціях можуть виникати конфлікти, особливо якщо інші члени групи мають відмінні точки зору або відмовляються враховувати думку даної особи. У цих випадках важливо вміти знаходити компроміси та спільні рішення для досягнення загальної мети.

Усі три види спрямованості в особистості не існують абсолютно незалежно одне від одного, а взаємодіють між собою. Тому більш правильно говорити після діагностики не про єдину, а про домінуючу спрямованість

особистості. Це означає, що у різних ситуаціях може виникати конфлікт між цими спрямованостями, який впливає на поведінку та реакції особистості.

Ми адаптуємо цей підхід для своїх потреб: змінимо варіанти відповідей і запитання. Анкета міститиме ряд питань (20 питань), які відобразатимуть особливості вольової регуляції особистості. Відповіді на питання будуть у форматі 5-бальної шкали Лікерта (1 - абсолютно не згоден, 5 - абсолютно згоден). Це дозволить вивчити спрямованість особистості на досягнення мети та характеристики її вольової регуляції. Перед проведенням дослідження буде необхідно дотримуватися етичних принципів, зокрема, забезпечити анонімність та конфіденційність отриманих даних.

Дослідження виконувалося шляхом онлайн-опитування, використовуючи мобільний застосунок Telegram. Після цього отримані результати аналізувалися за допомогою статистичних програм для визначення значущих статистичних відмінностей між різними групами.

На основі отриманих результатів були зроблені висновки стосовно особливостей вольової регуляції у вивченій групі молоді та студентів. Ці висновки можуть стати корисними для подальших досліджень вольової регуляції в конфліктних ситуаціях, розвитку особистості та практичного застосування в різних сферах життя.

При плануванні дослідження було важливо враховувати етичні аспекти. Це включало дотримання принципів справедливості, конфіденційності та згоди учасників. Отримання дозволу від етичних комісій перед проведенням дослідження з людьми був необхідним. Забезпечення конфіденційності даних про учасників є також критичним аспектом. Дотримання наукових стандартів і протоколів дослідження є також важливим кроком у забезпеченні якості та достовірності дослідження.

До вибіркової сукупності дослідження увійшли респонденти – студенти та молодь міста Києва.

Для створення анкети з методикою вивчення спрямованості особистості за методикою «Орієнтовна анкета» (В. Смекала, М. Кучера),

спочатку ми розробили структуру опитування, яке застосовували через сервіс Google Forms. Сам опитувальник був розділений на декілька частин:

### 1. Загальна інформація

- вік;
- стать;
- освіта.

В представленій вибірці були присутні в рівній кількості досліджувані обох статей (рис. 2.1).

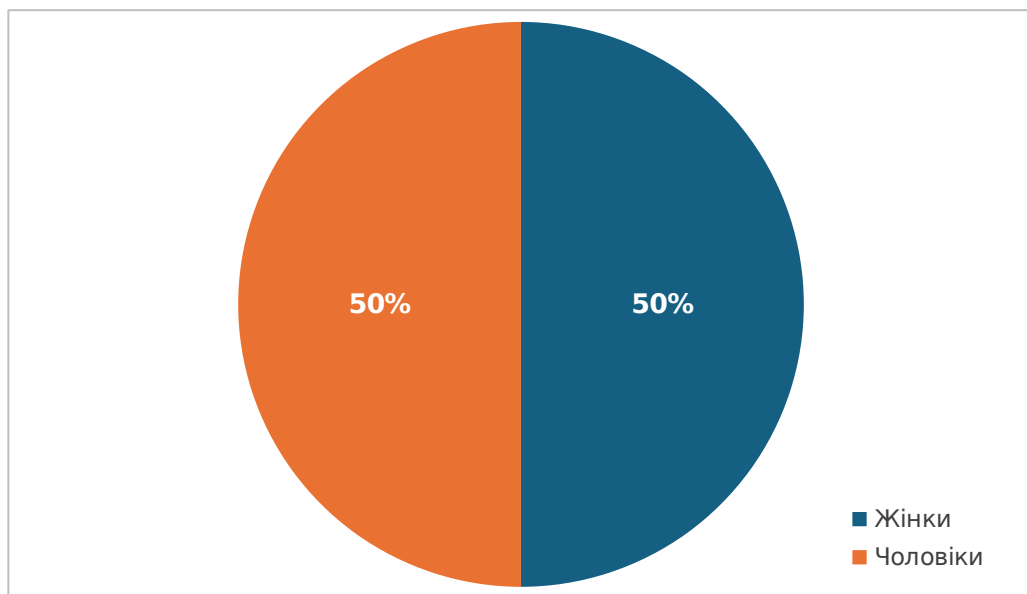


Рис. 2.1. Відсоток досліджуваних обох статей

### 2. Інструкція

Проводилася інструкція щодо заповнення анкети. Учасники повинні були відповідати на питання, обираючи відповідь, яка найкраще відображає їх стан або почуття.

3. Опитувальник «Характеристика вольової регуляції особистості при конфліктах»

Ця частина анкети містить ряд питань (20 питань), що відображають особливості вольової регуляції особистості. Відповіді на питання мають формат 5-бальної шкали Лікерта (1 - абсолютно не згоден, 5 - абсолютно згоден) [58].

Методика «Орієнтовна анкета» під час проведення дослідження також виявлено, що вольова регуляція може мати важливий вплив на спрямованість особистості у вирішенні конфліктів. Аналіз показав, що особи з вищим рівнем вольової регуляції частіше мають тенденцію до конструктивного вирішення конфліктів і здатні краще контролювати емоції в таких ситуаціях. Таким чином, результати дослідження вказують на важливість врахування вольової регуляції при аналізі спрямованості особистості в конфліктних ситуаціях. Проводився якісний і кількісний аналіз отриманих даних для виявлення зв'язків між вольовою регуляцією та іншими аспектами особистості. Ця методика є інструментом для вимірювання вольової регуляції та її спрямованості. Анкета складається з 20 питань, спрямованих на вивчення конкретних рис вольової регуляції та спрямованості особистості.

Кожне питання анкети містить два параметри, які діагностують наявність та стійкість прояву основних ознак вольової якості та універсальність якості, тобто широту її прояву у різних життєвих ситуаціях та видах діяльності. Відповіді на кожне питання оцінюються за 5-бальною шкалою.

Методика використовується для дослідження та аналізу вольової регуляції та її спрямованості у різних контекстах і для визначення спрямованості особистості. Результати дослідження за методикою «Орієнтовна анкета» дозволяють визначити рівень вольової регуляції та її спрямованість у респондентів. Крім того, методика може бути використана для виявлення конфліктів між різними аспектами вольової регуляції та їх впливу на поведінку та рішення особистості.

Питання з анкети «Характеристики вольової регуляції особистості при конфліктах»

1. Як ви оцінюєте свою здатність до самоконтролю, особливо у ситуаціях конфлікту?

2. Чи може ваша воля утримати вас від ризикованих дій, які можуть завдати шкоди вашому здоров'ю, навіть у випадку конфлікту?

3. Чи легко вам приймати важкі рішення, коли це необхідно, особливо в умовах конфлікту?
4. Чи здатні ви довго зосереджуватися на одній справі, навіть у випадку внутрішнього конфлікту?
5. Як ви оцінюєте свою здатність до самовладання в ситуаціях, коли конфлікт потенційно загрожує?
6. Чи може ваша воля допомогти вам виконувати неприємні, але необхідні справи, навіть коли виникає конфлікт?
7. Чи легко вам відмовитися від шкідливих звичок, наприклад, куріння або споживання алкоголю, навіть у ситуаціях конфлікту?
8. Як ви оцінюєте свою здатність до саморегуляції в умовах конфлікту?
9. Чи можете ви контролювати свої емоції, коли це необхідно, особливо в ситуаціях конфлікту?
10. Чи здатні ви дотримуватися плану дій, який ви встановили для себе, навіть коли виникає конфлікт?
11. Як ви оцінюєте свою здатність до самовиховання, особливо коли стикаєтеся з конфліктами?
12. Чи можете ви підвищувати свій рівень знань і навичок самостійно, навіть у ситуаціях конфлікту?
13. Чи здатні ви встановлювати для себе нові цілі і досягати їх, навіть коли виникають конфліктні ситуації?
14. Як ви оцінюєте свою здатність до самоврядування в умовах конфлікту?
15. Чи можете ви планувати свій час та ресурси, щоб досягти поставлених цілей, навіть коли виникають конфліктні ситуації?
16. Чи здатні ви керувати своїми фінансами і ресурсами, навіть коли ви попадаєте в конфліктні ситуації?
17. Як ви оцінюєте свою здатність до саморозвитку в умовах конфлікту?

18. Чи можете ви самостійно визначати напрямок свого особистісного розвитку і знаходити шляхи його здійснення, навіть коли виникають конфліктні ситуації?

19. Чи здатні ви адаптуватися до нових ситуацій і навколишнього середовища, включаючи конфліктні обставини?

20. Як ви оцінюєте свою здатність до самостійного прийняття рішень в умовах конфлікту?

Отримані результати дослідження дозволяють розширити розуміння особливостей вольової регуляції у молоді та студентів Києва. Зокрема, виявлено, що вольова регуляція корелює з рівнем самоконтролю та здатністю до саморегуляції. Також важливо враховувати вплив конфліктів на вольову регуляцію. Наприклад, дослідження може виявити, як різні типи конфліктів впливають на здатність особистості до ефективної саморегуляції та вольового контролю в різних ситуаціях життя.

Отримані результати можуть бути використані для розробки рекомендацій щодо підвищення рівня вольової регуляції у молоді та студентів.

Далі в роботі передбачений кількісний та якісний аналіз результатів, що були отримані в ході дослідження. Інформація про кожного респондента внесена до загальної таблиці для подальшого аналізу.

Після того, як всі дані були зібрані в таблиці, проводився якісний та кількісний аналіз результатів. Кількісний аналіз включав розрахунок статистичних показників, таких як середнє значення, дисперсія, кореляція тощо. Це допомогло зрозуміти, які аспекти вольової регуляції особистості є більш розвинутими або менш розвинутими серед вибірки респондентів.

## **2.2 Аналіз результатів дослідження вольової регуляції та її спрямованості**

Достовірність результатів дослідження була забезпечена комплексом теоретичних і емпіричних методів, які відповідали його меті та завданням. Теоретичний аспект дослідження передбачав аналіз наукових праць, що

містять інформацію про характеристики вольової регуляції особистості та методи її вивчення. Це сприяло заглибленню в розуміння теоретичних основ вольової регуляції та її взаємозв'язку з іншими аспектами особистості.

Крім того, у дослідженні може виникнути конфлікт між теорією та практикою, коли теоретичні концепції не завжди точно відображають реальні явища, що може вплинути на достовірність отриманих результатів.

Ознайомлення з науковою літературою дало можливість дізнатися про різноманітні підходи до вивчення вольової регуляції та її характеристик. Зокрема, було вивчено результати досліджень, проведених у джерелах [29; 29], які послужили основою для розробки методології власного дослідження.

Робота з літературою передбачала використання методів аналізу та синтезу, порівняння, узагальнення та систематизації. Зокрема, проведено порівняльний аналіз результатів досліджень, які досліджували характеристики вольової регуляції особистості, що дозволило визначити найбільш ефективні методи її вивчення.

Детальний якісний аналіз забезпечив ретельне вивчення відповідей респондентів на кожне питання. Це допомогло виявити загальні тенденції та особливості відповідей на кожне питання. Крім того, якісний аналіз дозволив зрозуміти, як респонденти тлумачать термінологію, що використовується у питаннях, а також виявити їхні погляди та думки з приводу даної теми.

Рівень вольової регуляції респондентів отриманий за методикою «Орієнтовна анкета» В. Смекала і М. Кучера зображено в Рис. 2.2.

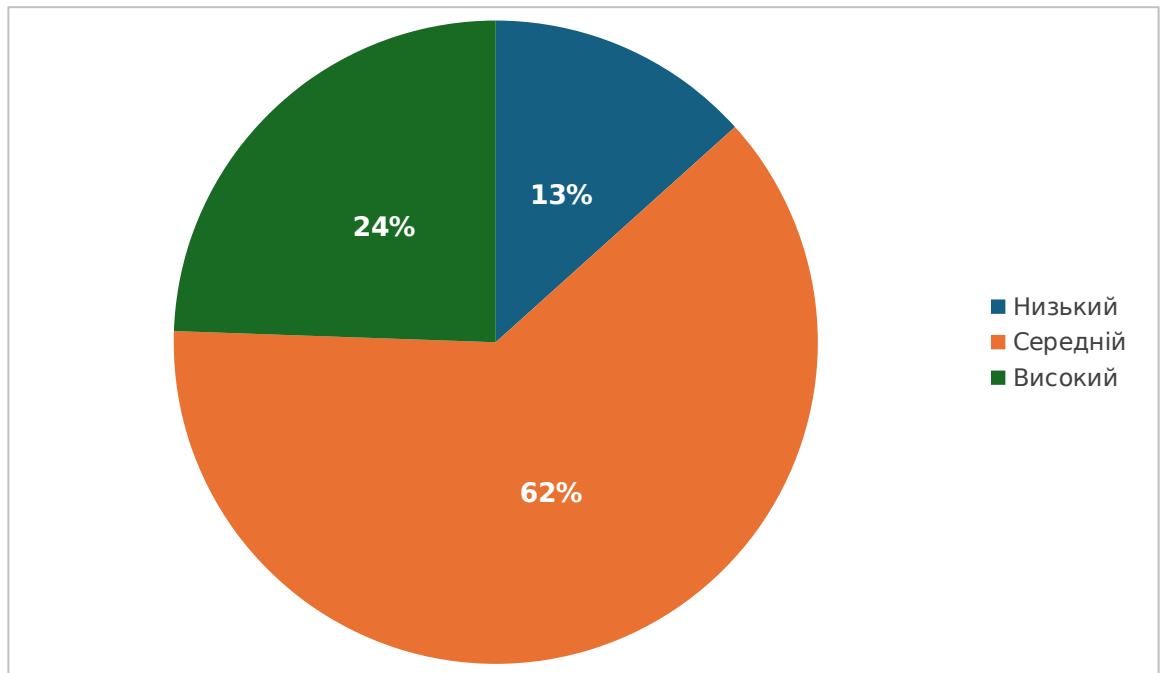


Рис. 2.2. Рівень вольової регуляція у респондентів

Отримані результати дослідження використані з методикою «Орієнтовна анкета» В. Смекала та М. Кучера представлені в таблиці 2.3.

Рівень вольової регуляції	Кількість респондентів у %
Низький рівень	13%
Середній рівень	62%
Високий рівень	25%

Таблиця. 2.3. Розподіл респондентів за показниками рівня вольової регуляції.

Згідно з результатами дослідження, більшість учасників (62%) мають середній рівень вольової регуляції. Високий рівень вольової регуляції був виявлений у 25% учасників, тоді як низький рівень був виявлений у 13% учасників.

Отримані результати вказують на відсутність статистично значущої залежності між віком учасників та їх рівнем вольової регуляції. Це свідчить про те, 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. Наприклад, існують випадки, коли людина може мати високий рівень вольової регуляції в одних аспектах свого життя, але низький - в інших. Тому, хоча вік може не бути фактором, що впливає безпосередньо на рівень вольової регуляції, існують інші чинники, які можуть впливати на цей процес.

Шляхом математичних розрахунків коефіцієнту Спірмена отримали значення коефіцієнта у розмірі 0.9784. Можемо зробити висновок про значну позитивну кореляцію між віком та рівнем освіти серед респондентів. Проте, важливо враховувати, що ці результати можуть бути не абсолютно представницькими для загальної популяції, для більш достовірних розрахунків вибірка має бути збільшена. Також, значення коефіцієнта Спірмена може коливатися від -1 до +1, де -1 вказує на повну зворотну залежність, +1 - на повну пряму залежність, а 0 - на відсутність кореляції.

Отримане значення свідчить про значну кореляцію між рівнем вольової регуляції та віком респондентів у даній вибірці, що може вказувати на вплив віку на рівень вольової регуляції при конфліктних ситуаціях. Проте, зауважимо, що цей висновок може не бути універсальним через обмеженість обсягу вибірки.

Також було застосовано модель конфлікту Томаса Кілмана під час дослідження ситуацій конфліктів студентської молоді. Цей метод допоміг вирахувати закономірність у можливостях розв'язання конфліктів. Модель має два підходи – асертивність (наполягати на своєму) та співпраця (комунікація з іншими).

Згідно з моделлю конфлікту «Томаса-Кілмана» до основних стилів поведінки під час конфлікту належать :

1. Конкуренція. Сторони непорозуміння прагнуть досягти своїх цілей за рахунок інших; наполягають лише на своїй правоті, навіть якщо це тягне за собою наслідки.

2. Уникання. Спроби «уйти» від конфліктної ситуації; у такої сторони не має прагнення відстояти свою позицію або співпрацювати з іншими.
3. Пристосованість. Сторона конфлікту жертвує своїми цілями на користь інших; зазвичай така модель поведінки характерна, якщо збереження відносин пріоритетніше за власну думку.
4. Співпрацювання. Активна комунікація для взаємовигідного вирішення, яке задовільнить всі сторони конфлікту; це вимагає часу і зусиль, але може призвести до кращого результату.
5. Компроміс. Пошук рішення, що задовольнить всі сторони конфлікту, що готові поступитися деякими вимогами задля успішного вирішення конфлікту.

Підтвердження практичності та ефективності моделі «Томаса - Кілмана» виконані шляхом емпіричних досліджень.

## **Висновки до розділу 2**

На цьому етапі нашого дослідження ми зосередилися на кроках, які включали в себе підготовку та організацію, а також на аналізі характеристик нашої аудиторії. Для цього ми обрали метод «Орієнтовна анкета», розроблену В. Смекалою та М. Кучером 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.

## РОЗДІЛ 3

### РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЛІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ РЕСУРСІВ У ВОЛЬОВІЙ РЕГУЛЯЦІЇ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОДАЛЬШИХ НАПРЯМКІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

#### 3.1 Рекомендації щодо ролі соціально-психологічних ресурсів у вольовій регуляції конфліктних ситуацій та пропозиції щодо подальших напрямків дослідження.

Уникнення конфліктів набагато простіше, ніж їх вирішення. Таке уникнення не менш важливе, а можливо, й важливіше, ніж уміння конструктивно вирішувати суперечки. Воно потребує меншої кількості енергії, ресурсів та часу, і уникає навіть тих незначних негативних наслідків, які можуть виникнути при конструктивному вирішенні конфлікту. Уникнення конфліктів можуть проводити учасники взаємодії, керівники організацій та спеціалісти з конфліктології. Це може здійснюватися за чотирма основними напрямками [18]:

1. Створення об'єктивних умов, які перешкоджають виникненню передконфліктних ситуацій і їх деструктивному розвитку, неможливо уникнути повністю в колективі, організації або суспільстві. Проте створення таких умов для мінімізації їхньої кількості і розв'язання їх мирними методами не лише можливе, але й необхідне.

2. Оптимізація умов організаційно-управлінського характеру при створенні та функціонуванні організацій є важливою передумовою для попередження конфліктів.

3. Усунення соціально-психологічних причин конфліктів відіграє значну роль у процесі їхнього запобігання.

4. Нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктів є ще одним важливим аспектом профілактики більшості видів конфліктів. Важливо, щоб профілактика велася одночасно за всіма цими чотирма напрямками.

Створення сприятливого середовища для працівників в організації є ключовою передумовою для запобігання конфліктів. Очевидно, що якщо у людини немає достатніх умов для життя, таких як власне житло, недостатня матеріальна підтримка для родини, незручності в її повсякденному житті, це може призводити до збільшення проблем і конфліктів. Умови, в яких люди працюють та живуть, мають значний вплив на їх психічний стан і, отже, на рівень конфліктності. Ці умови включають матеріальне благополуччя сім'ї, умови праці, можливості для самореалізації, стосунки в колективі та суспільстві, здоров'я, взаємини в родині, доступність часу для відпочинку тощо. Людина, яка відчуває невдоволеність або недоліки в цих аспектах свого життя, може бути більш схильною до конфліктів, ніж ті, у кого таких проблем немає.

Аналіз конфліктів між людьми показав, що часто їх виникнення зумовлене недостатністю матеріальних ресурсів та несправедливим їх розподілом. Рідше суперечки виникають через нерівномірний розподіл духовних цінностей, зазвичай пов'язаних з заохоченнями та винагородами.

Якщо б матеріальних благ вистачало на всіх, конфлікти, пов'язані з їхнім розподілом, ймовірно, все ще б відбувалися, але рідше. Проте збереження конфліктів було б вплинуте зростанням потреб людей і самою системою розподілу, що діє у нашому суспільстві. Проте при наявності достатньої кількості матеріальних благ конфлікти були б менш гострими та рідше зустрічалися.

Окрім матеріальних благ, до об'єктивних умов уникнення міжособистісних конфліктів можна віднести справедливий і прозорий розподіл цих благ. Якщо рідкісні матеріальні ресурси будуть розподілені серед працівників справедливо та прозоро, з урахуванням результатів їхньої діяльності, то кількість та інтенсивність конфліктів, пов'язаних із розподілом, помітно зменшаться.

Аналіз взаємин працівників показав, що існують стандартні проблемні ситуації і передконфліктні обставини, які часто призводять до конфліктів.

Розробка нормативних процедур може сприяти конструктивному вирішенню таких ситуацій, дозволяючи співробітникам захищати свої інтереси без прямих зіткнень з іншими. Приклади таких ситуацій включають умови праці, розміри заробітної плати, конкурсні призначення на вакантні посади тощо. Наприклад, університет може уникнути конфліктів щодо призначення на керівну посаду, маючи чітку та справедливу процедуру конкурсного відбору.

Чинники матеріального середовища, такі як ергономічне планування робочих і житлових приміщень, оптимальне освітлення і повітря, відсутність неприємних шумів та інші, сприяють зменшенню можливості конфліктів. Важливо враховувати, що фізичне оточення має великий вплив на психічний стан людини і, відповідно, на його/її схильність до конфліктів.

Структурно-організаційні умови для запобігання конфліктів стосуються оптимізації структури факультету, лабораторій, кафедр, як як організаційних одиниць, так і соціальних груп. Забезпечення відповідності формальної та неформальної структур колективу завданням, які перед ним стоять, допомагає уникнути протиріч між елементами організації та зменшує ризик виникнення конфліктів між працівниками.

Функціонально-організаційні умови спрямовані на оптимізацію функціональних зв'язків між структурними елементами організації та працівниками. Це сприяє запобіганню конфліктів між колегами, оскільки функціональні протиріччя, як правило, породжують міжособистісні конфлікти [22].

Індивідуально-функціональні умови включають в себе відповідність працівника вимогам, що пред'являються до його посади. Призначення працівника на посаду, для якої він не повністю підходить за професійними, моральними та іншими характеристиками, може сприяти виникненню конфліктів з начальством, підлеглими та колегами. Тому важливо призначати компетентних та порядних співробітників, щоб уникнути міжособистісних конфліктів.

Ситуативно-управлінські умови пов'язані з прийняттям оптимальних управлінських рішень та грамотною оцінкою результатів діяльності працівників. Некомпетентні рішення можуть спричинити конфлікти між керівниками та тими, хто виконує ці рішення. Тому важливо приймати обґрунтовані управлінські рішення на основі глибокого аналізу та оцінки об'єкта керування.

Ці системотвірні фактори враховують роль людини у процесі управління та запобіганні конфліктів. Основні психологічні причини конфліктів включають низьку якість підготовки, технократичний підхід до управління та волюнтаризм. Тому важливо не лише знати, що робити для запобігання конфліктів, але й як досягти конструктивного вирішення проблемних ситуацій.

Ми можемо впливати на проблемні ситуації взаємодії через два шляхи: змінювати свою поведінку та впливати на психологічний стан і поведінку співрозмовника. Інші методи можуть бути більш складними. Давайте розглянемо способи та прийоми для корекції нашого відношення до ситуації конфлікту та нашої поведінки в ній. Деякі суб'єктивні передумови попередження конфліктів пов'язані з навичками ефективного спілкування.

1. Необхідно вміти своєчасно помітити, що спілкування перетворюється на конфлікт і відновити нормальну взаємодію, замість того, щоб допустити конфлікт. Конфліктні ситуації зазвичай не виникають раптово, вони накопичуються поступово. Важливо вчасно розпізнати, що емоційна напруга від суперечки починає перевищувати припустимий рівень, і правильно завершити її. Ознаками загострення суперечки можуть бути міміка, почервоніння обличчя, жести, тон мови. Щоб зменшити напругу, можна застосувати такі прийоми: визнати свою частину правоти і опонента, звести проблему до жарту, змінити тему, поступитися, якщо це не критично для вас, сказати, що ще не встигли докладно розібратися в ситуації і запропонувати повернутися до неї пізніше, коли емоції стихнуть.

2. Розумійте свого партнера і уникайте конфліктів, якщо у вас немає впевненості в тому, що він правильно розуміє ваші мотиви. Інформація, яку передає вам партнер, може бути втрачена або спотворена, що може призвести до непорозумінь. Додатково, ваш партнер може оцінювати проблему з іншої точки зору, ніж ви. Ці фактори можуть призвести до суперечок, тому важливо уникати їх, зосереджуючись на взаєморозумінні та спільному підході до проблеми.

3. Прагніть до толерантності у відношенні до різних поглядів, щоб уникнути конфліктів. Це означає, що ви краще розумієте ситуацію, ніж ваш партнер. Часом потрібно сказати партнерові, що він не правий, але це можна зробити приватно, без публічних обвинувачень. Важливо бути рішучим у вирішенні проблем, але водночас ввічливим до людей.

4. Давайте говорити про те, як зменшити власну тривожність і агресивність. Це важливо для попередження конфліктів і створення сприятливих взаємин. Суспільно-економічне середовище та поточна ситуація можуть спричиняти зростання тривожності і агресії. Проте, можна зменшити ці явища, використовуючи аутогенне тренування, фізичні вправи та забезпечуючи собі достатній відпочинок. Крім того, важливо створювати позитивний соціально-психологічний клімат на роботі, в родині та в інших сферах життя.

5. Керуйте своїм емоційним станом і уникайте ситуацій, які можуть призвести до конфліктів, особливо коли ви втомлені або занадто збуджені. Ваш емоційний стан може змінюватися протягом дня через різні чинники, такі як успішність роботи, рівень втоми, спілкування з колегами, фізичний стан та навіть погода. Важливо бути свідомим свого емоційного стану і враховувати його, щоб уникнути непотрібних конфліктів, спричинених власною роздратованістю.

6. У взаємодії з іншими людьми завжди будьте готові до вирішення проблем шляхом співпраці, узгодження, уникнення або компромісу. Кожен має свої інтереси і право їх захищати. Конфлікти між різними людьми і

групами є нормою, але не обов'язковою частиною розв'язання соціальних проблем.

7. Під час розмови з партнером важливо час від часу посміхатися. Посмішка має чотири позитивні функції. Вона сигналізує, що все гаразд у вас. Люди більше схильні спілкуватися з тими, хто досяг успіху, і це може бути пов'язано з неусвідомленим бажанням навчитися чогось корисного від переможця. Якщо людина має проблеми і це видно на її обличчі, то оточення може уникати спілкування з нею. Посмішка також показує, що ви раді вашому співрозмовнику, що сприяє безконфліктному розв'язанню проблем. Згідно з законом емоційного зараження, посмішка може викликати симпатію до усміхненої особи, що також допомагає зменшити негативні емоції.

8. Оточуючих можна не очікувати на занадто багато. Негативні емоції часто виникають, коли реальні події не відповідають очікуванням. Щоб зменшити ці емоції, важливо уміти прогнозувати різні варіанти розвитку подій. Чим точніше прогноз, тим менше негативу. Також важливо мати можливість змінити хід подій у потрібному напрямку. Потрібно бути готовим і до гіршого варіанту. Якщо очікування не виправдаються, це може спричинити негативні емоції та погіршити взаємини з іншими. Також важливо робити добро безкорисливо, не розраховуючи на винагороду. І не слід завищувати свої очікування від інших.

9. Рекомендується проявляти щире зацікавлення у спілкуванні з іншими людьми, оскільки це сприяє запобіганню конфліктів. Це означає бажання зрозуміти проблеми співрозмовника та готовність допомогти йому хоча б порадою. В сучасному світі, коли життя може бути складним, людям часто потрібна співчутливість. Інтерес до проблем іншої людини повинен бути щирим, а не штучним або награним. Цей підхід особливо важливий для викладачів, менеджерів та інших, чия професія пов'язана з багатою комунікацією з різними людьми.

10. Розвивайте свою здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими в умовах конфліктів. Конфліктостійкість полягає в здатності зберігати

позитивні способи спілкування та вирішення проблем, навіть у ситуаціях, де присутні конфліктогенні чинники. Це важлива якість, особливо для лідерів, вчителів та фахівців з конфліктології. Конфліктостійкість залежить від різних факторів, таких як емоційна стабільність, когнітивні здібності, мотивація та соціально-психологічні особливості.

Розглянемо основні методи і прийоми, які можна використовувати для впливу на партнера під час спілкування, його ставлення до ситуацій, що можуть призвести до конфлікту, та його поведінку в таких ситуаціях [22].

1. Не очікуйте від інших неможливого, оскільки кожна людина має свої унікальні здібності. Це може призвести до конфліктів у двох випадках. По-перше, якщо вимагати від особи виконання завдання, на яке вона не здатна через свої обмеження, наприклад, поганий пам'ять. По-друге, встановлюючи строки виконання завдань, важливо, щоб вони були реалістичними, інакше це може призвести до поспішного, але неповноцінного виконання завдання або його невчасного виконання. Керівникам варто забезпечити своїх підлеглих роботою, яка відповідає їх здібностям і створювати сприятливі умови для успішного виконання завдань.

2. Не варто намагатися раптово змінювати людину шляхом прямих впливів. Це часто призводить до конфліктів і не дає очікуваних результатів. Виховання, а тим більше перевиховання - це довготривалий процес. У природі та суспільстві все нове твориться повільно. Швидкість характерна лише для руйнівних процесів. Тому, коли ми намагаємося перевиховати когось, ми не повинні очікувати негайних значних результатів. Ці очікування можуть призвести до конфліктів, оскільки людина зазвичай не може їх виправдати. Чим більше змін потрібно внести у людину, тим більше часу це забере. Якщо вас турбує певна риса характеру у колеги, є дві стратегії для її усунення: постійно нагадувати про неї, чітко вказуючи, як вона заважає вам та іншим у колективі, або під час дружньої розмови, підкреслюючи їхні позитивні якості, обговорювати цей недолік, вказуючи, що можна жити з ним, але без нього він став би ще кращою людиною.

3. У взаємодії з вами важливо розуміти психологічний стан вашого партнера і уникати обговорення гострих проблем, якщо можлива агресивна реакція з його боку. Як ваш настрій, так і настрої вашого партнера змінюється під час спілкування. Щоб уникнути конфліктів, важливо вміти виявляти поточний настрій партнера. Якщо він демонструє підвищену агресію, не рекомендується починати обговорення гострих проблем, оскільки це може призвести до непродуктивного суперечки. Краще обрати сприятливий момент для вирішення спірних питань.

4. Знання законів невербальної комунікації, таких як міміка, жести, пози та рухи, сприяє кращому розумінню поточного психологічного стану вашого партнера під час спілкування. Це дозволяє більш глибоко та оперативно оцінювати щирі наміри співрозмовника та передбачати можливі конфліктні ситуації.

5. Ефективним способом запобігання конфліктам є своєчасне повідомлення оточуючим про обмеження ваших інтересів. Людина часто не повністю знає навіть саму себе. Розуміння цінностей, мотивів, та слабкостей інших людей є складним завданням. Тому, якщо хто-небудь виявляється дратівливим, можливо, він робить це не навмисно, адже це не його намір. Таким чином, перше, що варто зробити, - це просто повідомити йому про порушення вашого комфорту. Якщо людина нанесла шкоду, не пізнавши про це, і вона досить вихована, вона може вибачитися й припинити порушувати ваші інтереси без додаткових прохань.

6. Стосовно захисту своїх інтересів, можна взяти тверду позицію й вперто захищати їх. Проте стосовно особистості опонента, варто зайняти м'яку позицію, якщо можливо. Однак важливо зберігати гнучкість у вирішенні проблеми. Необхідно показати, що ви розумієте слабкості опонента й не відбираєте у нього право на них. У процесі обговорення проблеми важливо дати опоненту можливість висловитися, не перебиваючи його. Це сприяє мінімізації його негативних емоцій і сприяє конструктивному вирішенню конфлікту.

7. Важливо повідомляти людей заздалегідь про рішення, які можуть вплинути на їхні інтереси. Зазвичай люди реагують негативно на несподівані зміни, які стосуються їхніх інтересів. Ця реакція є природною, оскільки вони не готові до таких раптових змін і вимушені приймати рішення без попередньої підготовки. Такі ситуації зазвичай викликають негативні емоції і ставлення до тих, хто приймає рішення. Під час прийняття рішень важливо завжди розглядати, чи будуть вони впливати на інтереси інших. Ще краще заздалегідь домовлятися з людьми про ці рішення до їх прийняття. Для уникнення конфліктів важливо не розширювати сферу протистояння з опонентом, не збільшувати кількість обговорюваних проблем і не критикувати особисті якості співбесідника. Якщо потрібно вирішити кілька проблем, краще починати з найпростішої і поступово переходити до складніших. Важливо не загнати опонента в глухий кут, адже це може спровокувати гострий конфлікт і порушити його гідність. В будь-якій ситуації важливо дозволити опонентові зберегти своє обличчя і мається на увазі, щоб він мав можливість відступити, зберігши при цьому свою гідність.

8. Щоб уникнути конфліктів у комунікації з партнером, важливо встановити особистісний зв'язок з ним. Чим більше ви вважаєте партнера близьким і враховуєте його особистість, тим менше ймовірності конфліктів. Щоб це зробити, можна почати розмову з декількох особистих питань, наприклад про здоров'я, родину або інші інтереси, перш ніж перейти до обговорення ділових питань. Важливо, щоб ці питання були щирами, а не формальними. Також слід уникати категоричних висловлювань та жорстких оцінок, оскільки вони можуть призвести до загострення ситуації. Категоричні висловлювання можуть викликати бажання партнера заперечити їх, навіть якщо вони в принципі правильні.

У конфліктних ситуаціях люди зазвичай не проявляють оптимальної поведінки. Вивчення в галузі психології показує, що можлива зміна поведінки людини під час конфлікту. Багато досліджень присвячено вивченню можливостей індивідуальної та групової психокорекції

конфліктної поведінки. Фахівці, основувшись на результатах індивідуальної психокорекції спілкування в конфліктних родинах, розробляють рекомендації з пониження рівня конфліктності у повсякденному житті. Ці рекомендації включають такі методи, як соціально-психологічний тренінг, індивідуально-психологічне консультування, аутогенне тренування, посередницьку діяльність психолога (соціального працівника) та самоаналіз конфліктної поведінки.

Запобігання конфліктам є важливим аспектом у взаємодії між людьми. Це означає створення умов, що мінімізують ймовірність виникнення або загострення конфліктних ситуацій. Зокрема, ефективна профілактика полягає у створенні умов, які запобігають загостренню конфліктів, а також у використанні неконфліктних методів для їх розв'язання. Один з часто зустрічних факторів, що спричиняє конфлікти – це різниця у самооцінці та оцінці результатів діяльності між працівниками. Тому важливо забезпечити компетентну, об'єктивну та різнобічну оцінку діяльності всіх учасників процесу, щоб уникнути міжособистісних конфліктів [23; 18].

### **Висновок до розділу 3.**

Після проведення дослідження щодо вольової регуляції ми проаналізували та проінтерпретували дані респондентів. Для проведення кореляційного аналізу ми використали коефіцієнт Спірмена, щоб виміряти силу зв'язку між рангами. Результати показали досить високу позитивну кореляцію між віком та рівнем освіти у вибірці. Це дозволило нам встановити зв'язок між рівнем вольової регуляції та віком респондентів, проте цей зв'язок залежить від багатьох факторів. Наприклад, з віком зростає кількість стресових ситуацій та важливих рішень, що приймаються, і людині стає важче сприймати та обробляти інформацію, що може впливати на її рівень оцінки наслідків власних дій та вони вступають в конфлікт.

В цілому, проведення дослідження вольової регуляції особистості дозволило глибше зрозуміти цей важливий аспект особистості. Отримані дані

показали значну взаємозв'язок між рівнем вольової регуляції, самоконтролем і віком респондентів, тому вік може впливати на рівень вольової регуляції та вирішення конфліктів.

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.

Подальші напрями дослідження можуть включати аналіз ролі емоцій у конфлікті, вивчення механізмів формування стереотипів і упереджень, розробку медіа-навчальних програм і вивчення динаміки групових конфліктів. Такі дослідження можуть допомогти розробити ефективніші стратегії вирішення конфліктів і сприяти побудові мирного та гармонійного суспільства.

## ВИСНОВКИ

Загальний висновок нашого дослідження полягає в тому, що вольова регуляція є ключовим механізмом психічної діяльності, який дозволяє людині ефективно управляти своїми діями та реагувати на різноманітні внутрішні та зовнішні впливи, зокрема, в ситуаціях конфлікту. Результати дослідження підтверджують важливість вивчення вольової регуляції та її ролі в управлінні конфліктами для розвитку ефективних стратегій взаємодії в соціальних взаємодіях.

У роботі було проаналізовано ключові соціально-психологічні фактори, які впливають на вольову регуляцію в ситуаціях конфлікту, виявивши, що мотивація, емоційна напруга та підтримка соціального середовища грають значну роль у здатності особи до ефективної вольової регуляції. Крім того, ми дослідили взаємозв'язок між вольовою регуляцією та управлінням конфліктами, виявивши, що ефективне керування конфліктами частково ґрунтується на здатності особи до вольової регуляції, зокрема, до самоконтролю та раціонального планування.

Проведене 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.

Нарешті, ми визначили психосоціальні ресурси, які відіграють важливу роль у вольовому регулюванні конфліктних ситуацій, такі як емпатія, комунікативні навички та міжкультурна компетентність.

Загальною метою подальших досліджень у цій області може бути аналіз ролі емоцій у конфліктах, вивчення механізмів формування стереотипів і упереджень, а також розробка програм і стратегій для побудови мирного та гармонійного суспільства.

У ході роботи всі поставлені завдання були успішно виконані:

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.

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.

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.

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.

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.

Отже, усі поставлені завдання були виконані, що підтверджує повноту та комплексність дослідження вольової регуляції в контексті конфліктів.

## 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. Актуальні проблеми підготовки фахівців соціальної сфери: тези доповідей Міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні проблеми підготовки фахівців соціальної сфери», (15 листопада 2012 р.). – Хмельницький : ХІСТ Університету «Україна», 2012. 300 с.
3. Артур Шопенгауер. Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%80%D1%82%D1%83%D1%80%D0%A8%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D0%BD%D0%B3%D0%B0%D1%83%D0%B5%D1%80>
4. Березовська І. В. Основні тенденції дослідження проблеми волі. Наука і освіта: наук.-практ. журнал. 2005. 4-6 с.
5. Біловодська О.А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. Мукачівський державний університет. Економіка і суспільство, 2017. 177-182 с.
6. Вілюнас В.К. Психологічні механізми біологічної мотивації. Львів., 2017.
7. Ващенко І.В., Гіренко С.П. Конфлікти великих соціальних груп. Харків, 2006. 208 с.
8. Ващенко І.В., Кляп М.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Знання, 2013. 408 с.
9. Висоцький А.І. Характеристика процесу самовиховання у підлітків. Проблеми формування особистості та вольовий процес. Київ, 2020. 38-45 с.
10. Виготський Л.С. Проблема волі і її розвитку в дитинстві. Проблеми загальної психології. 1982. 454-465 с.
11. Вознюк Н. М. Етико-педагогічні основи формування особистості: навч. посібник. Центр навч. літератури, 2005. 196 с.

12. Волкова Н. П. Педагогіка: навч. посібник. Академія, 2003. 576 с.
13. Гірник, А. М. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Основи, 2004. 344 с.
14. 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).
15. Гуревич, П.С. Психоанализ. Популярная энциклопедия. 2019.
16. Дашкевич О.В. Емоційна регуляція діяльності в екстремальних умовах: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Київ, 2018. 48 с.
17. Діагностика спрямованості особистості. URL: <http://um.co.ua/9/9-16/9-168328.html>
18. Домаранський О.О., Помиткін Е.О., Ягупов В.В. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання. ДЕТУТ, 2008. 422 с.
19. Дуткевич Т. В. Дитяча психологія. Навч. посіб. : Центр учбової літератури, 2012. 424 с.
20. Дьоміна Г. А. Розвиток особистісної зрілості старшокласників щодо подружнього життя : дис. ... канд. психол. наук. 2008. 310 с.
21. Муздыбаев К. Психология ответственности. Наука, 1983. 240 с.
22. Емоційно-вольової сфери особистості URL: <https://thelib.info/ekologiya/1991028-emocijno-volovoi-sferi-osobistosti/>
23. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник : КНЕУ, 2003.
24. Єнікеев М.І. Психологічний енциклопедичний словник. Проспект, 2017. 560 с.
25. Иванников В.А. Психологічні механізми вольової регуляції. Київ: Просвіта, 2016. 208 с.
26. Калин В. К. Вольова регуляція діяльності. Тбілісі, 2019. - 85 с.
27. Катерина Лисенко-Гелемб'юк Психологічний аналіз процесів вольової регуляції як ознаки свідомості й розкриття особистісного потенціалу.

28. Кириченко Т. В. Психологічний зміст саморегуляції особистості. 2017. 246 с.

29. Кирпенко Т.М. Вплив вольових процесів на регуляцію поведінки в екстремальних умовах життєдіяльності. Актуальні проблеми психології. Т.7. 151-158 с.

30. 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.

31. Ковалькова Т. О. Розвиток емоційної та вольової регуляції студентів. Вчені записки Університету КРОК, 2021. 1 (61): 242-250 с.

32. Ковалькова Т. О. Розвиток емоційної та вольової регуляції студентів. Вчені записки Університету КРОК, 2021. 1 (61): 242-250 с.

33. Ковтун Н. М. Воля як основа соціальної активності: теоретико-методологічний аналіз. Монографія : Вид-во Євенок О. О., 2014. 292 с

34. Конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.igidravlika.com/novosti/9-podrobnayaklassifikacziya-konfliktov-prichiny-kotoryx-ix-vyzyvayut-i-dinamika-protekaniya-ponyatie-qkonfliktogenq.html>

35. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій : Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.

36. Кузнецов М. А. Вольова регуляції діяльності: основні закономірності, етапи і механізми. Національний педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди, м. Харків, 2012. 1-19 с.

37. Лекції 9-10. Керування конфліктами. Режим доступу: <https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/03/LEKTSIYI-9-10.pdf>

38. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і практика: Навчальний посібник, 2006. 416 с.

39. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Львів, 2015. 200 с.

40. Мацевич Л. П., Чижма Д. М. Психологічний аналіз проявів вольової регуляції особистості в підлітковому віці. 2020. 49 с.

41. Мацевич Л. П., Чижма Д. М. Психологічний аналіз проявів вольової регуляції особистості в підлітковому віці. 2020. 49 с.

42. 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.

43. Опис методичного матеріалу: Емоційно - вольова сфера. URL: <https://vseosvita.ua/library/metodicna-rozrobka-na-temu-doslidzenna-emocijnovolovoi-sferi-131995.htm>

44. Патинок О. П. Психологічні особливості відповідальності як професійно значущої якості майбутнього соціального працівника. Актуальні проблеми психології. Житомир, 2013. 200-208 с.

45. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

46. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

47. Пірен М. І. Конфліктологія: підручник. Київ: МАУП, 2003. 64-77 с.

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

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

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

51. Сергеевкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасека О. В. Навчальний посібник. Вікова психологія. 2012. 376 с.
52. 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.
53. Стаття "Психоаналіз" з Української Вікіпедії: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%B0>
54. Токар П. В. Конфліктологія: курс лекцій. Ужгород, 2001. 41-50 с.; 75-86 с.
55. Шамлян К. М. Дискусійні питання психології волі. Теоретичні і прикладні проблеми психології. 2015. 348-353с.
56. 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.
57. Beckmann J. (1987). Metaprocesses and the regulation of behavior // Motivation, intention and volition / Ed. by F. Halisch, J. Kuhl. Berlin.
58. 40+ найкращих прикладів шкали Лайкерта | 2024. Режим доступу: <https://ahaslides.com/uk/blog/likert-scale-examples/>
59. Borishevskiy M. I. Razvitie samoregulyatsii povedeniya shkolnikov. Avtoref. diss. doktora psihol. nauk. AST, 1990. 40 s.
60. Frankl V. E. (1978). Psychotherapy and existentialism: Selected papers on logotherapy. N. Y.
61. Heckhausen H. Motivation and activity. Meaning. 2003. 860 s.
62. 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>
63. Ilin E. P. Psihologiya voli. 2000. S. 17–195.

64. James W. (1950). The principles of psychology. Dover Publications; Revised ed. Edition.
65. Kuhl J. (1987). Action control: The maintenance of motivation states. Motivation, intention and volition . Berlin.
66. Leontev A. N. Volya. Ser. 14, Psihologiya. 1993. № 2. S. 3-14.
67. Lyn Corno. Volitional Aspects of Self-Regulated Learning. Self-Regulated Learning and Academic Achievement. 2nd Edition. 34 s.
68. Samah Abduljabbar. Johann Friedrich Herbart. he Palgrave Handbook of Educational Thinkers (pp.1-12). 2023. [https://www.researchgate.net/publication/369615321\\_Johann\\_Friedrich\\_Herbart](https://www.researchgate.net/publication/369615321_Johann_Friedrich_Herbart)
69. 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.
70. Smekalov V. M., Kucher M. A. Indicative questionnaire: methodology of personality research. Psychological Journal. 1985. Т. 6. № 3. 112-122 s.
71. Uznadze D.N. Psikhologiya ustanovki [Psychology of installation]. Piter Publ., 2004. 413 s.
72. Колективістська спрямованість та її формування у підлітків. м. Київ, 1982.
73. - Сорока І., Сингаївська І. Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі: результати впровадження навчального курсу. Psychological journal, 2022. Т. 8. Вип. 1 (57). С. 18–31.
74. - 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.

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

76. - 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.