

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»
Факультет психології, політології та соціології
Кафедра психології**

**Кваліфікаційна робота -
магістерський дослідницький проєкт**

053 «Психологія»

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ ФОРМУВАННЯ
КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СУДУ**

Виконала: здобувачка 2 курсу
рівень вищої освіти: другий (магістерський)
галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»
спеціальність 053 «Психологія»
Зуєва Лариса Євгеніївна

Керівник: доцент кафедри, кандидат педагогічних
наук, доцент Гурін Руслан Сергійович
Рецензент: професор кафедри, доктор медичних
наук, професор Ульянов Вадим Олексійович

Одеса – 2025

Форма № Н-9.01

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»

Факультет психології, політології та соціологіїКафедра психологіїРівень вищої освіти магістерськийГалузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
(шифр і назва)Спеціальність 053 «Психологія»
(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

д.юрид.н., к.психол. н, проф.

О.М. Цільмак

« ____ » _____ 2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУЗуєва Лариса Євгеніївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Психологічні механізми формування конфліктостійкості працівників суду»

2. Керівник роботи Гурін Руслан Сергійович, кандидат педагогічних наук, доцент
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом НУ «ОЮА» від « ____ » « ____ » 2025 року № ____

3. Строк подання здобувачем роботи ____

4. Дата видачі завдання ____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Підготовка концепції М.Р. і затвердження плану М.Р.	I 2025	
2.	Вивчення нормативного матеріалу, спеціальної літератури, аналіз та узагальнення матеріалів	VI - VII 2025	
3.	Написання 1 розділу М.Р.	VIII 2025	
4.	Написання 2 розділу М.Р.	IX-X 2025	
5.	Подання М.Р. на кафедру та рецензування	XI 2025	
6.	Прийняття рішення про допуск М.Р. до захисту	XI 2025	
7.	Захист М.Р. в ДЕК	XI 2025	

Здобувач _____ Лариса ЗУЄВАКерівник роботи _____ Руслан ГУРІН

АНОТАЦІЯ

Зуєва Лариса Євгеніївна. Психологічні механізми формування конфліктостійкості працівників суду. Кваліфікаційна робота – магістерський дослідницький проєкт на здобуття освітнього рівня «магістр», галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки», спеціальність 053 «Психологія». Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2025.

У роботі представлено результати теоретичного та емпіричного дослідження психологічних механізмів формування конфліктостійкості працівників суду. Встановлено високий рівень конфліктогенності професійної діяльності. Виявлено критичну самооцінку конфліктостійкості у значної частини вибірки. Встановлено структуру конфліктної взаємодії: найбільш конфліктогенною є взаємодія з відвідувачами суду та колегами. Виявлено переважання конструктивних стратегій поведінки, проте значна частина схильна до уникнення. Кореляційний аналіз встановив статистично значущий негативний зв'язок між стресостійкістю та конструктивною поведінкою, а також критичну роль особистісної тривожності. Виявлено парадокс самооцінки – невідповідність між суб'єктивними оцінками та об'єктивними показниками поведінки. Ідентифіковано групу високого ризику (чоловіки, працівники 26-45 років), більшість яких не звертаються за допомогою.

Розкрито десять ключових психологічних механізмів формування конфліктостійкості та побудовано інтегративну трирівневу модель (індивідуально-психологічний, міжособистісний, організаційний рівні). На основі результатів дослідження розроблено комплексну програму «Навігація у конфліктах» та практичні рекомендації для психологів щодо формування конфліктостійкості на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях.

Ключові слова: конфліктостійкість, працівники суду, стресостійкість, емоційна регуляція, тривожність, конфліктна поведінка, копінг-стратегії, психологічна підтримка, організаційні фактори.

ABSTRACT

Zuieva Larysa. Psychological mechanisms of conflict resilience formation in court employees. Qualification work – master’s research project for obtaining the educational level of «Master», field of knowledge: 05 «Social and Behavioral Sciences», specialty 053 «Psychology». National University «Odesa Law Academy». Odesa, 2025.

The paper presents the results of theoretical and empirical research on the psychological mechanisms underlying the formation of conflict resilience among court employees. A high level of conflict potential in professional activities has been established. Critical self-assessment of conflict resilience has been identified in a significant portion of the sample. The structure of conflict interaction has been determined: the most conflictogenic interactions occur with court visitors and colleagues. A predominance of constructive behavioral strategies has been revealed, although a considerable proportion of respondents tend toward avoidance. Correlation analysis has established a statistically significant negative relationship between stress resilience and constructive behavior, as well as the critical role of personal anxiety. A self-assessment paradox has been identified – an inconsistency between subjective evaluations and objective behavioral indicators. A high-risk group has been identified (men, employees aged 26-45), the majority of whom do not seek assistance.

Ten key psychological mechanisms of conflict resilience formation have been revealed, and an integrative three-level model has been constructed (individual-psychological, interpersonal, and organizational levels). Based on the research findings, a comprehensive program «Navigation in Conflicts» and practical recommendations for psychologists regarding the formation of conflict resilience at individual, group, and organizational levels have been developed.

Keywords: conflict resilience, court employees, stress resilience, emotional regulation, anxiety, conflict behavior, coping strategies, psychological support, organizational factors.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. МЕТОДИКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СУДУ.....	9
1.1. Теоретичне обґрунтування програми емпіричного дослідження.....	9
1.2. Організація та процедура емпіричного дослідження.....	15
1.3. Характеристика вибірки дослідження.....	19
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	24
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СУДУ.....	26
2.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	26
2.2. Інтерпретація результатів та психологічні механізми формування конфліктостійкості.....	41
2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку конфліктостійкості працівників суду.....	47
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	55
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....	66

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах сучасних викликів, що постають перед судовою системою України, питання психологічної стійкості працівників суду набуває особливого значення. Судова система функціонує в умовах постійного психологічного навантаження, конфліктних ситуацій та високого рівня відповідальності, що вимагає від працівників суду розвинутої конфліктостійкості як професійно важливої якості.

Конфліктостійкість працівників суду є важливим чинником ефективного функціонування судової системи, оскільки судді та працівники апарату суду щоденно стикаються з конфліктними ситуаціями різного рівня складності. Як зазначають дослідники, проблеми кадрового забезпечення судових органів значною мірою пов'язані з психологічною готовністю фахівців працювати в умовах високого стресу та конфліктності [20]. Особливо гостро це питання постає в контексті трансформаційних процесів у вітчизняній судовій системі та необхідності забезпечення її ефективного функціонування.

Конфліктостійкість розглядається як інтегративна властивість особистості, що включає здатність зберігати психологічну рівновагу в конфліктних ситуаціях, конструктивно взаємодіяти з учасниками конфлікту та приймати виважені рішення в умовах протиріччя [22]. Для працівників суду ця якість набуває особливої значущості, оскільки їхня професійна діяльність передбачає постійну роботу з конфліктними сторонами, необхідність зберігати неупередженість та приймати рішення в умовах високого емоційного напруження.

Теоретичною основою дослідження конфліктостійкості є праці вітчизняних та зарубіжних науковців, які розглядають цей феномен у контексті професійної діяльності. Бортун Б.О. запропонував концепцію конструктивної конфліктності особистості, що передбачає здатність

перетворювати конфліктні ситуації на можливості для розвитку та вдосконалення [3]. Власенко І.А. досліджувала психологічні практики розвитку конфліктологічної компетентності, що є важливим компонентом конфліктостійкості [7]. Вахоцька І. виявила психологічні чинники конфліктологічної стійкості, серед яких особливе місце посідають особистісні ресурси та копінг-стратегії [4].

Важливим аспектом формування конфліктостійкості є стресостійкість особистості, яка розглядається як здатність зберігати оптимальний рівень функціонування в умовах стресогенних впливів. Віденєєв І.О. [6] та Фінів О.Я. [29] досліджували стресостійкість у контексті психологічних ресурсів особистості, визначаючи її як інтегративну характеристику, що включає емоційну, когнітивну та поведінкову складові. Дубчак Г.М. розробила психологічні основи розвитку професійної стресостійкості майбутніх фахівців, що має безпосереднє значення для підготовки працівників судової системи [8].

Специфіка професійної діяльності працівників суду вимагає особливої уваги до питань психологічної підготовки та супроводу. Зуєва Л.Є. у своїх дослідженнях психолого-педагогічної підготовки професійних суддів та психопедагогічного супроводу особистісно-професійного самовдосконалення судді підкреслює необхідність системного підходу до формування психологічної готовності до професійної діяльності [11; 12]. Когут О.О. запропонував матрицю розвитку стресостійкості особистості, що може бути адаптована для використання в системі підготовки працівників суду [19].

Конфліктологічна компетентність як базовий компонент професійної підготовки юридичних психологів розглядається в роботах Шмаленко Ю.І., яка також досліджує ефективні комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях та психологічну допомогу особам, які пережили екстремальні події [31; 33]. Особливої актуальності набувають питання

інституціоналізації медіації в Україні як альтернативного способу вирішення конфліктів, що потребує від працівників суду розвинутих медіативних компетенцій [34].

Міжнародні дослідження також підтверджують важливість розвитку стійкості в професійному середовищі. Свенсон Д., Бібельгаузен Дж., Б'юкенен Б., Шахід Д. та Єттер К. вивчали стрес та резильєнтність у судовій системі США, виявивши високий рівень професійного вигорання серед працівників суду [40]. Коннор К.М. і Девідсон Дж.Р. розробили шкалу резильєнтності (CD-RISC), що широко застосовується для оцінки здатності особистості долати стресові ситуації [37]. Аалл П. і Крокер К.А. (2019) досліджували побудову резильєнтності та соціальної згуртованості в умовах конфлікту, що має особливе значення для розуміння механізмів формування конфліктостійкості. Ву Т.М., Лі С.В., Сю Дж.Б. підкреслюють роль організаційної та психологічної резильєнтності на робочому місці, що є важливим для розуміння системного підходу до формування конфліктостійкості працівників суду [43]. Програма розвитку ООН (UNDP, 2025) пропонує керівництво з побудови стійкості на рівні громад, принципи якого можуть бути адаптовані для судової системи [42].

Психологічні механізми формування конфліктостійкості включають розвиток емоційного інтелекту [36], управління тривожністю [39], вибір конструктивних стратегій поведінки в конфлікті [41] та формування ціннісних орієнтацій особистості. Дослідження впливу політичних конфліктів на цінності та ідентичність громадян України [32; 38] показують, що соціально-політичний контекст значною мірою визначає особливості формування конфліктостійкості в сучасних умовах.

Незважаючи на наявність окремих досліджень конфліктостійкості, стресостійкості та професійної компетентності, комплексне вивчення психологічних механізмів формування конфліктостійкості працівників суду залишається недостатньо дослідженим. Потребують подальшого

вивчення питання специфіки прояву конфліктостійкості в судовій діяльності, особливостей її формування на різних етапах професіоналізації, а також розробки ефективних програм психологічного супроводу працівників суду.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та емпіричному вивченні психологічних механізмів формування конфліктостійкості працівників суду.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз сучасних підходів до розуміння конфліктостійкості як психологічного феномену та визначити її структурні компоненти.

2. Проаналізувати специфіку професійної діяльності працівників суду та виявити основні чинники, що зумовлюють необхідність розвитку конфліктостійкості.

3. Дослідити психологічні механізми формування конфліктостійкості працівників суду та їх взаємозв'язок з особистісними характеристиками.

4. Емпірично вивчити рівень розвитку конфліктостійкості працівників суду та визначити її зв'язок зі стресостійкістю, емоційним інтелектом та стратегіями поведінки в конфлікті.

5. Розробити практичні рекомендації щодо формування та розвитку конфліктостійкості працівників суду в системі професійної підготовки та психологічного супроводу.

Об'єкт дослідження – конфліктостійкість особистості в професійній діяльності.

Предмет дослідження – психологічні механізми формування конфліктостійкості працівників суду.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань дослідження використовувалася сукупність методів. *Теоретичні методи:* аналіз, синтез, систематизація та узагальнення наукової літератури

з проблеми дослідження; порівняльний аналіз концептуальних підходів до вивчення конфліктостійкості. *Емпіричні методи*: психодіагностичні методики – Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона для оцінки стійкості особистості; Опитувальник тривожності Спілбергера-Ханіна для визначення рівня ситуативної та особистісної тривожності; Тест Томаса-Кілманна для діагностики стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. *Методи математико-статистичної обробки даних*: кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язків між досліджуваними змінними; порівняльний аналіз для визначення відмінностей у групах досліджуваних; факторний аналіз для виявлення структури конфліктостійкості.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що комплексно досліджено психологічні механізми формування конфліктостійкості працівників суду з урахуванням специфіки їхньої професійної діяльності; виявлено взаємозв'язки між конфліктостійкістю, стресостійкістю, емоційним інтелектом та стратегіями поведінки в конфлікті у працівників суду; набули подальшого розвитку положення про роль особистісних ресурсів у формуванні конфліктостійкості та практичні підходи до психологічного супроводу професійної діяльності працівників суду.

Практичне значення одержаних результатів визначається можливістю використання результатів дослідження в системі професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників суду. Розроблені практичні рекомендації можуть бути впроваджені в програми психологічного супроводу суддів та працівників апарату суду, у систему відбору кандидатів на посади в судовій системі, а також використовуватися в роботі психологічних служб судових органів. Результати дослідження можуть застосовуватися в освітньому процесі при підготовці фахівців у галузі конфліктології.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження були представлені та обговорені на наукових конференціях, круглих столах та у публікаціях автора. За темою дослідження опубліковано 2 наукові праці, з них 1 стаття у фаховому виданні, 1 тези доповідей на конференції.

Структура та обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (43 найменування). Повний обсяг роботи становить 74 сторінки, з них 60 сторінок основного тексту.

РОЗДІЛ 1. МЕТОДИКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СУДУ

1.1. Теоретичне обґрунтування програми емпіричного дослідження

Сучасний етап функціонування судової системи України характеризується унікальним поєднанням факторів високої соціальної відповідальності, інтенсивних міжособистісних взаємодій та необхідності прийняття критично важливих рішень в умовах часових обмежень та емоційного тиску. Враховуючи актуальність проблеми психологічного благополуччя працівників судових органів та критичну роль конфліктостійкості у структурі їхньої професійної компетентності, було розроблено програму емпіричного дослідження, що базується на фундаментальних положеннях психології конфлікту, психології особистості, організаційної психології та психології професійного стресу.

На основі теоретичного аналізу було визначено основні напрями емпіричного дослідження: поширеність та інтенсивність переживання конфліктних ситуацій серед працівників суду; специфічні форми прояву конфліктостійкості у контексті судової діяльності (толерантність до невизначеності, емоційна регуляція, конструктивні стратегії вирішення конфліктів); взаємозв'язки між конфліктостійкістю та стресостійкістю, тривожністю, копінг-стратегіями; роль самооцінки та особистісної рефлексії у модуляції інтенсивності конфліктної поведінки; вплив соціодемографічних факторів (стать, вік, освіта, посада) та професійного досвіду на формування конфліктостійкості; виявлення груп підвищеного ризику за показниками низької конфліктостійкості.

Важливим теоретичним обґрунтуванням вибору діагностичних методик стало розуміння необхідності комплексної оцінки як самої конфліктостійкості, так і пов'язаних з нею психологічних феноменів. Для

всебічного розуміння психологічного стану працівників суду необхідна діагностика не лише конфліктостійкості, але й стресостійкості (оскільки здатність справлятися зі стресом є базовим компонентом конфліктостійкості), рівня тривожності (оскільки підвищена тривожність призводить до деструктивних форм поведінки в конфліктах), стилів поведінки в конфлікті (оскільки це ключовий показник конструктивності конфліктної взаємодії) та самооцінки конфліктостійкості (оскільки вона відображає особистісну рефлексію та усвідомленість власних можливостей).

Теоретичне обґрунтування програми дослідження також включало аналіз етичних аспектів роботи з професійною групою судових працівників. Враховуючи, що дослідження конфліктної поведінки може актуалізувати професійні труднощі та викликати оборонні реакції респондентів, особлива увага була приділена розробці процедур забезпечення психологічної безпеки учасників, включаючи інформування про мету та конфіденційність дослідження, забезпечення добровільності участі, можливість припинити участь у будь-який момент, анонімність даних та можливість отримати зворотній зв'язок про результати.

Теоретичне обґрунтування програми дослідження дозволило визначити адекватні методи збору емпіричних даних, розробити валідний та етичний інструментарій дослідження, окреслити основні напрями аналізу отриманих результатів.

Опитувальник конфліктних стилів Томаса-Кілманна був обраний як ключовий інструмент для вимірювання домінуючих стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Методика є однією з найбільш валідних та широко використовуваних у світовій практиці для діагностики поведінки в конфлікті. Опитувальник Томаса-Кілманна базується на двовимірній моделі конфліктної поведінки, де першим виміром є орієнтація на власні

інтереси (напористість), а другим – орієнтація на інтереси партнера (кооперація).

Методика дозволяє диференціювати п'ять основних стилів поведінки в конфлікті: суперництво (конкуренція) – активне відстоювання власних інтересів на шкоду партнеру; уникнення (ухилення) – відхід від конфлікту, ігнорування проблеми; пристосування (поступливість) – жертвування власними інтересами заради іншого; компроміс – часткове задоволення інтересів обох сторін; співробітництво (інтеграція) – пошук рішення, що задовольняє обидві сторони. Для цілей даного дослідження особлива увага приділялась конструктивним стилям – співробітництву та компромісу, які свідчать про високий рівень конфліктостійкості.

Використання опитувальника Томаса-Кілманна у даному дослідженні обґрунтоване кількома факторами. Методика має підтверджену валідність та надійність у різних культурних контекстах та професійних групах. Структура методики дозволяє оцінити не просто загальну конфліктність, а конкретні поведінкові стратегії, що має важливе практичне значення для розробки програм розвитку конфліктостійкості.

Шкала стресостійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC) – широко визнаний інструмент для оцінки психологічної стійкості особистості. Методика включає 25 пунктів, що охоплюють основні аспекти стресостійкості: здатність адаптуватися до змін, впоратися з труднощами, зберігати оптимізм та цілеспрямованість у стресових ситуаціях, контролювати емоції та зберігати ясність мислення під тиском. Кожен пункт оцінюється за 5-бальною шкалою від «зовсім не вірно» до «майже завжди вірно», що дозволяє точно оцінити рівень стресостійкості респондента.

Використання CD-RISC у даному дослідженні обґрунтоване кількома причинами. Стресостійкість є одним із ключових компонентів конфліктостійкості, тому вивчення взаємозв'язку між цими

характеристиками є критично важливим для розуміння механізмів формування конфліктостійкості. CD-RISC дозволяє виявити ресурси особистості для подолання професійних труднощів, що має важливе значення для психологічного супроводу. Методика включає окремі аспекти, безпосередньо пов'язані з емоційною регуляцією та когнітивним контролем у стресових ситуаціях.

Шкала дозволяє отримати як загальний показник стресостійкості (сума балів за всіма пунктами від 0 до 100), так і оцінити окремі компоненти психологічної стійкості. Вищі бали свідчать про вищий рівень стресостійкості. Для цілей дослідження аналізувались як загальний показник стресостійкості, так і окремі пункти, пов'язані з адаптивністю, емоційним контролем та здатністю зберігати ясність мислення під тиском.

Шкала тривожності Спілбергера-Ханіна є класичним інструментом для диференційованої оцінки ситуативної та особистісної тривожності. Методика складається з двох субшкал по 20 тверджень кожна. Перша субшкала оцінює ситуативну тривожність – стан тривоги в даний момент часу, а друга – особистісну тривожність – стійку індивідуальну характеристику, схильність до тривожних реакцій. Респонденти оцінюють ступінь своєї згоди з кожним твердженням за 4-бальною шкалою.

Включення шкали тривожності у дослідження обґрунтоване тим, що тривожність та конфліктна поведінка тісно пов'язані: підвищена тривожність призводить до зростання напруженості у міжособистісних відаємодіях, схильності до деструктивних стратегій поведінки в конфлікті (уникнення, агресія), зниження здатності до конструктивного вирішення суперечностей. Водночас постійні конфліктні ситуації можуть бути чинником підвищення як ситуативної, так і особистісної тривожності. Диференціація цих двох форм тривожності дозволяє краще зрозуміти, чи є тривожність стійкою рисою особистості, чи ситуативною реакцією на професійне навантаження.

Методика характеризується високою надійністю та валідністю, широко використовується у міжнародних дослідженнях, що дозволяє порівнювати отримані результати з даними інших досліджень. Інтерпретація результатів: до 30 балів – низька тривожність, 31-44 бали – помірна тривожність, 45 балів і вище – висока тривожність. Для професійної діяльності судових працівників оптимальним є помірний рівень тривожності, який забезпечує адекватну мобілізацію без надмірної напруженості.

Авторська методика оцінки конфліктостійкості була розроблена спеціально для цього дослідження з метою оцінки специфічних аспектів конфліктної поведінки, характерних саме для судових працівників. Методика включає 10 біполярних шкал, що оцінюють різні параметри конфліктної поведінки: поведінка в суперечці (від уникнення до активного залучення); ставлення до опонента (від довіри до підозрілості); адекватність самооцінки; сприйняття думок інших; реакція на провокації; готовність до компромісу; почуття провини після конфлікту; тон спілкування; демонстрація емоцій; ставлення до суперечки як методу вирішення конфлікту.

Використання авторської методики обґрунтоване необхідністю врахування специфіки професійної діяльності судових працівників, яка не повністю охоплюється стандартизованими методиками. Для судових працівників критично важливими є здатність зберігати коректний тон спілкування навіть у напружених ситуаціях, вміння не піддаватися на провокації, адекватна самооцінка своїх можливостей у вирішенні конфліктів. Методика також дозволяє оцінити самосприйняття конфліктостійкості, що є важливим для аналізу відповідності між суб'єктивними оцінками та об'єктивними показниками.

Шкала самооцінки конфліктостійкості за 10-бальною шкалою була включена до дослідження як додатковий інструмент для оцінки

суб'єктивного сприйняття власної конфліктостійкості. Респондентам пропонувалось оцінити свій рівень конфліктостійкості від 1 (дуже низький) до 10 (дуже високий). Проста, але інформативна методика дозволяє швидко оцінити самосприйняття респондентів та порівняти його з об'єктивними показниками конфліктної поведінки. Включення цієї методики дозволяє оцінити рівень самоусвідомлення респондентів, виявити тенденції до завищення або заниження власних можливостей, що має важливе значення для розробки індивідуалізованих програм розвитку конфліктостійкості.

Демографічна анкета була розроблена для збору базової інформації про респондентів, необхідної для аналізу впливу соціодемографічних та професійних факторів на конфліктостійкість. Анкета включала наступні блоки питань:

- Базові демографічні характеристики: стать, вік, освіта, сімейний стан, що дозволяє враховувати вплив життєвого досвіду на формування конфліктостійкості;
- Професійні характеристики: посада в судовій системі, стаж роботи, що є важливими факторами професійної адаптації;
- Частота та контекст конфліктних ситуацій: як часто виникають конфліктні ситуації, з ким найчастіше виникають конфлікти, що дозволяє оцінити об'єктивне професійне навантаження;
- Причини конфліктів: основні причини конфліктів у роботі, що допомагає зрозуміти специфіку конфліктогенних факторів у судовій системі;
- Типові реакції та копінг-стратегії: типова реакція на конфліктну ситуацію, що допомагає справлятися з конфліктами, тривалість переживання конфліктів;

- Наявність підготовки та потреби підтримки: чи отримували спеціальну підготовку з врегулювання конфліктів, яку підтримку хотіли б отримати для покращення роботи з конфліктними ситуаціями.

Питання демографічної анкети були сформульовані таким чином, щоб мінімізувати можливий психологічний дискомфорт респондентів, уникаючи оціночних суджень та забезпечуючи можливість відкритого обговорення професійних труднощів, при цьому збираючи необхідну інформацію для аналізу соціодемографічних та професійних факторів впливу на конфліктостійкість.

Використаний методичний комплекс дозволив отримати всебічну інформацію про психологічні механізми формування конфліктостійкості у працівників суду, забезпечив достовірність та валідність отриманих результатів, дотримання етичних стандартів психологічних досліджень. Комбінація валідних психодіагностичних методик, що оцінюють різні аспекти психологічного функціонування (стилі поведінки в конфлікті, стресостійкість, тривожність, об'єктивна та суб'єктивна конфліктостійкість), дозволила виявити системний характер психологічних механізмів конфліктостійкості та взаємозв'язки між різними психологічними змінними. Результати дослідження створюють емпіричну базу для розробки ефективних програм психологічного супроводу та розвитку конфліктостійкості працівників судової системи.

1.2. Організація та процедура емпіричного дослідження

Дослідження психологічних механізмів формування конфліктостійкості у працівників суду здійснювалось у три послідовні етапи, кожен з яких мав специфічні завдання та методи їх реалізації.

Підготовчий етап (січень-серпень 2025 року) включав кілька важливих напрямків роботи. На цьому етапі здійснювався теоретико-методологічний аналіз проблеми конфліктостійкості в контексті

професійної діяльності судових працівників. Проводився критичний огляд вітчизняної та міжнародної наукової літератури з проблем конфлікту, конфліктостійкості, стресостійкості, психології професійної діяльності в судовій сфері. Особлива увага приділялась аналізу специфіки професійної діяльності працівників судової системи України, включаючи нормативно-правові аспекти, організаційну структуру, професійні вимоги та психологічні виклики.

На основі теоретичного аналізу було визначено основні напрямки емпіричного дослідження та сформульовано дослідницькі гіпотези. Було висунуто гіпотезу про існування статистично значущого зв'язку між стресостійкістю та конструктивною поведінкою в конфліктах; про невідповідність між суб'єктивними оцінками конфліктостійкості та об'єктивними показниками конфліктної поведінки; про наявність гендерних відмінностей у самооцінці конфліктостійкості.

Підготовчий етап також включав розробку діагностичного інструментарію. Було здійснено підбір стандартизованих психодіагностичних методик (опитувальник Томаса-Кілманна, шкала Коннора-Девідсона, шкала Спілбергера-Ханіна), адаптацію авторської методики оцінки конфліктостійкості до специфіки судової діяльності, розробку демографічної анкети. Усі методики було об'єднано в єдиний опитувальник, структурований таким чином, щоб забезпечити логічну послідовність питань та мінімізувати втому респондентів.

Важливим компонентом підготовчого етапу стала розробка процедури дослідження з дотриманням етичних стандартів. Було підготовлено інформовану згоду для учасників дослідження, що включала детальну інформацію про мету, процедуру, конфіденційність, добровільність участі та можливість відмовитись від участі на будь-якому етапі. Розроблено процедури забезпечення анонімності даних, включаючи кодування відповідей без збору персональних ідентифікаторів.

Підготовлено рекомендації для респондентів щодо можливості психологічної підтримки у разі актуалізації складних професійних переживань під час опитування.

На підготовчому етапі також здійснювалась організаційна робота з адміністрацією судових установ. Було отримано дозволи на проведення дослідження в Одеському окружному адміністративному суді та 5-му апеляційному адміністративному суді. Проведено попередні зустрічі з керівництвом установ для роз'яснення мети та процедури дослідження, обговорення організаційних аспектів. Узгоджено графік проведення опитування з урахуванням режиму роботи судових органів та завантаженості працівників.

Основний етап (серпень-вересень 2025 року) передбачав безпосередній збір емпіричних даних. Процедура опитування здійснювалась у кілька кроків. Спочатку проводилась групова презентація дослідження для працівників судових установ, під час якої роз'яснювались мета, завдання, процедура дослідження, принципи конфіденційності та добровільності участі. Респондентам надавалась можливість поставити запитання та отримати додаткові роз'яснення. Заповнення опитувальника займало приблизно 20-30 хвилин. Респонденти отримували детальні інструкції щодо заповнення кожної методики, мали можливість звертатись за роз'ясненнями у разі виникнення питань. Всього у дослідженні взяли участь 72 працівники апарату суду.

Критерії включення до вибірки були сформульовані таким чином, щоб забезпечити репрезентативність результатів: стаж роботи в судовій системі не менше 6 місяців (що забезпечує достатній досвід професійної діяльності та сформованість поведінкових патернів у конфліктних ситуаціях); повнолітній вік; добровільна згода на участь у дослідженні.

Заключний етап (вересень-жовтень 2025 року) включав багаторівневу обробку та аналіз отриманих даних. Першим кроком була підготовка даних

до аналізу: перевірка повноти заповнення опитувальників, виключення анкет з великою кількістю пропущених відповідей, кодування відповідей та створення бази даних у форматі Excel.

Наступним кроком був первинний статистичний аналіз даних: обчислення описових статистик (середніх значень, стандартних відхилень, частотних розподілів) для всіх використаних методик; аналіз розподілу респондентів за соціодемографічними та професійними характеристиками; оцінка поширеності різних стилів поведінки в конфлікті, рівнів стресостійкості, тривожності, конфліктостійкості серед досліджуваної вибірки.

Далі здійснювався кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язків між досліджуваними змінними. Використовувався коефіцієнт кореляції Спірмена для аналізу зв'язків між стресостійкістю та стилями поведінки в конфлікті, між тривожністю та конфліктостійкістю, між суб'єктивною самооцінкою конфліктостійкості та об'єктивними показниками конфліктної поведінки.

Порівняльний аналіз за соціодемографічними групами здійснювався з використанням U-критерію Манна-Уїтні. Зокрема, проводився гендерний аналіз показників конфліктостійкості, стресостійкості, тривожності.

Аналіз зв'язку між віком, стажом роботи та показниками конфліктостійкості дозволив виявити вікові особливості формування конфліктостійкості. Порівняння показників між різними посадами в судовій системі надало можливість оцінити вплив специфіки професійної діяльності на конфліктну поведінку.

Завершальним кроком заключного етапу було якісне інтерпретування отриманих результатів з позицій сучасних теоретичних підходів до психології конфлікту та професійного стресу. На основі результатів дослідження були розроблені практичні рекомендації для системи судової влади України.

1.3. Характеристика вибірки дослідження

У дослідженні взяли участь 72 працівники Одеського окружного адміністративного суду та 5-го апеляційного адміністративного суду. Вибірка була сформована методом суцільного опитування серед працівників апарату суду, які виявили добровільну згоду на участь у дослідженні. Вибір саме працівників апарату суду (а не суддів) був обумовлений кількома факторами: більша доступність цієї категорії працівників для проведення дослідження; менша завантаженість порівняно з суддями, що дозволяло виділити час на участь в опитуванні; специфіка конфліктних ситуацій, з якими стикаються працівники апарату суду у взаємодії як з відвідувачами, так і всередині колективу.

Демографічна структура вибірки характеризується наступними особливостями. За статевим розподілом вибірка демонструє значну гендерну асиметрію з переважанням жіночої статі – 49 осіб (68%), чоловіки становлять 23 особи (32%). Така структура відображає загальну тенденцію фемінізації судової системи України та адміністративних професій загалом, що є типовим явищем для пострадянського простору.

Вікова структура респондентів демонструє оптимальний розподіл для дослідження професійної діяльності. Найбільш численними групами виявились працівники віком 26-35 років та 36-45 років – по 22 особи в кожній групі (по 30,6% від загальної вибірки), що свідчить про участь у дослідженні працівників з достатнім професійним досвідом та сформованими поведінковими патернами у конфліктних ситуаціях. Працівники віком 18-25 років становлять 14 осіб (19,4%), що відображає приплив молодих спеціалістів до судової системи. Найменш численною виявилась група працівників віком 46-55 років – 14 осіб (19,4%), що може бути пов'язано з тенденцією до зниження трудової активності у цьому віковому діапазоні або з відтоком досвідчених працівників внаслідок професійного вигорання.

Така вікова структура вибірки є оптимальною для аналізу вікових особливостей формування конфліктостійкості, оскільки представлені всі основні етапи професійного становлення: від молодих спеціалістів, що проходять період адаптації, до досвідчених працівників із сформованими професійними компетенціями.

За освітнім рівнем переважна більшість респондентів мають вищу освіту, що відповідає вимогам до працівників судової системи. Більшість респондентів мають юридичну або суміжну гуманітарну освіту, що забезпечує необхідний рівень професійної компетентності для роботи в судовій сфері.

За сімейним станом вибірка демонструє різноманітність: одружені/заміжні працівники становлять 58,3%, неодружені/незаміжні – 27,8%, у розлученому стані перебувають 13,9% респондентів. Такий розподіл дозволяє аналізувати вплив сімейного стану на конфліктостійкість, враховуючи, що сімейні обов'язки можуть як виступати додатковим джерелом стресу, так і надавати соціальну підтримку, що позитивно впливає на психологічну стійкість.

За посадою респонденти представляють різні категорії працівників апарату суду: помічники суддів, секретарі судового засідання, працівники канцелярії, діловоди, працівники відділу кадрів та інших структурних підрозділів. Така різноманітність дозволяє оцінити специфіку конфліктних ситуацій для різних категорій працівників судової системи.

Важливою характеристикою вибірки є стаж роботи в судовій системі. Розподіл за стажем демонструє достатню різноманітність: від 6 місяців до понад 10 років. Працівники зі стажем до 2 років становлять 31,9%, що відображає період професійної адаптації та формування базових навичок роботи в конфліктних ситуаціях. Працівники зі стажем від 2 до 5 років становлять 29,2%, що характеризується активним розвитком професійних компетенцій, включаючи конфліктостійкість. Працівники зі стажем від 5 до

10 років становлять 22,2%, що відповідає періоду професійної зрілості та усталених патернів поведінки. Працівники зі стажем понад 10 років становлять 16,7%, що характеризується високим рівнем професійного досвіду, але також потенційним ризиком професійного вигорання.

Аналіз частоти виникнення конфліктних ситуацій у професійній діяльності респондентів показав, що 37,5% працівників стикаються з конфліктними ситуаціями щодня, 44,4% – кілька разів на тиждень, 15,3% – кілька разів на місяць, лише 2,8% відзначили, що конфлікти виникають рідко. Отримані дані підтверджують високий рівень конфліктогенності судової сфери та актуальність дослідження механізмів формування конфліктостійкості.

Щодо суб'єктів конфліктної взаємодії, респонденти відзначили наступне (можна було обрати кілька варіантів): з відвідувачами (сторонами у справах) – 75,0%, з колегами по роботі – 34,7%, з керівництвом – 19,4%, з суддями – 12,5%. Найбільш конфліктогенною є взаємодія з відвідувачами, що пов'язано з емоційною напруженістю осіб, які перебувають у судових процесах, часто незадоволених рішеннями суду або процедурами.

Основними причинами конфліктів респонденти назвали: велике навантаження та брак часу – 59,7%, непорозуміння та недостатня комунікація – 47,2%, різні погляди на вирішення питань – 34,7%, стрес та емоційна напруженість – 31,9%, особистісні особливості учасників взаємодії – 26,4%. Такі дані вказують на те, що конфлікти у судовій сфері зумовлені як організаційними факторами (навантаження, комунікація), так і психологічними (стрес, індивідуальні особливості).

Щодо типових реакцій на конфліктну ситуацію респонденти розподілились наступним чином: намагаюсь знайти компроміс – 48,6%, зберігаю спокій і намагаюсь вирішити проблему конструктивно – 31,9%, уникаю конфлікту, намагаюсь не втягуватись – 12,5%, відчуваю напругу і емоційний дискомфорт – 6,9%. Дані свідчать про те, що більшість

респондентів орієнтовані на конструктивне вирішення конфліктів, хоча частина працівників схильна до уникнення або переживає значний емоційний дискомфорт.

Вплив конфліктних ситуацій на емоційний стан оцінюється респондентами як значний: 52,8% відзначили, що конфлікти впливають на їхній емоційний стан певною мірою, 34,7% – значно впливають, лише 12,5% відзначили незначний вплив, що підтверджує необхідність розвитку емоційної регуляції як компонента конфліктостійкості.

Щодо тривалості переживання конфліктних ситуацій: 45,8% респондентів переживають конфлікт протягом декількох годин, 27,8% – протягом дня, 18,1% – протягом декількох днів, 8,3% відзначили, що переживають конфлікти тривалий час. Ці дані вказують на різну здатність до швидкого відновлення після конфліктних ситуацій, що є важливим показником психологічної стійкості.

Аналіз наявності спеціальної підготовки з врегулювання конфліктів показав недостатність систематичної роботи у цьому напрямку: лише 20,8% респондентів проходили тренінги з управління конфліктами, 18,1% – читали спеціалізовану літературу, 12,5% – проходили курси з комунікації та переговорів, 62,5% відзначили, що не отримували жодної спеціальної підготовки. Така інформація вказує на значний потенціал для розвитку конфліктостійкості через впровадження цілеспрямованих навчальних програм.

Щодо бажаної підтримки для покращення роботи з конфліктними ситуаціями респонденти відзначили: тренінги з управління стресом – 62,5%, курси з комунікації та врегулювання конфліктів – 56,9%, психологічну підтримку та консультації – 41,7%, можливість звертатися за допомогою до медіаторів – 27,8%, покращення умов праці для зменшення навантаження – 73,6%., що окреслюють пріоритетні напрямки психологічного супроводу працівників судової системи.

Самооцінка рівня конфліктостійкості за 10-бальною шкалою показала середній бал 4,8 ($SD = 3,29$) з діапазоном від 1 до 10 балів. Така значна варіативність свідчить про суттєві індивідуальні відмінності у сприйнятті власної конфліктостійкості. Цікавим є той факт, що розподіл самооцінок є близьким до нормального, з невеликим зсувом у бік нижчих оцінок, що може відображати як реалістичну оцінку власних можливостей, так і тенденцію до самокритичності, характерну для працівників з високим рівнем відповідальності.

Таким чином, сформована вибірка є достатньо різноманітною за основними соціодемографічними та професійними характеристиками, що дозволяє аналізувати вплив різних факторів на формування конфліктостійкості. Респонденти представляють різні вікові групи, мають різний стаж роботи, обіймають різні посади в судовій системі, стикаються з конфліктними ситуаціями різної частоти та інтенсивності. Хоча дослідження обмежене двома судовими установами м. Одеси і тому не претендує на репрезентативність для всієї судової системи України, різноманітність вибірки за основними характеристиками дозволяє отримати достовірне уявлення про психологічні механізми формування конфліктостійкості у працівників суду та виявити основні тенденції і закономірності, характерні для цієї професійної групи.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Теоретичне обґрунтування програми емпіричного дослідження базується на фундаментальних положеннях психології конфлікту, психології особистості, організаційної психології та психології професійного стресу. Методологічною основою дослідження стали структурний підхід до конфліктостійкості як багатокомпонентної системи.

Визначено основні напрями емпіричного дослідження, які забезпечили можливість всебічного вивчення психологічних механізмів формування конфліктостійкості у досліджуваній професійній групі.

Теоретично обґрунтовано вибір діагностичного інструментарію. Комплексне використання валідних психодіагностичних методик дозволило оцінити не лише конфліктостійкість, але й взаємопов'язані з нею психологічні феномени, що є критично важливим для розуміння механізмів формування конфліктостійкості у працівників суду.

Організація дослідження передбачала три послідовні етапи: підготовчий (січень-серпень 2025 р.), основний (серпень-вересень 2025 р.) та заключний (вересень-жовтень 2025 р.). Підготовчий етап включав теоретико-методологічний аналіз проблеми, розробку діагностичного інструментарію, підготовку процедури дослідження з дотриманням етичних стандартів, організаційну роботу з адміністрацією судових установ. Основний етап передбачав збір емпіричних даних шляхом опитування працівників суду з використанням паперового формату анкет, що забезпечувало більшу анонімність та зручність для респондентів. Заключний етап включав багаторівневу обробку та аналіз отриманих даних з використанням методів математичної статистики, розробку практичних рекомендацій, узагальнення результатів дослідження.

Розроблено процедуру дослідження з дотриманням принципів психологічної безпеки та етичних стандартів роботи з професійною групою. Всі учасники отримували детальну інформацію про мету, процедуру та можливі ризики дослідження, надавали інформовану згоду на участь, мали право припинити участь у будь-який момент без пояснення причин. Забезпечувалась повна анонімність та конфіденційність даних через кодування опитувальників без збору персональних ідентифікаторів. Всі респонденти отримували рекомендації щодо можливості психологічної підтримки у разі актуалізації складних професійних переживань.

Сформовано вибірку дослідження, що включала 72 працівники Одеського окружного адміністративного суду та 5-го апеляційного адміністративного суду. Вибірка характеризується оптимальною віковою структурою, різноманітністю за стажем роботи, високим освітнім рівнем. Респонденти представляють різні категорії працівників апарату суду, що дозволяє оцінити специфіку конфліктних ситуацій для різних посад.

Аналіз контексту професійної діяльності респондентів показав високий рівень конфліктогенності судової сфери. Найбільш конфліктогенною є взаємодія з відвідувачами. Основними причинами конфліктів є велике навантаження та брак часу, непорозуміння та недостатня комунікація, стрес та емоційна напруженість. Більшість респондентів відзначають значний вплив конфліктних ситуацій на емоційний стан, що підкреслює актуальність розвитку конфліктостійкості.

Виявлено недостатність систематичної підготовки з врегулювання конфліктів. Водночас існує високий запит на психологічну підтримку, що окреслює пріоритетні напрямки психологічного супроводу працівників судової системи.

Розроблена методика та організація дослідження відповідають меті та завданням роботи, базуються на сучасних теоретичних концепціях психології конфлікту та професійного стресу, використовують валідний та надійний діагностичний інструментарій, дотримуються етичних стандартів психологічних досліджень з професійними групами.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СУДУ

2.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження

На першому етапі аналізу результатів емпіричного дослідження було проведено детальний статистичний аналіз поширеності конфліктних ситуацій та рівнів конфліктостійкості серед працівників суду. За результатами дослідження виявлено широку варіативність у самооцінці конфліктостійкості досліджуваної вибірки, що підтверджує індивідуальний характер формування цього феномену у професійній діяльності судових працівників.

Аналіз частоти виникнення конфліктних ситуацій у професійній діяльності показав неоднорідну картину.

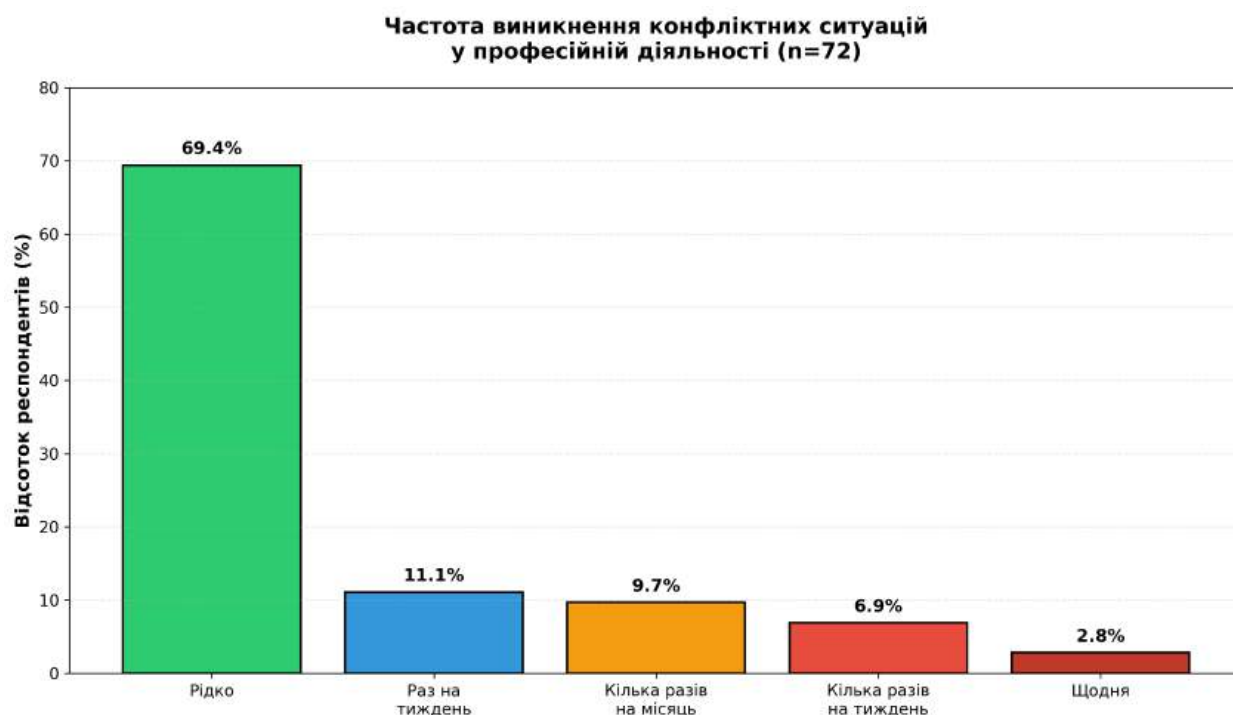


Рисунок 2.1. Розподіл респондентів за частотою виникнення конфліктних ситуацій

Більшість респондентів (69,4%, n=50) зазначили, що конфліктні ситуації виникають рідко, що може свідчити про певний рівень

сформованості конфліктостійкості або про тенденцію до мінімізації конфліктних проявів у самозвітах. Водночас, 11,1% респондентів (n=8) стикаються з конфліктами раз на тиждень, 9,7% (n=7) – кілька разів на місяць, 6,9% (n=5) – кілька разів на тиждень, і лише 2,8% (n=2) відзначили щоденне виникнення конфліктів. Такий розподіл вказує на те, що значна частина працівників суду (близько 30%) стикається з конфліктними ситуаціями з регулярною періодичністю, що підтверджує актуальність дослідження механізмів формування конфліктостійкості у цій професійній групі.

Аналіз результатів самооцінки конфліктостійкості за 10-бальною шкалою виявив широку варіативність показників та специфічний розподіл респондентів за рівнями самосприйняття власної конфліктостійкості.

Таблиця 2.1. Описова статистика самооцінки конфліктостійкості

Показник	Значення
Середнє значення (M)	4,81
Стандартне відхилення (SD)	3,29
Медіана	4,5
Мінімум	1
Максимум	10

Середній показник самооцінки конфліктостійкості склав $M=4,81$ ($SD=3,29$), що вказує на помірний рівень з значною варіативністю індивідуальних оцінок (від 1 до 10 балів). Медіана склала 4,5 бала, що підтверджує зміщення розподілу у бік нижчих оцінок та може свідчити про критичне самосприйняття працівників суду щодо власної конфліктостійкості.

Розподіл респондентів за рівнями самооцінки конфліктостійкості показав наступну картину: 44,4% респондентів (n=32) оцінили свою конфліктостійкість як низьку (1-3 бали), 26,4% (n=19) – як середню (4-7 балів), 29,2% (n=21) – як високу (8-10 балів).

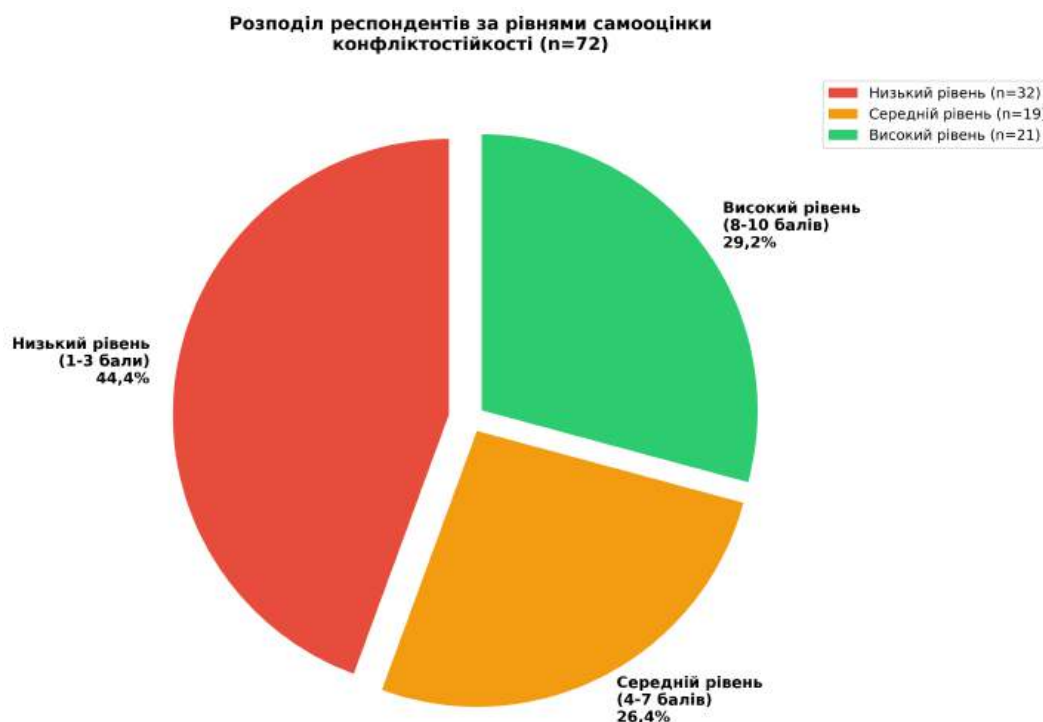


Рисунок 2.2. Триполярна структура розподілу за рівнями самооцінки

Така триполярна структура розподілу є показовою: майже половина вибірки демонструє критичну самооцінку власної конфліктостійкості, що може відображати як реальні труднощі у вирішенні конфліктів, так і підвищену самокритичність, характерну для працівників з високим рівнем професійної відповідальності. Водночас, близько третини респондентів оцінюють свою конфліктостійкість як високу, що може вказувати на наявність ефективних копінг-стратегій або на завищену самооцінку, яка не завжди корелює з об'єктивними показниками конфліктної поведінки.

Гендерний аналіз самооцінки конфліктостійкості виявив тенденцію до відмінностей між чоловіками та жінками, хоча ці відмінності не досягли рівня статистичної значущості.

Таблиця 2.2. Гендерні відмінності у самооцінці конфліктостійкості

Стать	n	M	SD
Чоловіки	23	3,78	3,03
Жінки	49	5,29	3,32
Загалом	72	4,81	3,29

Чоловіки ($n=23$) оцінили свою конфліктостійкість нижче ($M=3,78$, $SD=3,03$), ніж жінки ($n=49$) ($M=5,29$, $SD=3,32$).

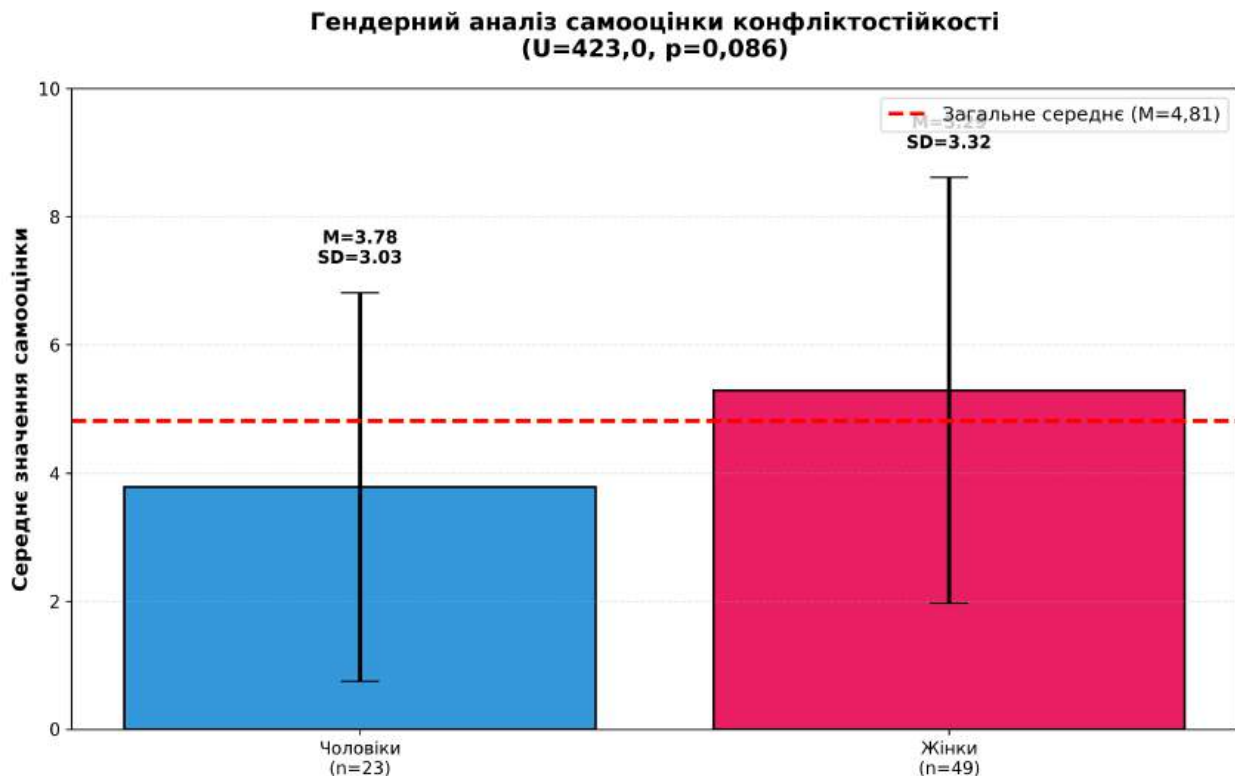


Рисунок 2.3. Порівняння самооцінки конфліктостійкості за статтю
($U=423,0$, $p=0,086$)

За результатами U-критерію Манна-Уїтні, відмінності між групами виявилися на межі статистичної значущості ($U=423,0$, $p=0,086$). Така тенденція може відображати гендерні особливості самосприйняття та соціально-культурні очікування: жінки можуть бути більш схильними оцінювати свої комунікативні навички та здатність до врегулювання конфліктів як вищі, що узгоджується з традиційними гендерними ролями, які приписують жінкам більшу емоційну компетентність та схильність до компромісів.

Віковий аналіз самооцінки конфліктостійкості показав нелінійну залежність.



Рисунок 2.4. Динаміка самооцінки конфліктостійкості за віковими групами

Найвищі показники самооцінки виявлено у наймолодшій групі (до 20 років: $M=10,00$, $n=2$) та у групі 21-25 років ($M=5,60$, $SD=2,59$, $n=10$), що може бути пов'язано з недостатнім професійним досвідом та оптимістичним самосприйняттям. Працівники віком 26-35 років та 36-45 років демонструють однакові показники ($M=4,23$, SD близько 3,4), що може відображати реалістичнішу оцінку власних можливостей на основі накопиченого досвіду зіткнення з конфліктними ситуаціями. Група 46+ років показує деяке підвищення самооцінки ($M=5,25$, $SD=3,11$, $n=16$), що може свідчити про накопичення ефективних стратегій врегулювання конфліктів з досвідом або про зниження чутливості до конфліктних ситуацій внаслідок професійної адаптації.

Якісний аналіз суб'єктів конфліктної взаємодії дозволив виявити специфіку конфліктогенних відносин у судовій сфері.

Таблиця 2.3. З ким найчастіше виникають конфлікти (можливо кілька варіантів)

Суб'єкт конфлікту	n	%
З відвідувачами суду	28	38,9
З колегами по роботі	27	37,5
З суддями	6	8,3
З керівництвом	5	6,9
З адвокатами	3	4,2

Найбільш конфліктогенною виявилася взаємодія з відвідувачами суду (38,9% згадувань, n=28), що пов'язано з емоційною напруженістю осіб, які перебувають у судових процесах, часто незадоволених рішеннями суду або процедурами. Майже так само часто конфлікти виникають з колегами по роботі (37,5% згадувань, n=27), що вказує на значущість внутрішньокolleктивних відносин та можливі проблеми організаційної комунікації. Значно рідше конфлікти виникають з суддями (8,3%, n=6), керівництвом (6,9%, n=5), адвокатами (4,2%, n=3), що може відображати більш формалізований та регламентований характер цих взаємодій.

Аналіз причин конфліктів виявив як організаційно-економічні, так і психологічні чинники.

Таблиця 2.4. Основні причини конфліктів (можливо кілька варіантів)

Причина	n	%
Низький рівень заробітної оплати	31	43,1
Великий обсяг роботи	29	40,3
Емоційний стан відвідувачів	24	33,3
Різне розуміння професійних обов'язків	24	33,3
Неповага з боку відвідувачів суду	24	33,3
Незнання громадянами законодавства	21	29,2

Серед найпоширеніших причин респонденти назвали низький рівень заробітної оплати (43,1%, n=31), що є системною проблемою судової системи України та джерелом хронічного професійного стресу. Великий обсяг роботи відзначили 40,3% респондентів (n=29), що узгоджується з

міжнародними дослідженнями джерел стресу у судових працівників. Емоційний стан відвідувачів, різне розуміння професійних обов'язків та неповага з боку відвідувачів суду були відзначені однаковою кількістю респондентів (по 33,3%, $n=24$ у кожній категорії), що підкреслює як зовнішні (поведінка відвідувачів), так і внутрішні (розбіжності у розумінні обов'язків) джерела конфліктів. Незнання громадянами процесуального законодавства відзначили 29,2% респондентів ($n=21$), що створює додаткові труднощі у комунікації та вимагає від працівників суду не лише виконання своїх прямих обов'язків, але й просвітницької роботи.

Аналіз типових реакцій на конфліктну ситуацію виявив переважання конструктивних стратегій у більшості респондентів.

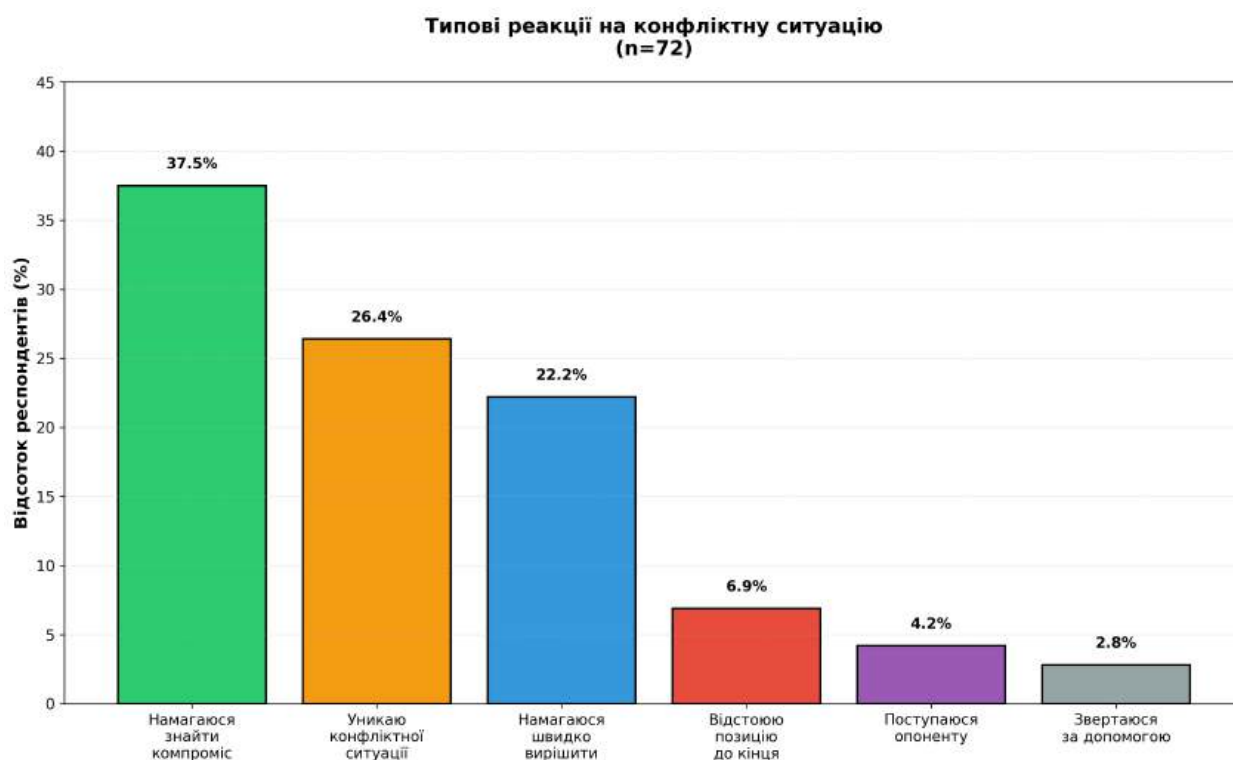
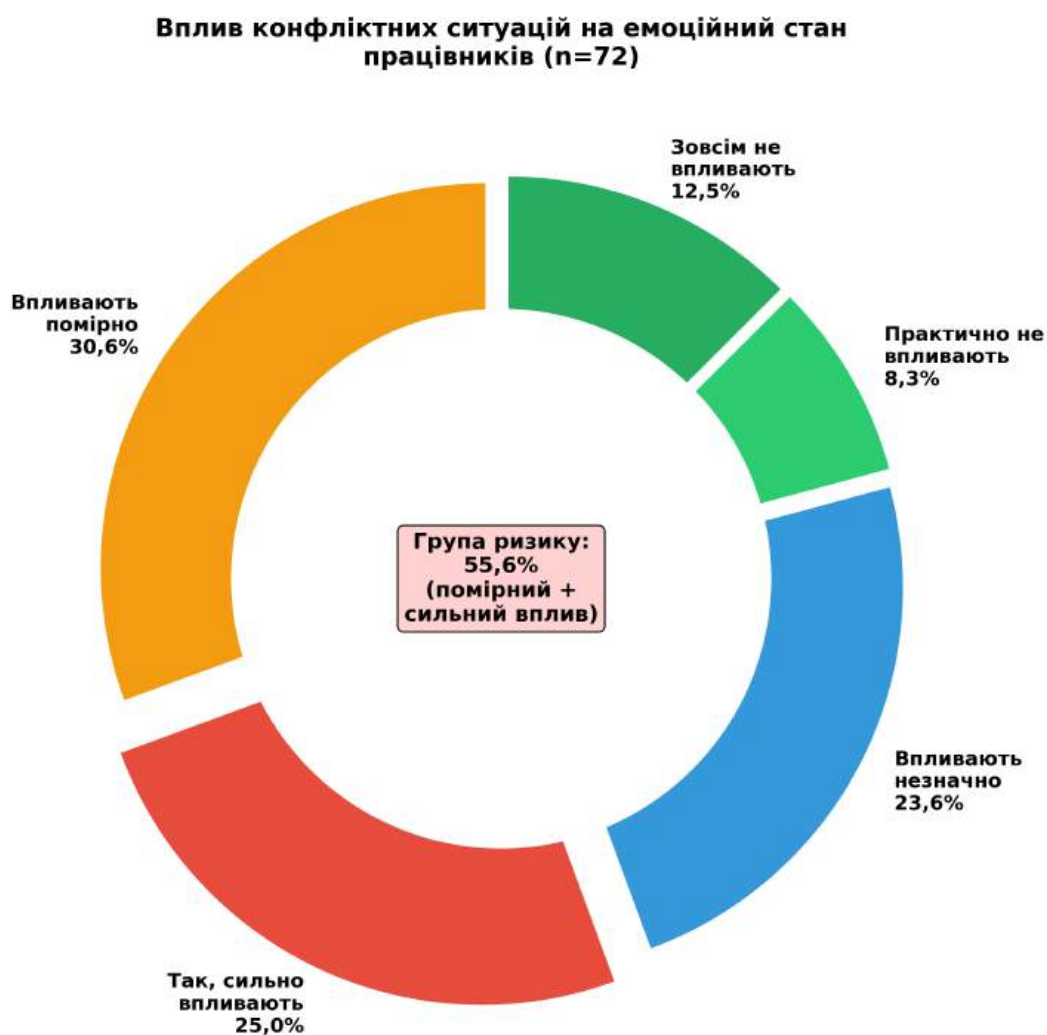


Рисунок 2.5. Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях

Найпоширенішою реакцією є намагання знайти компроміс (37,5%, $n=27$), що свідчить про орієнтацію на балансування інтересів та пошук взаємоприйнятних рішень. Водночас, значна частина респондентів (26,4%, $n=19$) схильна уникати конфліктних ситуацій, що може бути як адаптивною стратегією збереження емоційних ресурсів, так і деструктивним патерном,

що призводить до накопичення нерозв'язаних проблем. Активну стратегію швидкого вирішення конфлікту обирають 22,2% респондентів (n=16). Лише 6,9% (n=5) відстоюють свою позицію до кінця, що може відображати як конструктивну напористість, так і схильність до конфронтації. Мінімальна частка респондентів поступається опоненту (4,2%, n=3) або звертається за допомогою до колег чи керівництва (2,8%, n=2), що може вказувати на недостатнє використання наявних ресурсів соціальної підтримки у вирішенні конфліктів.

Аналіз впливу конфліктних ситуацій на емоційний стан респондентів виявив значну емоційну вразливість працівників суду до конфліктних взаємодій.



Рисунок

2.6. Структура емоційного впливу конфліктних ситуацій

Більшість респондентів відзначають вплив конфліктів на свій емоційний стан: помірний вплив відчувають 30,6% (n=22), сильний вплив – 25,0% (n=18), незначний вплив – 23,6% (n=17). Таким чином, понад 55% працівників суду відчувають помірний або сильний вплив конфліктів на емоційний стан, що вказує на необхідність розвитку емоційної регуляції як компонента конфліктостійкості. Лише 20,8% респондентів (практично не впливають – 8,3%, n=6; зовсім не впливають – 12,5%, n=9) демонструють емоційну стійкість до конфліктних ситуацій, що може свідчити про високий рівень сформованості конфліктостійкості або про емоційне виснаження та знечутливість.

Показники тривалості переживання конфліктних ситуацій є важливим індикатором психологічної стійкості та здатності до швидкого відновлення.

Таблиця 2.5. Тривалість переживання конфліктної ситуації

Тривалість переживання	n	%
Кілька хвилин	19	26,4
Кілька годин	20	27,8
До кінця робочого дня	18	25,0
Кілька днів	14	19,4
Тижднями	1	1,4

Розподіл виявився досить рівномірним: 27,8% респондентів (n=20) переживають конфлікт протягом кількох годин, 26,4% (n=19) – кількох хвилин, 25,0% (n=18) – до кінця робочого дня, 19,4% (n=14) – кілька днів, і лише 1,4% (n=1) – тижднями. Така градація свідчить про різну здатність до емоційного відновлення: близько половини респондентів (54,2%) здатні відновитися протягом кількох годин або хвилин, що є позитивним показником психологічної стійкості. Водночас, майже п'ята частина (19,4%) переживає конфлікти протягом кількох днів, що може вказувати на румінацію – повторюване обдумування конфліктної ситуації, яке призводить до хронічного стресу та емоційного виснаження.

Аналіз наявності спеціальної підготовки з врегулювання конфліктів виявив неоднозначну картину.

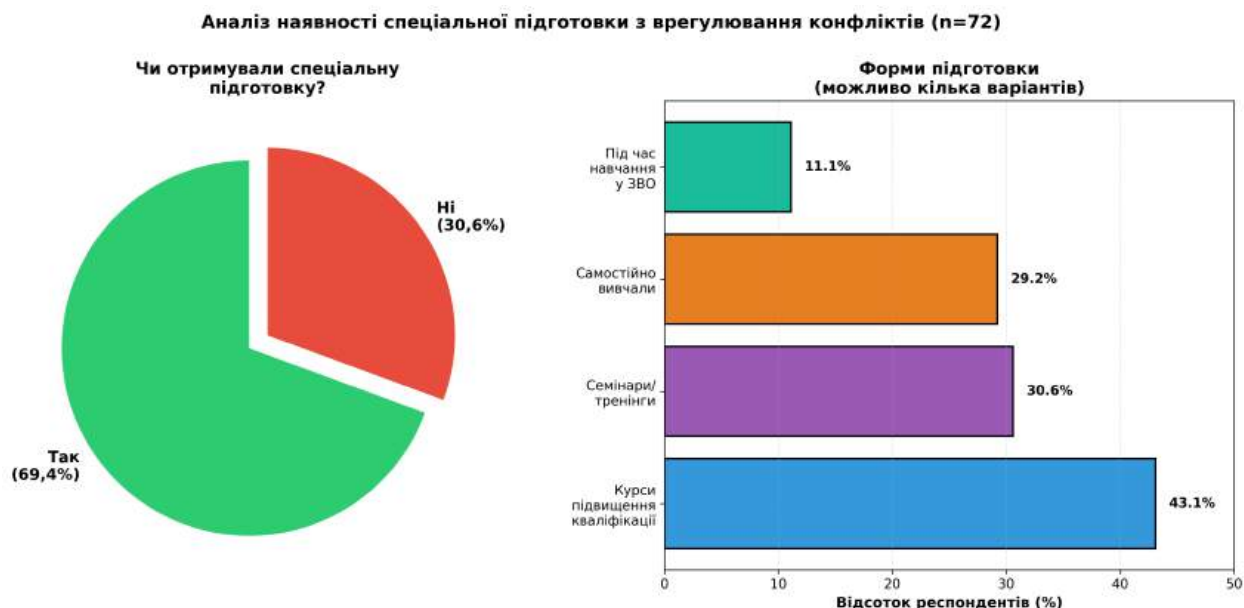


Рисунок 2.7. Аналіз наявності та форм підготовки з врегулювання конфліктів

З одного боку, більшість респондентів (84,7%, n=61) відповіли «Так» на питання про наявність такої підготовки. Водночас, детальний аналіз форм підготовки показує, що найпоширенішою формою є курси підвищення кваліфікації (43,1%, n=31) та семінари/тренінги (30,6%, n=22), які часто мають короткостроковий характер. Значна частина респондентів (30,6%, n=22) зазначили, що не отримували жодної спеціальної підготовки, а 29,2% (n=21) займалися самостійним вивченням літератури. Лише 11,1% (n=8) отримали підготовку під час навчання у ЗВО, що вказує на недостатність систематичної підготовки з конфліктології на етапі професійної освіти. Це підтверджує необхідність розробки комплексних програм розвитку конфліктостійкості для працівників судової системи.

Аналіз запитів респондентів щодо бажаної підтримки для покращення роботи з конфліктними ситуаціями чітко окреслює пріоритетні напрямки психологічного супроводу. Найбільш затребуваними виявились покращення робочих умов (38,9%, n=28) та тренінги з конфліктології

(37,5%, n=27), що вказує на усвідомлення працівниками як організаційних, так і компетентнісних аспектів проблеми. Значна частина респондентів висловила потребу у курсах психологічної підготовки (20,8%, n=15), консультаціях психолога (13,9%, n=10) та чіткіших інструкціях і регламентах (13,9%, n=10). Така структура запитів свідчить про комплексний характер проблеми конфліктостійкості, яка потребує як системних організаційних змін, так і індивідуальних програм психологічної підтримки.

Результати за авторською методикою оцінки конфліктостійкості (10 біполярних шкал) надали можливість детального аналізу специфічних аспектів конфліктної поведінки працівників суду. Аналіз показників за окремими шкалами виявив проблемні зони, що потребують особливої уваги у програмах розвитку конфліктостійкості.

За шкалою «Поведінка в суперечці» спостерігається широка варіативність: частина респондентів схильна ухилятися від спорів, тоді як інша частина демонструє активне залучення у конфліктну взаємодію. За шкалою «Ставлення до конкурента» більшість респондентів тяжіють до полюса довіри та відсутності упередженості, що є позитивним показником для професійної діяльності у судовій сфері. За шкалою «Самооцінка» виявлено тенденцію до критичного самосприйняття у більшості респондентів, що узгоджується з загальними результатами самооцінки конфліктостійкості.

За шкалою «Сприйняття думок інших» більшість респондентів демонструють відкритість до альтернативних точок зору, що є важливою компетенцією для конструктивного вирішення конфліктів. За шкалою «Реакція на провокації» спостерігається широкий діапазон: від повної стійкості до провокацій до високої реактивності, що вказує на індивідуальні відмінності у емоційній регуляції. За шкалою «Поведінка в суперечці:

компроміс чи перемога» більшість респондентів орієнтовані на компроміс, що узгоджується з даними про типові реакції на конфлікт.

За шкалою «Почуття провини після конфлікту» виявлено, що значна частина респондентів переживає почуття провини після емоційних вибухів, що може бути як конструктивним сигналом про порушення власних етичних стандартів, так і деструктивним фактором, що знижує самооцінку. За шкалою «Тон спілкування в суперечці» більшість респондентів намагаються зберігати коректний тон, що є критично важливим для професійної діяльності у судовій сфері. За шкалою «Демонстрація емоцій у суперечці» спостерігається розподіл між прихильниками стриманості та демонстрації сильного характеру. За шкалою «Ставлення до суперечки як методу вирішення конфлікту» більшість респондентів розглядають суперечку як крайню форму, віддаючи перевагу іншим методам вирішення конфліктів.

Інтегральний аналіз результатів за методикою виявив парадокс самооцінки – невідповідність між суб'єктивними оцінками конфліктостійкості та об'єктивними показниками конфліктної поведінки. Респонденти, які за об'єктивними показниками демонструють конструктивні стратегії поведінки в конфліктах (орієнтація на компроміс, стриманість, відкритість до думок інших), часто оцінюють свою конфліктостійкість як низьку або помірну. І навпаки, частина респондентів з високою самооцінкою конфліктостійкості демонструють деструктивні патерни (високу реактивність на провокації, схильність відстоювати позицію до кінця без компромісів). Результати вказують на недостатність професійної рефлексії та необхідність розвитку метакогнітивних навичок самоаналізу власної поведінки у конфліктних ситуаціях.

Результати за Шкалою стресостійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC) виявили широку варіативність рівнів психологічної стійкості у досліджуваній вибірці. Аналіз показників за окремими пунктами шкали

надав можливість виявити як ресурси, так і проблемні зони у структурі стресостійкості працівників суду.

За пунктом «Я можу адаптуватися до змін» більшість респондентів демонструють високі або помірні показники адаптивності, що є позитивним прогностичним фактором для роботи в умовах реформування судової системи та постійних змін законодавства. За пунктом «Я можу впоратися з будь-якими перепонами на своєму шляху» спостерігається широка варіативність, що відображає індивідуальні відмінності у почутті самоєфективності. За пунктом «Я намагаюся підходити з гумором до проблем, що виникають» виявлено, що частина респондентів використовує гумор як копінг-стратегію, тоді як інші не схильні до такого підходу.

За пунктом «Необхідність протистояти стресу робить мене сильнішим» розподіл відповідей вказує на те, що частина респондентів сприймає стрес як виклик, що сприяє зростанню (концепція пост-травматичного зростання), тоді як інша частина не відчуває такого ефекту. За пунктом «Я швидко приходжу до норми після хвороб, травм чи інших негараздів» виявлено індивідуальні відмінності у здатності до відновлення, що є важливим показником резильєнтності. За пунктом «Я вважаю, що можу досягти своєї мети, навіть якщо є перешкоди» більшість респондентів демонструють оптимізм та віру у власні можливості, що є протективним фактором у професійній діяльності.

Критично важливим є пункт «У стресовій ситуації я не втрачаю здатності зосереджуватися і ясно мислити», оскільки це безпосередньо впливає на якість професійної діяльності. Аналіз показав, що значна частина респондентів зберігає когнітивний контроль у стресових ситуаціях, що є важливою професійною компетенцією для судових працівників. За пунктом «Я не з тих, кого зупиняють невдачі» більшість респондентів демонструють наполегливість та стійкість до невдач. За пунктом «Я вважаю себе сильною особистістю, коли йдеться про виклики і труднощі життя»

виявлено позитивне самосприйняття у більшості респондентів. За пунктом «Я можу справлятися з неприємними чи болісними відчуттями, такими як сум, страх та гнів» спостерігається варіативність у здатності до емоційної регуляції.

Інтегральний аналіз результатів за CD-RISC виявив, що стресостійкість є важливим, але не єдиним фактором формування конфліктостійкості. Емпіричне дослідження показало статистично значущий негативний кореляційний зв'язок між стресостійкістю та конструктивною поведінкою у конфліктах ($r = -0,27$, $p < 0,05$), що підтверджує ключову роль управління стресом у формуванні конфліктостійкості. Результат є дещо контрінтуїтивним (негативний зв'язок означає, що вища стресостійкість пов'язана з меншою конструктивністю, або навпаки), що може вказувати на складність взаємозв'язків між цими конструктами та необхідність більш детального аналізу опосередковуючих змінних.

Результати за Шкалою тривожності Спілбергера-Ханіна виявили варіативність рівнів як ситуативної, так і особистісної тривожності у досліджуваній вибірці. Аналіз ситуативної тривожності показав, що більшість респондентів на момент опитування перебували у стані помірної тривожності, що може відображати нормальну мобілізацію перед робочим днем або на реакцію на поточні робочі завдання. Частина респондентів демонструвала низький рівень ситуативної тривожності, що може бути як позитивним показником емоційної стабільності, так і ознакою емоційного виснаження. Невелика група респондентів виявила високий рівень ситуативної тривожності, що може вказувати на гострий стрес або очікування складних ситуацій.

**Таблиця 2.6. Ключові показники емпіричного дослідження
конфліктостійкості (n=72)**

Показник	Значення	Інтерпретація
Регулярні конфлікти (щотижня і частіше)	30,6%	Висока конфліктогенність середовища
Низька самооцінка конфліктостійкості	44,4%	Значна група ризику
Гендерні відмінності (p=0,086)	На межі	Жінки оцінюють себе вище
Конфлікти з відвідувачами суду	38,9%	Найбільш проблемна зона
Конфлікти з колегами	37,5%	Внутрішньокolleктивні проблеми
Низька заробітна оплата	43,1%	Головна системна причина
Великий обсяг роботи	40,3%	Організаційне навантаження
Стратегія компромісу	37,5%	Конструктивний підхід
Стратегія уникнення	26,4%	Потенційно дезадаптивна
Сильний емоційний вплив	55,6%	Критична потреба у підтримці
Швидке відновлення (до кількох годин)	54,2%	Ресурс психологічної стійкості
Тривале переживання (кілька днів)	19,4%	Руминація, ризик вигорання
Відсутність підготовки	30,6%	Освітня потреба

Аналіз особистісної тривожності як стійкої риси особистості виявив, що більшість респондентів мають помірний рівень, який забезпечує адекватну мобілізацію без надмірної напруженості. Водночас, частина респондентів демонструє високий рівень особистісної тривожності, що є фактором ризику для формування деструктивних стратегій поведінки в

конфлікті. Підвищена тривожність призводить до зростання напруженості у міжособистісних взаємодіях, схильності до уникнення або агресії, зниження здатності до конструктивного вирішення суперечностей. Результат узгоджується з теоретичними моделями, що постулюють тривожність як один із факторів, що знижують конфліктостійкість.

Порівняння показників ситуативної та особистісної тривожності дозволило виявити кілька патернів. У частини респондентів ситуативна тривожність значно перевищує особистісну, що може вказувати на реакцію на конкретні стресори у професійній діяльності. У інших респондентів навпаки, особистісна тривожність вища за ситуативну, що свідчить про стійку схильність до тривожних реакцій незалежно від ситуації. Третя група демонструє узгодженість між обома формами тривожності. Такі патерни мають важливе значення для розробки диференційованих підходів до психологічної підтримки: для першої групи ефективними будуть інтервенції, спрямовані на вирішення конкретних організаційних проблем, для другої – більш глибока робота з особистісними характеристиками та навчання стратегіям емоційної регуляції.

2.2. Інтерпретація результатів та психологічні механізми формування конфліктостійкості

Комплексний аналіз отриманих результатів дозволяє виявити ключові психологічні механізми формування конфліктостійкості у працівників суду та зрозуміти їх взаємодію на різних рівнях функціонування особистості.

Першим важливим механізмом є взаємозв'язок між стресостійкістю та конструктивною поведінкою у конфліктах. Виявлений статистично значущий негативний кореляційний зв'язок ($r = -0,27$, $p < 0,05$) вказує на складність цих відносин. Можливе пояснення полягає у тому, що працівники з високою стресостійкістю можуть бути більш впевненими у

собі та схильними до більш напористої, а не компромісної поведінки у конфліктах. Альтернативне пояснення полягає у тому, що конструктивна поведінка у конфліктах (орієнтація на компроміс, співробітництво) може бути енергетично затратною та призводити до зниження показників стресостійкості при повторюваних конфліктних взаємодіях. Результати підкреслюють необхідність розвитку як стресостійкості, так і специфічних навичок конструктивного вирішення конфліктів, які б не призводили до виснаження ресурсів.

Другим ключовим механізмом є парадокс самооцінки – розбіжність між суб'єктивними оцінками конфліктостійкості та об'єктивними показниками конфліктної поведінки. Парадокс має кілька психологічних пояснень. По-перше, ефект Даннінга-Крюгера: працівники з недостатньою компетентністю у вирішенні конфліктів можуть переоцінювати свої здібності через нездатність усвідомити власні помилки. По-друге, працівники з високою конфліктостійкістю можуть бути більш критичними до себе через підвищену рефлексію та усвідомлення складності конфліктних ситуацій. По-третє, соціальна бажаність: частина респондентів може давати відповіді, що відповідають соціальним очікуванням, а не реальній поведінці.

Парадокс самооцінки має важливі практичні наслідки. Він вказує на недостатність професійної рефлексії та метакогнітивних навичок у частини працівників суду. Розвиток здатності до точної самооцінки власних компетенцій у вирішенні конфліктів є важливим напрямком психологічного супроводу, що може включати техніки відеозворотного зв'язку, де працівники можуть побачити власну поведінку у змодельованих конфліктних ситуаціях, супервізію з досвідченими наставниками, що надають конструктивний зворотній зв'язок, та тренінги розвитку рефлексивних навичок.

Третім механізмом є гендерні особливості самосприйняття конфліктостійкості. Хоча виявлена тенденція не досягла статистичної значущості ($U=423,0$, $p=0,086$), вона узгоджується з теоретичними моделями гендерних відмінностей у конфліктній поведінці. Жінки оцінюють свою конфліктостійкість вище ($M=5,29$) порівняно з чоловіками ($M=3,78$), що може відображати соціально-культурні стереотипи про жіночу емоційну компетентність та схильність до компромісів. Водночас, об'єктивні показники конфліктної поведінки можуть не підтверджувати ці гендерні відмінності, що знову вказує на розбіжність між самосприйняттям та реальною поведінкою.

Гендерна специфіка має важливе значення для розробки програм розвитку конфліктостійкості. Для чоловіків може бути корисним підкреслення наявних у них компетенцій та зміцнення позитивної самооцінки, тоді як для жінок – розвиток критичної рефлексії та усвідомлення можливих обмежень. Важливо уникати підсилення гендерних стереотипів та забезпечити, щоб програми розвитку були гендерно-чутливими та орієнтованими на індивідуальні потреби конкретних працівників, а не на узагальнені гендерні характеристики.

Четвертим механізмом є роль організаційних факторів у формуванні конфліктостійкості. Аналіз причин конфліктів виявив, що найпоширенішими є низький рівень заробітної оплати (43,1%) та великий обсяг роботи (40,3%), які є системними організаційними проблемами. Результати вказують на те, що конфліктостійкість формується не лише через індивідуальні психологічні характеристики, але й через організаційний контекст. Хронічний професійний стрес, зумовлений організаційними чинниками, виснажує ресурси працівників та знижує їхню здатність конструктивно вирішувати конфлікти.

Підкреслюється необхідність системного підходу до розвитку конфліктостійкості, який включає не лише індивідуальні програми

психологічної підтримки, але й організаційні інтервенції: покращення умов праці, оптимізацію робочого навантаження, підвищення заробітної оплати, розвиток системи мотивації. Запити респондентів щодо бажаної підтримки підтверджують цю необхідність: покращення робочих умов (38,9%) та тренінги з конфліктології (37,5%) є майже однаково затребуваними, що вказує на усвідомлення працівниками як організаційних, так і компетентнісних аспектів проблеми.

П'ятим механізмом є взаємозв'язок між емоційною регуляцією та конфліктостійкістю. Аналіз впливу конфліктів на емоційний стан показав, що понад 55% працівників відчують помірний або сильний вплив, що вказує на недостатність навичок емоційної регуляції. Здатність регулювати власні емоції у конфліктних ситуаціях є ключовою для збереження конструктивної поведінки та запобігання ескалації конфлікту. Працівники, які не можуть ефективно керувати власними емоційними реакціями, схильні до імпульсивних дій, агресивної поведінки або уникнення, що знижує ефективність вирішення конфліктів.

Розвиток емоційної регуляції включає кілька компонентів: усвідомлення власних емоцій (емоційна грамотність), прийняття емоцій як нормальної частини досвіду, здатність модулювати інтенсивність емоцій, вибір адаптивних стратегій реагування. Дані про тривалість переживання конфлікту вказують на індивідуальні відмінності у здатності до емоційного відновлення: майже 20% працівників переживають конфлікти протягом кількох днів, що може свідчити про румінацію та недостатність навичок когнітивної переробки емоційного досвіду.

Шостим механізмом є роль тривожності як модулятора конфліктної поведінки. Результати за Шкалою Спілбергера-Ханіна показали, що підвищена тривожність, особливо особистісна, є фактором ризику для формування деструктивних стратегій у конфліктах. Тривожні працівники схильні інтерпретувати нейтральні або неоднозначні ситуації як загрозливі

(упередженість інтерпретації), що призводить до профілактичної оборонної або агресивної поведінки. Вони також можуть уникати конфліктних ситуацій через страх негативних наслідків, що призводить до накопичення нерозв'язаних проблем.

Робота з тривожністю у контексті розвитку конфліктостійкості включає когнітивну реструктуризацію катастрофічних переконань про конфлікти, експозиційні техніки для зниження страху конфліктної взаємодії, навчання техніками релаксації та заземлення для керування фізіологічними проявами тривожності. Важливо також працювати з базовими переконаннями про небезпеку соціальних ситуацій та власну здатність впоратися з викликами.

Сьомим механізмом є вплив професійного досвіду та віку на формування конфліктостійкості. Віковий аналіз показав нелінійну залежність: найвищу самооцінку демонструють найменш досвідчені працівники, середні показники характерні для працівників середнього віку з активним професійним досвідом, і деяке підвищення спостерігається у старшій віковій групі. Початковий оптимізм новачків змінюється реалістичною (або песимістичною) оцінкою після зіткнення з реальними труднощами, а потім відбувається накопичення ефективних стратегій або адаптація до конфліктогенного середовища.

Механізм вказує на необхідність диференційованих підходів до розвитку конфліктостійкості залежно від етапу професійного становлення. Для молодих працівників важливе навчання базовим навичкам конфліктології та формування реалістичних очікувань. Для працівників середнього віку актуальна підтримка у розвитку більш складних стратегій та запобігання професійному вигоранню. Для досвідчених працівників корисним може бути узагальнення та кодифікація власного досвіду, передача знань молодшим колегам, що підсилює відчуття професійної компетентності.

Восьмим механізмом є взаємозв'язок між копінг-стратегіями та конфліктостійкістю. Аналіз типових реакцій на конфліктну ситуацію показав, що більшість працівників використовують адаптивні стратегії (компроміс, швидке вирішення), але значна частина схильна до уникнення, що може бути дезадаптивним у довгостроковій перспективі. Уникнення може надавати короткострокове полегшення через зниження емоційного дискомфорту, але призводить до накопичення нерозв'язаних проблем, посилення напруженості у відносинах, втрати можливостей для конструктивного вирішення ситуації.

Розвиток репертуару копінг-стратегій включає навчання різним підходам до вирішення конфліктів залежно від ситуації (модель Томаса-Кілманна: конкуренція, співробітництво, компроміс, уникнення, пристосування), розвиток здатності до гнучкого переключення між стратегіями, усвідомлення того, коли яка стратегія є найбільш ефективною. Важливо також працювати з переконаннями про конфлікти: якщо працівник сприймає конфлікт виключно як загрозу, він буде схильний до уникнення або агресії; якщо ж конфлікт сприймається як можливість для вирішення проблем та розвитку відносин, можливі більш конструктивні стратегії.

Дев'ятим механізмом є роль соціальної підтримки та організаційної культури. Дуже мала кількість респондентів (2,8%) зазначили, що звертаються за допомогою до колег або керівництва при виникненні конфліктів, що може вказувати на недостатність культури взаємопідтримки у судових установах або на сприйняття звернення за допомогою як ознаки слабкості. Водночас, дослідження показують, що соціальна підтримка є потужним протективним фактором, що допомагає справлятися зі стресом та зберігати психологічне благополуччя.

Розвиток культури взаємопідтримки у судових установах може включати формування груп підтримки або інтервізійних груп, де

працівники можуть ділитися досвідом вирішення складних ситуацій, навчання керівників навичкам надання конструктивного зворотного зв'язку та підтримки підлеглих, створення безпечного простору для обговорення професійних труднощів без страху осуду або покарання, залучення зовнішніх фасилітаторів для медіації складних конфліктів у колективі.

Десятим механізмом є взаємозв'язок між когнітивними процесами та конфліктною поведінкою. Парадокс самооцінки, виявлений у дослідженні, вказує на когнітивні викривлення у сприйнятті власної поведінки. Додатково, аналіз причин конфліктів показав, що працівники часто приписують конфлікти зовнішнім факторам (емоційний стан відвідувачів, їхнє незнання законодавства), що може відображати фундаментальну помилку атрибуції – тенденцію пояснювати поведінку інших диспозиційними факторами, а власну поведінку – ситуаційними.

Робота з когнітивними аспектами конфліктостійкості включає розвиток здатності до альтернативної атрибуції (розглядати різні можливі причини поведінки іншої людини), децентрації (здатність побачити ситуацію з точки зору опонента), критичної оцінки власних автоматичних думок у конфліктних ситуаціях. Когнітивно-поведінкові техніки, такі як записування та аналіз автоматичних думок, пошук доказів за і проти цих думок, генерація альтернативних інтерпретацій, можуть бути корисними для розвитку більш гнучкого та реалістичного мислення у конфліктних ситуаціях.

Комплексний аналіз виявлених механізмів дозволяє побудувати інтегративну модель формування конфліктостійкості у працівників суду, яка включає три рівні: індивідуально-психологічний (особистісні характеристики, стресостійкість, тривожність, емоційна регуляція, копінг-стратегії), міжособистісний (навички комунікації, здатність до емпатії та децентрації, репертуар стратегій вирішення конфліктів), організаційний

(умови праці, організаційна культура, соціальна підтримка, система мотивації).

Три рівні взаємодіють між собою: організаційні фактори впливають на індивідуальне психологічне благополуччя, яке, в свою чергу, впливає на здатність до конструктивної міжособистісної взаємодії. Водночас, індивідуальні навички конфліктостійкості можуть частково компенсувати несприятливі організаційні умови, а позитивна організаційна культура може підтримувати розвиток індивідуальних компетенцій. Інтегративна модель підкреслює необхідність багаторівневого підходу до розвитку конфліктостійкості, що включає як індивідуальні програми психологічної підтримки, так і організаційні інтервенції.

2.3. Практичні рекомендації щодо розвитку конфліктостійкості працівників суду

На основі результатів емпіричного дослідження та теоретичного аналізу психологічних механізмів формування конфліктостійкості розроблено комплекс практичних рекомендацій для системи судової влади України. Рекомендації орієнтовані на три рівні втручання: індивідуальний (робота з окремими працівниками), груповий (тренінги та групи підтримки) та організаційний (системні зміни у судових установах).

На індивідуальному рівні рекомендується розробка програм психологічного консультування для працівників суду з фокусом на розвитку конфліктостійкості.

Діагностику індивідуального профілю конфліктостійкості рекомендується з використанням валідних психодіагностичних методик (опитувальник Томаса-Кілманна, шкала стресостійкості, шкала тривожності, авторська методика оцінки конфліктостійкості). Результати діагностики дозволяють виявити сильні сторони та проблемні зони конкретного працівника, що є основою для розробки індивідуалізованого

плану розвитку. Важливо надати працівнику розгорнутий зворотний зв'язок про результати, підкреслюючи не лише проблеми, але й ресурси.

Рекомендується когнітивна реструктуризація дисфункціональних переконань про конфлікти. Багато працівників мають катастрофічні переконання про конфлікти («конфлікт завжди призводить до погіршення відносин», «якщо я поступлюся, мене будуть вважати слабким»), які призводять до уникнення або агресії. Використовуючи техніки когнітивно-поведінкової терапії (виявлення автоматичних думок, пошук доказів за і проти, генерація альтернативних інтерпретацій), можна допомогти працівнику розвинути більш гнучке та реалістичне мислення про конфлікти як про природну частину професійної діяльності, яка може бути конструктивно вирішена.

Доцільно звернути увагу на розвиток навичок емоційної регуляції. Враховуючи, що понад 55% працівників відчують значний вплив конфліктів на емоційний стан, важливо навчити їх техніками швидкої регуляції емоцій: діафрагмальне дихання для зниження фізіологічного збудження, прогресивна м'язова релаксація для зняття м'язової напруженості, техніка заземлення «5-4-3-2-1» для повернення до теперішнього моменту, когнітивна децентрація для зниження інтенсивності негативних емоцій. Зазначені техніки можуть використовуватися безпосередньо у конфліктних ситуаціях або після них для прискорення емоційного відновлення.

Рекомендується проводити тренінг асертивної комунікації. Багато конфліктів виникають або посилюються через неефективну комунікацію. Навчання працівників навичкам асертивної комунікації (чітке вираження власних потреб без агресії або пасивності, активне слухання, використання Я-повідомлень, техніки валідації почуттів співрозмовника) може значно підвищити їхню здатність конструктивно вирішувати конфлікти. Особливо

важливо навчити працівників комунікації з емоційно напруженими відвідувачами, що є найпоширенішим джерелом конфліктів.

Особливу увагу рекомендовано на розвиток професійної рефлексії для подолання парадоксу самооцінки. Використання технік відеозворотного зв'язку, де працівник може побачити власну поведінку у змодельованих конфліктних ситуаціях та проаналізувати її разом з психологом, може значно підвищити точність самосприйняття. Додатково, ведення рефлексивного щоденника, де працівник описує конфліктні ситуації, власну поведінку, результати та можливі альтернативні дії, сприяє розвитку метакогнітивних навичок.

На груповому рівні рекомендується впровадження тренінгових програм розвитку конфліктостійкості для працівників суду. З огляду на запити респондентів (37,5% висловили потребу у тренінгах з конфліктології), такі програми будуть затребуваними та мотивуючими для учасників.

Розроблено комплексну програму «Навігація у конфліктах» (32 години, три блоки). Тренінг може бути структурований у три основні блоки. Блок 1: Теоретичні основи конфліктології (4 години). Включає психоосвіту щодо природи конфліктів, їх типів, стадій розвитку, можливих наслідків. Важливо допомогти учасникам зрозуміти, що конфлікт не є виключно негативним явищем, а може бути можливістю для вирішення проблем, розвитку відносин, інновацій. Обговорюються п'ять основних стилів поведінки у конфлікті за моделлю Томаса-Кілманна, їхні переваги та обмеження, ситуації, коли кожен стиль є найбільш ефективним. Учасники виконують самодіагностику з опитувальником Томаса-Кілманна та отримують зворотний зв'язок про власний домінуючий стиль.

Блок 2: Розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктів (12 годин) найбільш практично орієнтований, що включає моделювання конфліктних ситуацій, типових для судової сфери, та відпрацювання

навичок їх вирішення. Використовуються рольові ігри, де один учасник грає роль працівника суду, інший – емоційно напруженого відвідувача, а інші спостерігають та надають зворотний зв'язок. Відпрацьовуються навички активного слухання, рефлексивного слухання, емпатії, перефразування, валідації почуттів, асертивної комунікації. Особлива увага приділяється специфічним ситуаціям: робота з агресивними відвідувачами, вирішення конфліктів з колегами, комунікація з керівництвом у складних ситуаціях.

Блок 3: Розвиток стресостійкості та емоційної регуляції (8 годин). Враховуючи виявлений зв'язок між стресостійкістю та конфліктостійкістю, а також високий вплив конфліктів на емоційний стан працівників, цей блок є критично важливим. Учасники навчаються розпізнавати ранні ознаки стресу (фізіологічні, емоційні, поведінкові, когнітивні), що дозволяє вчасно застосувати стратегії саморегуляції. Відпрацьовуються техніки швидкої регуляції стресу, які можна використовувати безпосередньо на робочому місці: дихальні вправи, короткі медитації усвідомленості, техніки заземлення. Обговорюються довгострокові стратегії підтримки психологічного благополуччя: регулярна фізична активність, здоровий сон, баланс між роботою та особистим життям, соціальна підтримка, хобі та інтереси поза роботою.

Додатково до основних блоків, рекомендується організація груп підтримки або інтервізійних груп для працівників суду. Групи можуть зустрічатися регулярно (наприклад, раз на місяць) без зовнішнього фасилітатора (після початкового навчання груповому процесу) і надавати простір для обміну досвідом, обговорення складних ситуацій, взаємної підтримки. Участь у таких групах допомагає зрозуміти, що інші колеги стикаються з подібними труднощами, що знижує відчуття ізоляції та «ненормальності». Члени групи можуть надавати один одному практичні

поради щодо вирішення конкретних ситуацій, емоційну підтримку, валідацію переживань.

На організаційному рівні рекомендується впровадження системних змін, спрямованих на створення сприятливого середовища для розвитку конфліктостійкості. Враховуючи, що найпоширенішими причинами конфліктів є низький рівень заробітної оплати (43,1%) та великий обсяг роботи (40,3%), а найбільш затребуваною підтримкою є покращення робочих умов (38,9%), організаційні інтервенції є критично важливими.

По-перше, оптимізація робочого навантаження. Надмірне навантаження призводить до хронічного стресу, виснаження ресурсів, зниження здатності конструктивно вирішувати конфлікти. Рекомендується проведення аналізу робочого навантаження, виявлення «вузьких місць» та перерозподіл задач, автоматизація рутинних процедур, що дозволить працівникам зосередитися на більш складних та значущих завданнях, встановлення реалістичних норм виконання робіт з урахуванням фактичної складності та часових витрат. Важливо також забезпечити можливості для перерв та відпочинку протягом робочого дня, що дозволяє відновлювати ресурси та запобігати накопиченню втоми.

По-друге, покращення умов праці. Рекомендується забезпечення комфортних робочих місць з належним освітленням, вентиляцією, температурним режимом, створення окремих приміщень для прийому відвідувачів, що дозволить зменшити рівень шуму у робочих приміщеннях, облаштування кімнати психологічного розвантаження, де працівники можуть відпочити та відновитися після напружених ситуацій, забезпечення доступу до якісного харчування та питної води. Базові потреби часто недооцінюються, але їх задоволення є фундаментом для збереження психологічного благополуччя та працездатності.

По-третє, розвиток організаційної культури взаємопідтримки та конструктивної комунікації. Рекомендується формування цінностей

відкритої комунікації, де працівники можуть висловлювати свої думки та турботи без страху осуду або покарання, навчання керівників навичкам емоційного інтелекту, конструктивного зворотного зв'язку, підтримки підлеглих, створення процедур конструктивного вирішення конфліктів у колективі, включаючи можливість звернення до нейтрального медіатора, визнання та заохочення працівників, які демонструють конструктивну поведінку у складних ситуаціях. Організаційна культура, що цінує конфліктостійкість, створює підкріплення для розвитку відповідних навичок.

По-четверте, впровадження системи постійного психологічного супроводу працівників суду. Рекомендується введення штатної посади психолога у судових установах, який може надавати консультації працівникам, проводити тренінги, здійснювати діагностику психологічного клімату у колективі, організація регулярних (наприклад, раз на квартал) групових зустрічей з психологом для обговорення актуальних професійних труднощів та пошуку шляхів їх вирішення, забезпечення доступу до кризової психологічної допомоги у випадках особливо травматичних ситуацій (агресивна поведінка відвідувачів, загрози безпеці), проведення регулярного моніторингу рівнів стресу, вигорання, конфліктності у колективі для раннього виявлення проблем та своєчасного втручання.

По-п'яте, розробка чітких протоколів та процедур для роботи з конфліктними ситуаціями. Значна частина конфліктів виникає через різне розуміння професійних обов'язків (33,3%) та незнання громадянами процесуального законодавства (29,2%). Рекомендується розробка чітких інструкцій щодо дій працівників у типових конфліктних ситуаціях, що надає відчуття контролю та зменшує тривожність, створення інформаційних матеріалів для відвідувачів, що роз'яснюють процедури та вимоги, що допомагає запобігти конфліктам через нерозуміння, організація навчальних семінарів для працівників щодо змін у законодавстві та

процедурах для забезпечення єдиного розуміння, впровадження системи зворотного зв'язку від відвідувачів для виявлення проблемних моментів у комунікації та процедурах.

По-шосте, створення системи мотивації та визнання працівників. Низький рівень заробітної оплати є найпоширенішою причиною конфліктів, але матеріальна мотивація – не єдиний можливий підхід. Рекомендується розробка системи нематеріального визнання досягнень працівників (подяки, грамоти, публічне визнання), створення можливостей для професійного розвитку та кар'єрного зростання, що підвищує відчуття перспективи, впровадження системи менторства, де досвідчені працівники можуть передавати свої знання молодшим колегам, що підвищує відчуття цінності досвіду, організація командних заходів, що зміцнюють соціальні зв'язки у колективі та створюють позитивну атмосферу.

Гендерно-чутливий підхід до розвитку конфліктостійкості. Враховуючи виявлені гендерні особливості самосприйняття конфліктостійкості, рекомендується забезпечення, щоб програми розвитку не підсилювали гендерні стереотипи (наприклад, очікування, що жінки завжди повинні поступатися та йти на компроміс), створення простору для обговорення специфічних гендерних викликів у професійній діяльності (наприклад, жінки можуть частіше стикатися з непоміркованою поведінкою з боку відвідувачів, чоловіки – з очікуванням завжди демонструвати силу та невразливість), підтримка чоловіків у розвитку позитивної самооцінки конфліктостійкості, оскільки дослідження показало тенденцію до нижчої самооцінки у чоловіків, заохочення жінок до критичної рефлексії та усвідомлення можливих обмежень, уникаючи при цьому підриву впевненості.

Хронічний стрес та часті конфлікти є факторами ризику професійного вигорання, що проявляється в емоційному виснаженні, деперсоналізації (цинічне ставлення до роботи та людей), зниженні професійної

ефективності. Рекомендується регулярний моніторинг показників вигорання з використанням валідних методик (наприклад, опитувальник вигорання Масlach), організація навчальних програм з профілактики вигорання, що включають інформацію про ознаки, фактори ризику, стратегії запобігання, створення можливостей для ротації обов'язків або зміни робочих місць для працівників, які демонструють ознаки вигорання, забезпечення доступу до програм відновлення для працівників з вираженим вигоранням, включаючи можливість тимчасового зменшення навантаження.

Представлені практичні рекомендації мають комплексний характер та враховують багаторівневість проблеми конфліктостійкості. Важливо підкреслити, що найбільш ефективним є інтегрований підхід, що поєднує індивідуальні, групові та організаційні інтервенції. Індивідуальна робота дозволяє враховувати унікальні особливості кожного працівника, групова – надає можливості для навчання через взаємодію та взаємну підтримку, організаційна – створює середовище, що підтримує та підсилює індивідуальні та групові зусилля. Подальше вдосконалення програм може бути спрямоване на розробку онлайн-версій для забезпечення більшої доступності, створення мобільних додатків для самодопомоги, підготовку тренерів для масштабування програм у різних регіонах України, проведення лонгітюдних досліджень для оцінки довгострокової ефективності інтервенцій.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Виявлено високу конфліктогенність професійної діяльності працівників суду, що підтверджує актуальність дослідження механізмів формування конфліктостійкості. Найпоширенішими суб'єктами конфліктної взаємодії є відвідувачі суду та колеги по роботі, що вказує на

необхідність розвитку навичок роботи як із зовнішніми, так і з внутрішньокolleктивними конфліктами.

Аналіз самооцінки конфліктостійкості виявив широку варіативність, що вказує на суттєві індивідуальні відмінності у самосприйнятті конфліктостійкості та потребу у диференційованих підходах до психологічної підтримки.

Виявлено парадокс самооцінки – невідповідність між суб'єктивними оцінками конфліктостійкості та об'єктивними показниками конфліктної поведінки, що вказує на недостатність професійної рефлексії та необхідність розвитку метакогнітивних навичок самоаналізу.

Гендерний аналіз показав тенденцію до відмінностей, що відображає соціально-культурні особливості самосприйняття та вказує на необхідність гендерно-чутливих підходів до професійного розвитку.

Віковий аналіз виявив нелінійну залежність конфліктостійкості від віку, що вказує на необхідність диференційованих підходів залежно від етапу професійного становлення.

Встановлено, що основними причинами конфліктів є організаційно-економічні, це підтверджує необхідність системного підходу, що включає як індивідуальні програми психологічної підтримки, так і організаційні інтервенції.

Виявлено значний вплив конфліктів на емоційний стан. Аналіз типових реакцій виявив переважання конструктивних стратегій. Лише 2,8% звертаються за допомогою до колег або керівництва, що вказує на недостатність культури взаємопідтримки.

Встановлено статистично значущий негативний кореляційний зв'язок між стресостійкістю та конструктивною поведінкою у конфліктах, що підтверджує ключову, але складну роль управління стресом у формуванні конфліктостійкості.

Виявлено недостатність систематичної підготовки з врегулювання конфліктів. Водночас існує високий запит на психологічну підтримку: покращення робочих умов, тренінги з конфліктології, курси психологічної підготовки.

Розкрито ключові психологічні механізми формування конфліктостійкості: взаємозв'язок стресостійкості та конструктивної поведінки; парадокс самооцінки через когнітивні викривлення; гендерні особливості самосприйняття; роль організаційних факторів; взаємозв'язок емоційної регуляції та конфліктостійкості; тривожність як модулятор конфліктної поведінки; вплив професійного досвіду; роль копінг-стратегій; значення соціальної підтримки; когнітивні процеси у конфліктній поведінці.

Сформульовано практичні рекомендації на трьох рівнях: індивідуальному (діагностика, когнітивна реструктуризація, емоційна регуляція, асертивна комунікація, професійна рефлексія); груповому (тренінги конфліктостійкості, групи підтримки, інтервізійні групи); організаційному (оптимізація навантаження, покращення умов праці, організаційна культура взаємопідтримки, психологічний супровід, чіткі протоколи, система мотивації, гендерно-чутливий підхід, профілактика вигорання).

Побудовано інтегративну модель формування конфліктостійкості, що включає три взаємопов'язані рівні: індивідуально-психологічний, міжособистісний, організаційний.

ВИСНОВКИ

Результати емпіричного дослідження психологічних механізмів формування конфліктостійкості працівників суду дозволяють сформулювати наступні ключові висновки.

Встановлено високий рівень конфліктогенності професійної діяльності працівників суду: близько 30% респондентів стикаються з конфліктними ситуаціями з регулярною періодичністю, що підтверджує актуальність дослідження механізмів формування конфліктостійкості у цій професійній групі.

Виявлено критичну самооцінку конфліктостійкості у значної частини вибірки. Майже половина респондентів (44,4%) оцінили свою конфліктостійкість як низьку, 26,4% – як середню, і лише 29,2% – як високу. Така триполярна структура підтверджує необхідність диференційованих підходів до психологічної підтримки.

Ідентифіковано специфічні соціодемографічні фактори: жінки оцінюють конфліктостійкість вище порівняно з чоловіками, хоча відмінності на межі значущості. Віковий аналіз виявив нелінійну залежність: працівники віком 26-45 років демонструють найнижчі показники.

Встановлено структуру конфліктної взаємодії: найбільш конфліктогенною є взаємодія з відвідувачами суду та колегами, що вказує на необхідність розвитку навичок роботи як із зовнішніми, так і з внутрішніми конфліктами.

Розкрито основні причини конфліктів: низький рівень заробітної оплати, великий обсяг роботи, емоційний стан відвідувачів, різне розуміння обов'язків, незнання законодавства відвідувачів. Така комбінація факторів підтверджує необхідність комплексного підходу.

Виявлено переважання конструктивних стратегій: компроміс, швидке вирішення, але значна частина схильна до уникнення. Критично важливим

є те, що лише 2,8% звертаються за допомогою, що вказує на недостатність культури взаємопідтримки.

Встановлено значний емоційний вплив конфліктів: 55,6% респондентів відчують помірний або сильний вплив на емоційний стан. Близько половини здатні швидко відновитися, але 19,4% переживають конфлікти кілька днів, що вказує на ризик хронічного стресу.

Виявлено парадокс самооцінки – невідповідність між суб'єктивними оцінками та об'єктивними показниками поведінки, що вказує на недостатність професійної рефлексії та необхідність розвитку метакогнітивних навичок.

Встановлено статистично значущий негативний зв'язок між стресостійкістю та конструктивною поведінкою, а також критичну роль особистісної тривожності у формуванні конфліктної поведінки.

Виявлено недостатність підготовки: 30,6% не отримували спеціальної підготовки, а наявні форми мають короткостроковий характер. Водночас існує високий запит на психологічну підтримку (38,9% – покращення умов праці, 37,5% – тренінги з конфліктології).

Розкрито десять ключових психологічних механізмів формування конфліктостійкості: взаємозв'язок стресостійкості та конструктивної поведінки, парадокс самооцінки, гендерні особливості, вплив організаційних факторів, роль емоційної регуляції, модулююча роль тривожності, вплив професійного досвіду, значення копінг-стратегій, роль соціальної підтримки, когнітивні процеси.

Побудовано інтегративну модель формування конфліктостійкості, що включає три взаємопов'язані рівні: індивідуально-психологічний (особистісні риси, когнітивні процеси, емоційна регуляція), міжособистісний (комунікативні навички, емпатія, компроміси), організаційний (умови праці, навантаження, культура, підготовка).

Розроблено комплексну програму «Навігація у конфліктах» (32 години, три блоки) та сформульовано практичні рекомендації на трьох рівнях: індивідуальному (діагностика, когнітивна реструктуризація, емоційна регуляція), груповому (тренінги, групи підтримки, інтервізії), організаційному (оптимізація навантаження, покращення умов, культура взаємопідтримки, психологічний супровід).

Виявлено протективні фактори (майже 60% демонструють конструктивні стратегії) та ідентифіковано групу високого ризику (чоловіки, працівники 26-45 років, особи з множинними стресорами), більшість яких не звертаються за допомогою.

Отримані результати створюють емпіричну базу для розробки ефективних стратегій психологічної підтримки працівників суду. Впровадження запропонованих рекомендацій сприятиме підвищенню психологічного благополуччя працівників, покращенню якості їхньої професійної діяльності та ефективності функціонування судової системи в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Біловодська О. А., Кириченко Т. В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. *Економіка і суспільство*. 2017. Вип. 10. С. 177-182.
2. Боковець В.В., Соколовська В.В. Управління конфліктними ситуаціями в роботі з персоналом. *Ефективна економіка*. DOI: 10.32702/2307-2105-2020.10.4
3. Бортун Б. О. Теоретична операціоналізація поняття «конструктивна конфліктність» особистості. *Вісник післядипломної освіти : збірник наукових праць. Серія «Соціальні та поведінкові науки»*. 2020. Вип. 12(41). С. 28–46.
4. Вахоцька І. Психологічні чинники конфліктологічної стійкості студентів. *Вісник Національного університету оборони України*. 2023. №76(6), С.11-18. <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2023-76-6-11-18>
5. Ващенко І. В. Гиренко С. П. *Конфлікти великих соціальних груп* : навч. посіб. Харків : Бурун Книга, 2005. 208 с.
6. Віденєєв І. О. Стресостійкість в контексті психологічних ресурсів особистості. *Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя* : збірник наукових праць. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. С.24-26.
7. Власенко І. А. Психологічні практики розвитку конфліктологічної компетентності особистості. *Габітус*. 2021. С.58-64.
8. Дубчак Г. М. *Психологічні основи професійної стресостійкості майбутніх фахівців* : монографія К. : Талком, 2017. 321 с.
9. *Ефективне управління конфліктами: базові навички медіатора: метод. посіб.* / В. Б. Дзюндзюк [та ін.] ; за заг. ред. В. Б. Дзюндзюка. Харків : Тім Пабліш Груп, 2018. 164 с.

10.Жидко М. Є., Гулий Ю. І, Літвінова В. Я, Кочарян І. О. *Соціальна психологія медіації і альтернативного вирішення конфліктів*: навч. посіб., Харків: ХАІ, 2015. 108 с.

11.Зуєва Л. Є. *Психолого-педагогічна підготовка професійних суддів у системі суддівської освіти України і Канади*. Одеса: Бондаренко М.О., 2017. 518 с.

12.Зуєва Л. Є. *Психопедагогічний супровід особистісно-професійного самовдосконалення судді*. Одеса : Бондаренко М. О., 2017. 96 с.

13.Казачук, О. Гендерні особливості професійно-психологічного відбору кандидатів у судді: аналіз психологічних якостей чоловіків та жінок. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*, 2024. №3 (64), 20-24.
<https://doi.org/10.32689/maup.psych.2024.3.3>

14.Карлов Т. В. Теоретичні засади конфліктної взаємодії в публічному управлінні. *Теорія та практика державного управління*. 2015. Вип. 2. С. 104-110.

15.Карлов Т. В. Удосконалення механізмів управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні: регіональний підхід. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2018. Вип. 3. С. 69-74

16.Кармаза О. Інститут медіації: основні концепції розвитку. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 2. С. 24-28.

17.Кирій С. Л. Організаційний конфлікт у публічному управлінні як індикатор необхідності змін. *Державне будівництво*. 2014. № 2.
http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2014_2_4.

18.Ковальська Н.М. Подвійна природа конфліктів у публічному управлінні. *ВІСНИК ХНТУ*. 2024. № 1, С. 365-371. DOI:
<https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2024.1.51>

19.Когут О. О. Матриця розвитку стресостійкості особистості. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія 91

«Психологія»: науковий журнал. Острог : Вид-во НаУОА, 2021. № 12. С. 108-113.

20. Корнева О. Проблеми кадрового забезпечення апаратів місцевих, апеляційних, вищих спеціалізованих судів України. *Теорія та практика державного управління*. 2024. №2(79), С.404-420.
<https://doi.org/10.26565/1727-6667-2024-2-21>

21. Криворучко О. Аналіз конфлікту в колективі. *Персонал*. 2003. № 4-5. С. 101-103.

22. Листопад О. А., Білоус Н. М. Структура і особливості конфліктостійкості як професійно необхідної якості майбутнього вчителя. *Наука і освіта : наук.-практ. журнал*. 2005. №1-2. С. 77-79.

23. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. *Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика*: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Професіонал, 2007. 416 с.

24. Лопушинський І.П., Ковальська Н.М., Демченко В.М. Медіація як засіб вирішення суперечок в публічному управлінні: гуманістичний аспект. *Вісник ХНТУ. Публічне управління та адміністрування*. 2022. № 1 (80). С. 110-119. DOI: <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2022.1.13>

25. Пірен М. І. *Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності* : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2003. 240 с.

26. Саннікова О. П., Санніков О. І. Індивідуально-психологічні особливості самоактуалізації професіонала. *Вісник післядипломної освіти. Серія : Соціальні та поведінкові науки. Серія: Управління та адміністрування*. 2024. Вип. 29. С. 113-128.

27. Тимофієв В. Г. Розв'язання конфліктів у сфері державної служби: ситуативний підхід. *Державне управління: теорія та практика*. 2012. № 2. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2012_2_27.

28. Ульянова Т. Ю. Співвідношення конфліктності та конфліктостійкості особистості майбутніх психологів. *Глобальні виклики педагогічної освіти в*

університетському просторі : матеріали III Міжнародного Конгресу (м. Одеса, 18-21 травня 2017 р.) / Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2017. С. 494-496

29.Фінів О.Я. Психозахист і стресостійкість особистості: теоретико-емпіричний ракурс. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2016. Випуск 1. С. 258-268.

30.Шмаленко Ю.І. Ефективні комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях. *Особистість та суспільство в цифрову еру: психологічний вимір*: матер. IV міжнар. наук.-практ. конф.(м. Одеса, 21 черв., 2024 р.)/за заг. ред. проф. МР Аракеяна.-Одеса: НУ «ОЮА», 2024. С.208-213. <https://doi.org/10.32837/11300.28055>

31.Шмаленко Ю.І. Конфліктологічна компетентність як базовий компонент професійної підготовки юридичного психолога. *Сучасна юридична психологія: виклики та перспективи*: зб. матеріалів кругл. столу, присвяч. Міжнародному дню толерантності (м. Одеса, 15 листоп. 2024 р.)/НУ» ОЮА»; за заг. ред. МР Аракеяна. Одеса: Юридика, 2025. С. 144-146. <https://doi.org/10.32837/11300.29136>

32.Шмаленко Ю.І., Єфтені Н.М. Вплив політичних конфліктів на цінності та ідентичність громадян України. *Габітус* 2024. №62. С.224-229. <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.62.40>

33. Шмаленко Ю.І., Ілик М.Р. Психологічна допомога та врегулювання конфліктів у осіб, які пережили екстремальні події. *Перспективи та інновації науки* (Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина») Випуск № 10(56) 2025 С. 2066-2078. [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-10\(56\)-2066-2078](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-10(56)-2066-2078)

34. Шмаленко, Ю., Єнін, М., Мельник, Л. Інституціоналізація медіації в Україні: ключові етапи, сучасний стан та перспективи. *Соціологічні*

Cmydii, 2023. №2(23), C.6-12 <https://doi.org/10.29038/2306-3971-2023-02-11-11>

35.Aall, P., Crocker, C. A. Building Resilience and Social Cohesion in Conflict. Global Policy. *Special Issue:New Diplomacy for New Conflicts*. 2019. Vol. 10(S2). P. 68-75. <https://doi.org/10.1111/1758-5899.12681>

36.Afolabi O. A. Indigenous Emotional Intelligence Scale: Development and validation. *Psychological Thought*, 2017. №10(1), P.138-154. <https://doi.org/10.5964/psyc.v10i1.184>

37.Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76–82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>

38.Shmalenko Iu., Matviienkiv S., Lutsyshyn H., Anisimovych-Shevchuk O., Yeftieni N. The impact of political communication on the value in Ukrainian society during the crisis. *Public policy and administration*. Vol. 24 (2). 2025. P. 385-400. DOI: <https://doi.org/10.13165/VPA-25-24-2-16>

39.Spielberger, Charles & Gorsuch, Richard & Lushene, Robert & Vagg, PR & Jacobs, Gerard. (1983). Manual for the State-Trait Anxiety Inventory (Form Y1 – Y2). *Consulting Psychologists Press*.

40.Swenson, D., Bibelhausen, J., Buchanan, B., Shaheed, D., & Yetter, K. (2020). Stress and Resiliency in the US Judiciary. *Journal of The Professional Lawyer*, American Bar Association.

41.Thomas, Kenneth & Kilmann, Ralph. (1976). Thomas-Kilmann conflict MODE instrument. 10.1037/t02326-000.

42.UNDP (2025). *Community-Based Resilience-Building: A UNDP Guidance Note*, United Nations Development Programme. 85 p.

43.Wut TM, Lee SW, Xu JB. Role of Organizational Resilience and Psychological Resilience in the Workplace-Internal Stakeholder Perspective. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Sep 19;19(18):11799. doi: 10.3390/ijerph191811799. PMID: 36142071; PMCID: PMC9517200.

ДОДАТКИ

Додаток А

Шановний колего!

Запрошуємо Вас взяти участь у науковому дослідженні, спрямованому на вивчення психологічних особливостей стійкості до конфліктів працівників суду. Ваші відповіді допоможуть розробити ефективні програми професійного розвитку та психологічної підтримки.

Дослідження є анонімним.

Отримані дані будуть використані виключно в наукових цілях.

Час заповнення – приблизно 15-20 хвилин.

Будь ласка, відповідайте щиро, довго не замислюючись над відповідями.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

1. Ваша стать*

- ☐ Жіноча
- ☐ Чоловіча
- ☐ Інше

2. Ваш вік*

- ☐ до 20
- ☐ 21-25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46+

3. Освіта*

- ☐ Вища (бакалавр)
- ☐ Вища (магістр)
- ☐ Науковий ступінь

4. Сімейний стан*

- ☐ Неодружений/Незаміжня
- ☐ Одружений/Заміжня
- ☐ Розлучений/Розлучена
- ☐ У стосунках
- ☐ Вдівець/Вдова

5. Посада*

- ☐ Суддя
- ☐ Помічник судді
- ☐ Секретар судового засідання
- ☐ Працівник канцелярії
- ☐ Працівник архіву
- ☐ Системний адміністратор
- ☐ Інше: _____

РОЗДІЛ 1: АВТОРСЬКА АНКЕТА «КОНФЛІКТИ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СУДУ»

6. Як часто у Вашій професійній діяльності виникають конфліктні ситуації?*

- ☐ Щодня
- ☐ Кілька разів на тиждень
- ☐ Раз на тиждень
- ☐ Кілька разів на місяць
- ☐ Рідко

7. З ким найчастіше виникають конфліктні ситуації? (можна обрати кілька варіантів)

- ☐ З відвідувачами суду
- ☐ З колегами по роботі
- ☐ З керівництвом
- ☐ З суддями
- ☐ З адвокатами
- ☐ З прокурорами
- ☐ З представниками ЗМІ
- ☐ Інше: _____

8. Які основні причини конфліктів у Вашій роботі? (можна обрати кілька варіантів)

- ☐ Незнання громадянами процесуального законодавства
- ☐ Неповага з боку відвідувачів суду
- ☐ Емоційний стан відвідувачів
- ☐ Великий обсяг роботи
- ☐ Низький рівень заробітної плати
- ☐ Недостатня матеріально-технічна база
- ☐ Неефективна система мотивації праці
- ☐ Різне розуміння професійних обов'язків
- ☐ Особистісна несумісність
- ☐ Інше: _____

9. Яка Ваша типова реакція на конфліктну ситуацію?*

- ☐ Намагаюся швидко вирішити конфлікт
- ☐ Звертаюся за допомогою до колег/керівництва
- ☐ Уникаю конфліктної ситуації
- ☐ Намагаюся знайти компроміс
- ☐ Відстоюю свою позицію до кінця
- ☐ Поступаюся опоненту

10. Що допомагає Вам справлятися з конфліктними ситуаціями? (можна обрати кілька варіантів)

- ☐ Професійний досвід
- ☐ Знання психології
- ☐ Підтримка колег
- ☐ Правова грамотність
- ☐ Особисті якості (терпіння, витримка)
- ☐ Інструкції та регламенти
- ☐ Інше: _____

11. Чи впливають конфліктні ситуації на Ваш емоційний стан?*

- ☐ Так, сильно впливають
- ☐ Впливають помірно
- ☐ Впливають незначно
- ☐ Практично не впливають
- ☐ Зовсім не впливають

12. Як довго Ви переживаєте конфліктну ситуацію?*

- ☐ Кілька хвилин
- ☐ Кілька годин
- ☐ До кінця робочого дня
- ☐ Кілька днів
- ☐ Тижднями

13. Чи отримували Ви спеціальну підготовку з врегулювання конфліктів? (можна обрати кілька варіантів)

- ☐ Так, під час навчання у ЗВО
- ☐ Так, на курсах підвищення кваліфікації
- ☐ Так, на семінарах/тренінгах
- ☐ Самостійно вивчав(ла) літературу
- ☐ Ні, не отримував(ла)

14. Яку підтримку Ви б хотіли отримати для покращення роботи з конфліктними ситуаціями? (можна обрати кілька варіантів)

- ☐ Тренінги з конфліктології
- ☐ Курси психологічної підготовки
- ☐ Консультації психолога
- ☐ Покращення робочих умов
- ☐ Чіткіші інструкції та регламенти
- ☐ Інше: _____

РОЗДІЛ 2: СТИЛІ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ (THOMAS-KILMANN)

Інструкція: Нижче наведено 30 пар тверджень. У кожній парі оберіть варіант (А або Б), який найбільше відповідає Вашій поведінці у конфліктних ситуаціях.

- 15. *** ○ А) Іноді я надаю іншим можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
○ Б) Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні
- 16. *** ○ А) Я намагаюся знайти компромісне рішення
○ Б) Я намагаюся врегулювати справу з урахуванням інтересів іншого та моїх власних
- 17. *** ○ А) Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого
○ Б) Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки
- 18. *** ○ А) Я намагаюся знайти компромісне рішення
○ Б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини
- 19. *** ○ А) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості
○ Б) Я намагаюся не завдати болю почуттям іншого
- 20. *** ○ А) Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції
○ Б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості
- 21. *** ○ А) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно
○ Б) Я вважаю можливим в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого
- 22. *** ○ А) Перш за все я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі зачеплені інтереси та спірні питання
○ Б) Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки
- 23. *** ○ А) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого
○ Б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини
- 24. *** ○ А) Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагаюся йти йому назустріч
○ Б) Я намагаюся переконати іншого піти на компроміс
- 25. *** ○ А) Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів
○ Б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості
- 26. *** ○ А) Я пропоную середню позицію
○ Б) Я майже завжди стурбований задоволенням інтересів кожного з нас
- 27. *** ○ А) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого
○ Б) Іноді я надаю іншим можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
- 28. *** ○ А) Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагаюся йти йому назустріч
○ Б) Я намагаюся переконати іншого піти на компроміс
- 29. *** ○ А) Перш за все я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі зачеплені інтереси та спірні питання
○ Б) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно
- 30. *** ○ А) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності

- Б) Я намагаюся знайти найкращу комбінацію вигод і втрат для нас обох
- 31. *** ○ А) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого
- Б) Я завжди схилиюся до прямого обговорення проблеми
- 32. *** ○ А) Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю та позицією іншої людини
- Б) Я відстоюю свої бажання
- 33. *** ○ А) Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас
- Б) Іноді я надаю іншим можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
- 34. *** ○ А) Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагаюся йти йому назустріч
- Б) Я намагаюся переконати іншого піти на компроміс
- 35. *** ○ А) Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки
- Б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості
- 36. *** ○ А) Я намагаюся не завдати болю почуттям іншого
- Б) Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції
- 37. *** ○ А) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого
- Б) Я завжди схилиюся до прямого обговорення проблеми
- 38. *** ○ А) Я пропоную середню позицію
- Б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас
- 39. *** ○ А) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого
- Б) Іноді я надаю іншим можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання
- 40. *** ○ А) Я пропоную середню позицію
- Б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму
- 41. *** ○ А) Перш за все я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі зачеплені інтереси та спірні питання
- Б) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб з часом вирішити його остаточно
- 42. *** ○ А) Я вважаю, що не завжди варто хвилюватися через виникаючі розбіжності
- Б) Я докладаю зусиль, щоб домогтися свого
- 43. *** ○ А) Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки
- Б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості
- 44. *** ○ А) Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагаюся йти йому назустріч
- Б) Я намагаюся переконати іншого піти на компроміс

РОЗДІЛ 3: ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ КОНФЛІКТОСТІЙКОСТІ

Інструкція: Оцініть наведені нижче твердження за 5-бальною шкалою, де:

1 – абсолютно не згоден/на

2 – скоріше не згоден/на

3 – важко відповісти

4 – скоріше згоден/на

5 – повністю згоден/на

45. У складних професійних ситуаціях я зберігаю спокій і витримку *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

46. Я можу контролювати свої емоції навіть під час гострого конфлікту *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

47. Критика на мою адресу не виводить мене з рівноваги *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

48. Я швидко відновлююся після конфліктних ситуацій *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

49. Я здатний/здатна об'єктивно оцінювати конфліктну ситуацію *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

50. Я не переношу робочі конфлікти на особисте життя *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

51. Я можу знайти конструктивне рішення навіть у складному конфлікті *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

52. Мене важко вивести з себе агресивною поведінкою інших *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

53. Я зберігаю професійність навіть при неповазі з боку відвідувачів *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

54. Я не приймаю конфлікти близько до серця *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

РОЗДІЛ 4: ШКАЛА СТРЕСОСТІЙКОСТІ КОННОРА-ДЕВІДСОНА-10 (CD-RISC-10)

Інструкція: Оцініть наведені твердження за шкалою від 0 до 4, де: 0 – ніколи

1 – рідко

2 – іноді

3 – часто

4 – майже завжди

55. Я здатний/здатна адаптуватися до змін *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

56. Я можу впоратися з будь-якими труднощами *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

57. Я намагаюся бачити гумористичну сторону проблем *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

58. Подолання стресу може зміцнити мене *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

59. Я швидко відновлююся після хвороби, травми чи інших труднощів *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

60. Я вірю, що можу досягти своїх цілей, навіть якщо є перешкоди *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

61. Під тиском я зберігаю концентрацію та ясність мислення *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

62. Я не легко втрачаю впевненість у собі через невдачі *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

63. Я вважаю себе сильною людиною, коли справляюся з життєвими викликами *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

64. Я здатний/здатна приймати неприємні або важкі рішення *

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

РОЗДІЛ 5: ШКАЛА ТРИВОЖНОСТІ СПІЛБЕРГЕРА-ХАНІНА (STAI)

Частина А: Ситуативна тривожність (як ви відчуваєтеся ЗАРАЗ)

Інструкція: Прочитайте уважно кожне з наведених нижче речень та оберіть відповідний варіант відповіді справа, залежно від того, як ви відчуваєтеся ЗАРАЗ, В ДАНИЙ МОМЕНТ. Відповіді за шкалою від 1 до 4:

1 – абсолютно ні

2 – мабуть, так

3 – вірно

4 – цілком вірно

65. Я спокійний/спокійна *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

66. Мені нічого не загрожує *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

67. Я перебуваю у напруженні *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

68. Я відчуваю внутрішнє задоволення *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

69. Я відчуваюся спокійно *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

70. Я засмучений/засмучена *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

71. Мене хвилюють можливі невдачі *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

72. Я відчуваю себе відпочилим/відпочилою *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

73. Я стривожений/стривожена *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

74. Я відчуваю внутрішнє задоволення *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

75. Я впевнений у собі *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

76. Я нервую *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

77. Я не знаходжу собі місця *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

78. Я переповнений напруженням *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

79. Я не відчуваю скутості *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

80. Я задоволений/задоволена *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

81. Я стривожений/стривожена *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

82. Я надто схвилюваний/схвилювана і мені не по собі *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

83. Мені радісно *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

84. Мені приємно *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

Частина Б: Особистісна тривожність (як ви відчуваєтеся ЗАЗВИЧАЙ)

Інструкція: Прочитайте уважно кожне з наведених нижче речень та оберіть відповідний варіант відповіді справа, залежно від того, як ви себе відчуваєте ЗАЗВИЧАЙ. Відповіді за шкалою від 1 до 4: 1 – майже ніколи

2 – іноді

3 – часто

4 – майже завжди

85. Я відчуваю задоволення *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

86. Я швидко втомлююся *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

87. Я легко можу заплакати *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

88. Я хотів/хотіла би бути таким же щасливим, як і інші *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

89. Буває, що я програю через те, що недостатньо швидко приймаю рішення *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

90. Я відчуваюся бадьорим/бадьорою *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

91. Я спокійний, холонокровний і зібраний *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

92. Мене хвилюють можливі труднощі *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

93. Я надто переживаю через дрібниці *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

94. Я буваю задоволеним/задоволеною *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

95. Всякі дрібниці відволікають і хвилюють мене *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

96. Я такий/така вразливий/вразлива, що це мене турбує *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

97. Я буваю у внутрішньому напруженні *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

98. Я не маю непотрібних думок *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

99. Я приймаю все надто близько до серця *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

100. Мені не вистачає впевненості в собі *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

101. Я відчуваюся в безпеці *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

102. Я намагаюся уникати критичних ситуацій і труднощів *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

103. У мене буває хандра *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

104. Я задоволений/задоволена *

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4